მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების სააბონენტო ხელშეკრულება

წინამდებარე ხელშეკრულება აწესრიგებს ურთიერთობებს ოპერატორსა (შპს „სელფი მობაილ“, საიდენტიფიკაციო კოდი: 204450584, იურიდიული მისამართი: თბილისი, ბამბის რიგი #8) და აბონენტს შორის, განსაზღვრავს მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების გაწევის წესებსა და პირობებს, ასევე მხარეთა უფლება-მოვალეობებს.

ტერმინთა განმარტება

ოპერატორი - შპს „სელფი მობაილ“, სასაქონლო ნიშანი - „სელფი მობაილ“[5];
აბონენტი - ფიზიკური პირი, რომელთანაც ოპერატორს გაფორმებული აქვს მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების ხელშეკრულება;
მობილური საკომუნიკაციო მომსახურება - საერთო სარგებლობის სატელეფონო მომსახურებები, რომლებიც განკუთვნილია პირდაპირ ან არაპირდაპირ, ეროვნული ან ეროვნული და საერთაშორისო ზარების და მათთან დაკავშირებული საკომუნიკაციო მომსახურებების (მაგ: მოკლე ტექსტური შეტყობინება) განსახორციელებლად და მისაღებად, ეროვნულ ან საერთაშორისო ნუმერაციის გეგმაში მითითებული შესაბამისი ტელეფონის ნომრის ან ნომრების გამოყენებით, რომლებიც საერთო სარგებლობის მობილური საკომუნიკაციო ქსელით არის უზრუნველყოფილი (საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელი არაფიქსირებული ტერმინაციის წერტილებით);
ინტერნეტ მომსახურება - საერთო სარგებლობის ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურება, რომელიც უზრუნველყოფს ინტერნეტთან წვდომას და, ამგვარად, გამოყენებული ქსელის ტექნოლოგიის და სატელეკომუნიკაციო ტერმინალური მოწყობილობის მიუხედავად, იძლევა ინტერნეტის ფაქტობრივად ყველა წერტილთან დაშვების შესაძლებლობას;
ძირითადი მომსახურება - მობილური საკომუნიკაციო მომსახურების ფარგლებში აბონენტისთვის მიწოდებული ადგილობრივი, საქალაქთაშორისო, საერთაშორისო და ინტერნეტ მომსახურება;
დამატებითი მომსახურება - მომსახურება, რომელიც ტექნოლოგიურად უკავშირდება მობილურ საკომუნიკაციო მომსახურებას და მიმართულია მისი სამომხმარებლო ღირებულების გაზრდისკენ;
სატარიფო გეგმა ან **სატარიფო პაკეტი** ან/და **შეთავაზება** - ოპერატორის მიერ დადგენილი, მომსახურების მიწოდების პირობები, რომლებიც ასევე მოიცავს ტარიფს და ანგარიშსწორების პირობებს;
სიმ-ბარათი/ESIM - აბონენტის საიდენტიფიკაციო ბარათი, რომელიც უზრუნველყოფს კავშირს ოპერატორის ქსელთან და რომელზეც ხდება შესაბამისი სააბონენტო ნომრის გააქტიურება;
ოპერატორის ვებგვერდი - www.cellfie.ge
სატელეფონო ცენტრი - (99532) 2200611, 110101
საგანგებო (ექსტრემალური) ნომრები - „საქართველოს ელექტრონული საკომუნიკაციო ქსელების ნუმერაციის ეროვნული სისტემის დებულების დამტკიცების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2010 წლის 18 ნოემბრის №355 დადგენილებით გათვალისწინებული ნომრები;

1. ძირითადი პირობები

1.1 ოპერატორი გაუწევს აბონენტს მობილურ საკომუნიკაციო მომსახურებას, წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობებით;
1.2. ოპერატორი გადასცემს აბონენტს სარგებლობაში სიმ-ბარათს (ან მოახდენს ელექტრონული ბარათის - ESIM რეგისტრაციას) და სააბონენტო ნომერს, აბონენტი ირჩევს მისთვის სასურველ, სტანდარტულ შეთავაზებას, იხდის მომსახურების შესაბამის საფასურს და ხელშეკრულების ხელმოწერისთანავე ერთვება საერთო სარგებლობის მობილურ საკომუნიკაციო ქსელში;
1.3. ინფორმაცია ოპერატორის სატარიფო გეგმების, პაკეტების, შეთავაზებების, ასევე იმ ნომრების შესახებ, რომლებზეც სპეციალური სატარიფო პირობები ვრცელდება, განთავსებულია ოპერატორის ვებგვერდზე.

აღნიშნული ინფორმაცია, აბონენტისთვის ხელმისაწვდომია ასევე ოპერატორის სატელეფონო ცენტრსა და მომსახურების ოფისებში;
1.4. ოპერატორი უზრუნველყოფს აბონენტის ინფორმირებას, მისი სიახლეებისა და შეთავაზებების შესახებ;
1.5. აბონენტს აქვს შესაძლებლობა შეიძინოს ახალი სატარიფო გეგმა/პაკეტი/შეთავაზება, ასევე დამატებითი მომსახურება ოპერატორის მიერ განსაზღვრული, სხვადასხვა ფორმით;
1.6. დამატებით მომსახურებებს ოპერატორი სთავაზობს აბონენტს როგორც პირადად, ასევე შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე, მესამე პირების მეშვეობით;

2. აბონენტის უფლებები და მოვალეობები

2.1. აბონენტს უფლება აქვს:

2.1.1. ოპერატორის სატელეფონო ცენტრში ზარის განხორციელებით, მიიღოს მომსახურებასთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინფორმაცია;
2.1.2. ყოველგვარი საფასურის გადახდის გარეშე, განახორციელოს ზარი ოპერატორის სატელეფონო ცენტრსა და საგანგებო (ექსტრემალურ) ნომრებზე;
2.1.3. აირჩიოს, ოპერატორის მიერ შეთავაზებული მომსახურებები და სხვადასხვა ფორმით მოახდინოს მათი აქტივაცია;
2.1.4. უფასოდ მიიღოს ინფორმაცია მისი სააბონენტო ნომრის ანგარიშზე არსებული ბალანსის, ან მოცულობის ლიმიტის ამოწურვის შესახებ;
2.1.5. მიიღოს მიმდინარე თვის დეტალური ანგარიში უფასოდ, ხოლო ნებისმიერი სხვა პერიოდის ანგარიშის მოთხოვნის შემთხვევაში, გადაიხადოს შესაბამისი საფასური;
2.1.6. საკუთარი შეხედულებით, შესაბამისი კომბინაციის აკრეფვით, შეზღუდოს წვდომა გარკვეული სახის დამატებით მომსახურებებზე, ან საერთოდ დაბლოკოს ასეთი დამატებითი მომსახურების მიღების შესაძლებლობა. დამატებითი მომსახურების დაბლოკვა შესაძლებელია მხოლოდ ოპერატორის მომსახურების ოფისებში მიმართვის საფუძველზე;
2.1.7. სააბონენტო ნომრის შენარჩუნების პირობით, დროებით შეაჩეროს მომსახურება;
2.1.8. ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ შემთხვევაში, მოითხოვოს კომპენსაცია;
2.1.9. დაიბრუნოს სააბონენტო ნომრის ანგარიშზე არსებული, გამოუყენებელი ავანსი;
2.1.10. მოახდინოს სააბონენტო ნომრის პორტირება;
2.1.11. ცალმხრივად, ნებისმიერ დროს, შეწყვიტოს ხელშეკრულება.

2.2. აბონენტი ვალდებულია:

2.2.1. ხელშეკრულების გაფორმებისას მიაწოდოს ოპერატორს მის შესახებ ზუსტი ინფორმაცია. სახელის, გვარის, ელ. ფოსტის, ან/და ნებისმიერი სხვა მონაცემის ცვლილების შემთხვევაში, აცნობოს ოპერატორს, არაუგვიანეს 10 დღისა;
2.2.2. გამოიყენოს ისეთი მობილური მოწყობილობა, რომელიც უზრუნველყოფს ოპერატორის ქსელითა და მომსახურებებით სარგებლობას;
2.2.3. სიმ-ბარათის დაკარგვის შემთხვევაში, დაუყოვნებლივ აცნობოს ოპერატორს. სიმ ბარათის დაბლოკვა ხორციელდება მომსახურების ოფისების მიერ აბონენტის მიმართვისთანავე, აღნიშნულ ფაქტზე ოპერატორისთვის შეტყობინებამდე სააბონენტო ნომრით განხორციელებულ, ნებისმიერ ქმედებაზე პასუხისმგებელია აბონენტი;
2.2.4. გამოიყენოს მომსახურება მხოლოდ პირადი და ლეგიტიმური მიზნებისთვის, არ განახორციელოს კომერციული, ან სხვა მასთან დაკავშირებული აქტივობა (სარეკლამო ზარები და შეტყობინებები);
2.2.5. არ გამოიყენოს სიმ-ბარათი მასობრივი გზავნილების წარმოებისათვის, საერთო სარგებლობის საკომუნიკაციო ქსელში შეღწევისთვის, შლუზის (ან დანადგარების) დასაყენებლად, არ მოახდინოს ზარების არასწორი ტერმინაცია ან/და „ა“ ნომრის ცვლილება და სხვა ქმედებები, რომლებიც იწვევს ოპერატორის მოწყობილობების, დანადგარების ქმედუნარიანობის დარღვევას და ოპერატორის ზიანს;
2.2.6. მომსახურების მიღებისას, ან სიმ-ბარათით, არ განახორციელოს ისეთი ქმედება, რომელიც ზიანს მიაყენებს ოპერატორს, აბონენტებს, ან მესამე პირებს, ასევე ქმედება, რომელიც თავის შინაარსით წარმოადგენს პირადი ცხოვრების შემლახავ, მუქარის შემცველ, ცილისმწამებლურ ან/და შეურაცხმყოფელს;

2.2.7. დაფაროს მიღებულ მომსახურებებზე არსებული დავალიანება, ხელშეკრულების შეწყვეტისთანავე, ან მისი შეწყვეტიდან -15 დღის ვადაში;
2.2.8. აუნაზღაუროს ოპერატორს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების დარღვევის შედეგად მიყენებული ზიანი.

3. ოპერატორის უფლებები და მოვალეობები
3.1. ოპერატორს უფლება აქვს
3.1.1. უარი განუცხადოს აბონენტს ხელშეკრულების დადებაზე, იმ შემთხვევაში თუ:
3.1.1.1. არ გააჩნია აბონენტის მიერ მოთხოვნილი მომსახურების გაწევის ტექნიკური საშუალება, მათ შორის ქსელთან დაშვების ხელმისაწვდომობის ტექნიკური შესაძლებლობა;
3.1.1.2. აბონენტმა არ წარადგინა ხელშეკრულების გაფორმებისთვის საჭირო დოკუმენტაცია;
3.1.2. თავისი საქმიანობის განსახორციელებლად, კანონმდებლობის შესაბამისად მოიზიდოს სხვა იურიდიული და ფიზიკური პირები;
3.1.3. ცალმხრივად შეიტანოს ცვლილებები ხელშეკრულების პირობებში, ტარიფებსა და პაკეტებში;
3.1.4. უზრუნველყოს აბონენტის ხელმისაწვდომობა მესამე პირების მომსახურებებზე, აღნიშნული პირების მიერ დადგენილი პირობებითა და ტარიფებით;
3.1.5. საკომუნიკაციო ქსელში ჩაატაროს გეგმიური პროფილაქტიკური, ან გადაუდებელი სამუშაოები;
3.1.6. ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ შემთხვევებში შეუზღუდოს, ან შეუწყვიტოს აბონენტს მომსახურება;
3.1.7. კანონმდებლობით დადგენილი წესით, დაამუშავოს აბონენტის პერსონალური ინფორმაცია;
3.1.8. მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების და სრულყოფის მიზნით, ჩაიწეროს ოპერატორსა და აბონენტს შორის სატელეფონო ცენტრის მეშვეობით შემდგარი კომუნიკაცია.

3.2. ოპერატორი ვალდებულია:
3.2.1. ჩართოს აბონენტი საერთო სარგებლობის მობილურ საკომუნიკაციო ქსელში და უზრუნველყოს მომსახურებით, მისი ქსელის დაფარვის ზონის მოქმედების ტერიტორიაზე;
3.2.2. მიაწოდოს აბონენტს ხარისხიანი მომსახურება, აღმოფხვრას დაზიანება კანონმდებლობით გათვალისწინებულ, ან გონივრულ ვადაში;
3.2.3. მოახდინოს აბონენტის წინასწარი ინფორმირება მომსახურების პირობებისა და ტარიფების ცვლილების შესახებ, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული წესით;
3.2.4. მომსახურების შეზღუდვამდე, ან შეწყვეტამდე (ტექნიკური შესაძლებლობების ფარგლებში) მოახდინოს აბონენტის ინფორმირება;
3.2.5. ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ შემთხვევაში, გადაუხადოს აბონენტს კომპენსაცია;

4. მომსახურების ტარიფები და ანგარიშსწორება
4.1. ოპერატორი დამოუკიდებლად ადგენს მომსახურების ტარიფებს მოქმედი კანონმდებლობისა და ლიცენზიის შესაბამისად;
4.2. სტანდარტული ტარიფები/პაკეტები:

- სიმ-ბარათის ღირებულება -1 ₾; ელექტრონული სიმ-ბარათის (ESIM) აქტივაცია-5 ₾;
- ხმოვანი ზარი საქართველოს ყველა ქსელთან: ზარის წამოწყების ღირებულება -0,15[3]₾, 1 წუთი - 0,20[1] ₾; 1 SMS-ის გაგზავნა საქართველოში - 0,06[10] ₾; ინტერნეტი 1 MB - 0,25[2] ₾.
- „სტარტერი“[12] - ღირებულება - 5 ₾, ვადა - 30 დღე: ულიმიტო წუთები სელფი მობაილის ქსელში, 50 წუთი სხვა მობილურ ოპერატორებთან, ულიმიტო SMS, 1 GB.
- „ლაითი“[13] - ღირებულება 10 ₾, ვადა - 30 დღე: ულიმიტო წუთები სელფი მობაილის ქსელში, 200 წუთი სხვა მობილურ ოპერატორებთან, ულიმიტო SMS; 2 GB.
- „სტანდარტი“[14] - ღირებულება 15 ₾, ვადა - 30 დღე: ულიმიტო წუთები სელფი მობაილის ქსელში, 400 წუთი სხვა მობილურ ოპერატორებთან, 30 წუთი ქალაქის ქსელთან, ულიმიტო SMS, 7 GB.
- „მაქსი“[15] - ღირებულება 25 ₾, ვადა - 30 დღე: ულიმიტო წუთები ყველა ოპერატორთან, ულიმიტო SMS, 20 GB.

- ტარიფი „საერთაშორისო მიქსი“ - ღირებულება 4 ₾, ვადა-30 დღე: 1 წუთის ღირებულება - სომხეთი, ბელარუსი, რუსეთი, მოლდოვა და ცენტრ. აზიის რიგი ქვეყნები*-0,20 ₾; აზერბაიჯანი -0,30 ₾; ევროპა, აზია - 0,30 ₾; აშშ, კანადა - 0,05 ₾.

  -30 წუთი ყველა ადგილობრივ მობილურ ოპერატორთან, 30 SMS, 300 MB, ფასდაკლება საერთაშორისო ზარებზე.**(გაუქმებულია)** [4]

  *ცენტრალური აზიის ქვეყნები: თურქმენეთი, ტაჯიკეთი, უზბეკეთი, ყაზახეთი, ყირგიზეთი.
- სატარიფო პაკეტებზე მოქმედებს ავტომატური გაგრძელების ფუნქცია, 30-ე დღეს ბალანსზე საკმარისი თანხის არსებობის შემთხვევაში, პაკეტის ვადა გაგრძელდება ავტომატურად, სხვა შემთხვევაში, ტარიფიცირება მოხდება სტანდარტული ტარიფებით;
- ინფორმაცია საერთაშორისო ზარების ტარიფის თაობაზე, განთავსებულია ოპერატორის ვებგვერდზე.

4.3. მომსახურების ტარიფები მოცემულია კანონმდებლობით გათვალისწინებული გადასახადების ჩათვლით, ეროვნულ ვალუტაში;

4.4. აბონენტისთვის მიწოდებულ მომსახურებაზე, საფასურის დარიცხვა ხდება შემდეგი წესით: - წუთობრივი მომსახურების საფასური გამოიანგარიშება - გაწეული მომსახურების წამობრივი სიზუსტით, მოკლე ტექსტური შეტყობინებით მომსახურება -ერთეულის მიხედვით, ხოლო მობილური ინტერნეტ მომსახურება - მეგაბაიტების რაოდენობით;

4.5. ერთიანი უწყვეტი ზარის მაქსიმალური ხანგრძლივობა - 30 წუთი;

4.6. ინტერნეტ მომსახურების დაყოვნება - <300 მილიწამი;

4.7. სურვილის შემთხვევაში, სხვა სატარიფო გეგმებს/პაკეტებს/შეთავაზებებს, ისევე როგორც დამატებით მომსახურებებს აბონენტი შეიძენს/გაიაქტიურებს/, შეცვლის/დაამატებს/ ან/და გააუქმებს ისეთი საშუალებების გამოყენებით, როგორიცაა ციფრების კომბინაციის აკრეფა, USSD კომბინაცია, ან/და ოპერატორის მიერ განსაზღვრული სხვა საშუალებებით. აღნიშნული ქმედებით აბონენტი ადასტურებს, რომ დეტალურად გაეცნო სატარიფო გეგმების/პაკეტების/შეთავაზებების, ასევე დამატებითი მომსახურებების პირობებს და ეთანხმება მათ მიღებას;

4.8. ანგარიშსწორება ხორციელდება წინასწარი გადახდით;

4.9. აბონენტისთვის 112-ის მომსახურების საფასურის დარიცხვა წარმოებს 2019 წლის 30 დეკემბრის საქართველოს მთავრობის #660 დადგენილებით გათვალისწინებული წესით;

4.10. 90 დღის მანძილზე, სააბონენტო ნომრის გამოუყენებლობის შემთხვევაში, 91-ე დღიდან აბონენტს ჩამოეჭრება სააბონენტო გადასახადი, დღეში - 0.50 ლარის ოდენობით, სააბონენტო გადასახადის დარიცხვასა და ჩამოჭრას აჩერებს გამავალი/შემომავალი ზარი ან/და მომსახურების შეძენა;

4.11. აბონენტი ვალდებულია დაფაროს მიღებულ მომსახურებებზე არსებული დავალიანება, ხელშეკრულების შეწყვეტისთანავე, ან მისი შეწყვეტიდან 15 დღის ვადაში (პორტირების შემდეგ ოპერატორთან არსებული დავალიანება). ხელშეკრულების შეწყვეტის მომენტისთვის, დავალიანების დაფარვის შემდგომ, სააბონენტო ანგარიშზე დარჩენილი, გამოუყენებელი ავანსი დაუბრუნდება აბონენტს, მისი მიმართვიდან არაუგვიანეს 10 დღეში. აღნიშნული მოთხოვნის უფლება აბონენტს აქვს ხელშეკრულების შეწყვეტიდან, 3 წლის განმავლობაში.

5. მომსახურების ხარისხი

5.1. ოპერატორი გაუწევს აბონენტს ხელშეკრულებით და კანონმდებლობით გათვალისწინებული ხარისხის მომსახურებას.

5.2.ოპერატორი უზრუნველყოფს მომსახურების ხელმისაწვდომობას მისი ქსელის დაფარვის ზონის მოქმედების ტერიტორიაზე. ვებგვერდზე განთავსებულია დაფარვის რუკა, რომელიც აჩვენებს ქსელის დაფარვის საორიენტაციო სურათს. რუკა არ წარმოადგენს ტერიტორიის ქსელით დაფარვის, ფაქტობრივი სიგნალის გარანტს (რუკა შესაძლოა პერიოდულად განახლდეს);

5.3. მომსახურება ვერ იქნება სრულად უხარვეზო და ყველგან ხელმისაწვდომი. მომსახურების ხარისხი დამოკიდებულია რელიეფის ლოკალურ თავისებურებებზე, განაშენიანებაზე, მეტეოროლოგიურ პირობებზე, მესამე პირების მოწყობილობებისა და მომსახურებების ხელმისაწვდომობაზე, ასევე სხვა ფაქტორებზე, რომელთა ზეგავლენითაც სიგნალი შესაძლოა გაუარესდეს, შეწყდეს, ან ჰქონდეს დაბრკოლებები აბონენტის

გადაადგილებისას, შენობების მახლობლად, გვირაბებში, სარდაფებსა და სხვა მიწისქვეშა ნაგებობებში, აღნიშნული შემთხვევები სცდება ოპერატორის კომპეტენციის ფარგლებს და მომსახურების ხარისხის გაუარესებად არ ჩაითვლება;

5.4. ოპერატორი ვალდებულია აღმოფხვრას დაზიანება კანონმდებლობით დადგენილ ვადაში, თუ ასეთი ვადა არ არის განსაზღვრული კანონმდებლობით - გონივრულ ვადაში;

5.5. დაზიანებად და შესაბამისად მომსახურების ხარისხის გაუარესებად არ ჩაითვლება მომსახურების შეფერხება, ან წყვეტა, რომელიც გამოწვეულია:

5.5.1.გადაუდებელი სარემონტო და პროფილაქტიკური სამუშაოებით;

5.5.2. ფორს-მაჟორული გარემოებებით;

5.5.3. სხვა შემთხვევებით, რომლებიც გონივრული განსჯის შედეგად, არ შეიძლება ჩაითვალოს ოპერატორის ბრალეული ქმედებით გამოწვეულ მომსახურების ხარისხის გაუარესებად;

5.6. იმ შემთხვევაში, თუ ოპერატორი ვერ უზრუნველყოფს დაზიანების აღმოფხვრას 5.4. პუნქტში მითითებულ ვადაში, იგი ვალდებულია აბონენტის მოთხოვნის შემთხვევაში, გადაუხადოს მას კომპენსაცია შემდეგი სქემით: აბონენტისთვის მომსახურების შეფერხება/წყვეტის ფაქტის დადგომამდე, წინა 3 კალენდარულ თვეში მის მიერ გახარჯული თანხის გათვალისწინებით, საშუალო საათობრივი განახარჯი გამრავლებული იმ საათების რაოდენობაზე, რა დროსაც აბონენტმა ვერ შეძლო მომსახურებით სარგებლობა;

6. აბონენტის პერსონალური ინფორმაცია

6.1. ოპერატორი ამუშავებს აბონენტის პერსონალურ მონაცემებს, ხელშეკრულების ხელმოწერის მომენტიდან, კანონმდებლობით განსაზღვრული დროით, რომლის მანძილზეც ოპერატორი ვალდებულია შეინახოს აბონენტისა და მისთვის მომსახურების გაწევის შესახებ ინფორმაცია;

6.2. ხელშეკრულების გაფორმებისა და მომსახურების გაწევის მიზნით ოპერატორი ამუშავებს აბონენტის სახელს, გვარს, დაბადების თარიღს, პირად ნომერს, მისამართს, სააბონენტო ნომერს, ელ.ფოსტას, კომუნიკაციის მაიდენტიფიცირებელ და სხვა მონაცემებს. აღნიშნული მონაცემების დამუშავების გარეშე ოპერატორი ვერ გაუწევს აბონენტს მომსახურებას.

6.3. მონაცემებს ოპერატორი ამუშავებს აბონენტისთვის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის, მისი ხარისხის განსაზღვრის, მარკეტინგული კვლევების, პროდუქტებისა და მომსახურების განვითარების, მომსახურების გაუმჯობესების, ახალი ტექნოლოგიების დანერგვის, ადმინისტრირების, ანგარიშსწორების, საკრედიტო ინფორმაციის მართვის და თაღლითური ქმედებათა თავიდან აცილების მიზნებისთვის;

6.4. აბონენტისთვის მომსახურების გაწევის უზრუნველყოფის მიზნით, მონაცემებს ოპერატორის სახელით ამუშავებენ ასევე უფლებამოსილი პირები, მათთან გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე, რომლის არსებით პირობას წარმოადგენს აბონენტთა მონაცემების კონფიდენციალურობა და მათი დამუშავებისას უსაფრთხოების დაცვა;

6.5. ოპერატორმა შესაძლებელია გაუმჟღავნოს აბონენტის პერსონალური მონაცემები, როგორც ქვეყნის შიგნით, ისე მის ფარგლებს გარეთ კომერციულ და როუმინგ პარტნიორებს, სხვა ავტორიზებულ ოპერატორებსა და მესამე პირებს, მათ შორის კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით სახელმწიფო ორგანოებს. კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით სახელმწიფო ორგანოებს;

6.6.[11] აბონენტის მიერ გაცხადებული თანხმობის შემთხვევაში, ოპერატორი დაამუშავებს აბონენტის პერსონალურ მონაცემებს პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით, რაც გულისხმობს ხელშეკრულების მოქმედების მანძილზე, ოპერატორისა და სხვადასხვა კომპანიების პროდუქტების, მომსახურებების, აქციების, ფასდაკლებებისა და აბონენტზე სპეციალურად მორგებული შეთავაზებების შესახებ აბონენტისთვის სარეკლამო ინფორმაციის მიწოდებას. შეტყობინებებს აბონენტი მიიღებს ოპერატორისგან, ან მისი პარტნიორი/კონტრაქტორი კომპანიებისგან, SMS, ხმოვანი, ან ელექტრონული შეტყობინების სხვა ფორმით (მათ შორის და არამხოლოდ mms, email). აღნიშნული მიზნით ოპერატორმა შესაძლოა დაამუშაოს სააბონენტო ნომერი, ელ. ფოსტა, ლოკაცია, ასაკი, სქესი, აბონენტის მიერ ოპერატორის მომსახურებითა და პროდუქტებით სარგებლობასთან დაკავშირებული ინფორმაცია ან/და სხვა მონაცემები იმისთვის, რომ აბონენტთან კომუნიკაცია მაქსიმალურად მოარგოს მის ინტერესებს.

6.7.[11] აბონენტს შესაძლებლობა აქვს, როგორც ხელშეკრულების ხელმოწერის მომენტში, ისე ხელშეკრულების ხელმოწერის შემდგომ, მისთვის სასურველ ნებისმიერ დროს განაცხადოს უარი, ან ხელახლა დაეთანხმოს როგორც

ოპერატორისგან, ისე მისი პარტნიორი/კონტრაქტორი კომპანიებისგან სარეკლამო შეტყობინებების მიღებას, ოპერატორის ვებგვერდზე მითითებული ფორმით.

6.8.[11] იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტი განაცხადებს უარს სარეკლამო შეტყობინებების მიღებაზე, ოპერატორი შეწყვეტს მისი მონაცემების დამუშავებას პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით, რაც გულისხმობს, რომ აბონენტი აღარ მიიღებს სარეკლამო შეტყობინებებს ოპერატორისგან, ან მისი პარტნიორი/კონტრაქტორი კომპანიებისგან, ან/და არცერთი მათგანისგან, იმის შესაბამისად, ოპერატორის შეტყობინებებზე განაცხადა უარი, მისი პარტნიორი/კონტრაქტორების, თუ ორივე მათგანის შეტყობინებებზე.

6.9.[11] სარეკლამო შეტყობინებების მიღებაზე ოპერატორისთვის გაცხადებული უარი ვერ შეაჩერებს სხვა საკომუნიკაციო მომსახურების მიმწოდებლების მიერ ინიცირებული შეტყობინებების (SMS) აბონენტისთვის გაგზავნას. ასეთ შეტყობინებებზე უარი აბონენტმა უნდა განაცხადოს უშუალოდ მათ მიერ განსაზღვრული წესებით.

6.10.[11]ისეთი საინფორმაციო (სისტემური) SMS შეტყობინებები, როგორიც არის ბალანსის შევსების/ამოწურვის, მომსახურების აქტივაცია/დეაქტივაციის და ა.შ. აბონენტს კვლავ გაეგზავნება. იგივე პრინციპი ვრცელდება ბანკის ტრანზაქციების შესახებ SMS-ებზე.

6.11.[11] ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს წარმოადგენს კონფიდენციალურობის პოლიტიკა, რომელიც დეტალურად განმარტავს პერსონალური მონაცემების დამუშავებასთან დაკავშირებულ საკითხებს. აბონენტს შესაძლებლობა აქვს გაეცნოს განაცხადს ოპერატორის ვებგვერდზე https://cellfie.ge/private-customers/privacy-policy და აბონენტთა მომსახურების ოფისებში.

7. მომსახურების შეზღუდვა და შეწყვეტა

7.1. სააბონენტო ანგარიშზე ბალანსის/ერთეულების არ არსებობის შემთხვევაში, მომსახურება შეიზღუდება ცალმხრივად, შეიზღუდება გამავალი ზარი, SMS და ყველა სახის ფასიანი მომსახურება, ზარის განხორციელება შესაძლებელი იქნება ოპერატორის სატელეფონო ცენტრში და საგანგებო (ექსტრემალური) სამსახურის ნომრებზე (შეზღუდვა უქმდება ბალანსის შევსებით, ან მომსახურების შეძენით);

7.2. მომსახურება შეიზღუდება ორმხრივად, თუ მომსახურების ცალმხრივი შეზღუდვიდან გასულია 45 დღე და მითითებულ პერიოდში არ მომხდარა ბალანსის შევსება, ან/და მომსახურების შეძენა, შეზღუდვა ეხება გამავალ/შემომავალ ზარს, SMS და სხვა. აბონენტი შეძლებს ზარის განხორციელებას ოპერატორის სატელეფონო ცენტრსა და საგანგებო სამსახურის ნომრებზე (შეზღუდვა უქმდება ბალანსის შევსებით);

7.3. აბონენტს მომსახურება შეეზღუდება ნაწილობრივ , შესაბამის მომსახურებაზე (შეზღუდვა უქმდება ოპერატორის მიერ დარღვევის სრულად აღმოფხვრის ფაქტის დადასტურებიდან, არაუგვიანეს 24 საათში) ან სრულად, მის მიერ ხელშეკრულების 2.2.4.-2.2.6. პუნქტებით გათვალისწინებული, მომსახურებით სარგებლობის წესების დარღვევის შემთხვევაში.

8. ფორს-მაჟორი

8.1. მხარეები თავისუფლდებიან პასუხისმგებლობისგან, თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შეუსრულებლობა გამოწვეულია დაუძლეველი ძალის გარემოებით (ფორს-მაჟორი). ფორს-მაჟორული გარემოება მოიცავს, თუმცა არ შემოიფარგლება შემდეგი მოვლენებით:

8.1.1. სტიქიური უბედურებები, წყალდიდობა, მიწისძვრა, ზვავი, ხანძარი, სეტყვა, დიდთოვლობა, გაფიცვა, სამოქალაქო არეულობა, ომი (გამოცხადებული თუ გამოუცხადებელი) ან სხვა სამხედრო, ტერორისტული მოქმედებები, ბლოკადა, ეპიდემია ან პანდემია, მესამე პირების მიერ ოპერატორის მიმართ ვალდებულებების შეუსრულებლობა, ელექტროენერგიის წყვეტა, მაშტაბური ავარია, კიბერ დანაშაული, მესამე პირების მხრიდან ოპერატორის საქმიანობისთვის ხელის შეშლა, მომსახურების წყვეტა შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე ორგანოს, ან მესამე პირის კანონისმიერი მოთხოვნის საფუძველზე, მომსახურების შეფერხება ან წყვეტა,
რომელიც მხოლოდ მესამე პირების ბრალეული ქმედებით არის გამოწვეული და აღნიშნული ხარვეზის აღმოფხვრა დამოკიდებული არ არის ოპერატორის ქმედებაზე.

8.2. ფორს-მაჟორული გარემოებების შესახებ მხარეებმა შეძლებისდაგვარად უმოკლეს ვადებში უნდა აცნობონ ერთმანეთს ვალდებულების შეუსრულებლობის მიზეზისა და შესრულების მოსალოდნელი დროის მითითებით, ან შეასრულონ ვალდებულება ფორს-მაჟორული გარემოების დასრულებისთანავე.

9. ცვლილებების შესახებ აბონენტის ინფორმირება და კომუნიკაცია მხარეებს შორის

9.1.ოპერატორმა შესაძლებელია ნებისმიერ დროს, საკუთარი შეხედულებით, შეიტანოს ცვლილებები ხელშეკრულებაში, ტარიფებში, სატარიფო გეგმებში/პაკეტებში ან/და შეთავაზებებსა და დამატებით მომსახურებებში;

9.2. ცვლილების შესახებ ინფორმაციას ოპერატორი გამოაქვეყნებს საკუთარ ვებგვერდზე. იმ შემთხვევაში, თუ ცვლილება ეხება მომსახურების საფასურის ზრდას, ან ნებისმიერ სხვა პირობას, რომელიც არ აუმჯობესებს აბონენტის უფლებრივ მდგომარეობას, ოპერატორი ინდივიდუალური შეტყობინებით აცნობებს აბონენტს, ცვლილების ძალაში შესვლამდე 1 თვით ადრე. თუ აბონენტი არ ეთანხმება ცვლილებას, მას შეუძლია არ გააგრძელოს კონკრეტული მომსახურებით სარგებლობა, ან შეწყვიტოს ხელშეკრულება ოპერატორთან. აბონენტის მიერ შეცვლილი პირობებით მომსახურების მიღება უთანაბრდება მის თანხმობას ცვლილებაზე. ხელშეკრულების შესაწყვეტად აბონენტმა უნდა მიმართოს განცხადებით ოპერატორის მომსახურების ოფისს;

9.3.თუ პირობების ცვლილება ხორციელდება აბონენტის სასარგებლოდ, ოპერატორს უფლება აქვს არ დაიცვას შეტყობინების 9.2. პუნქტით გათვალისწინებული ვადა, ამ შემთხვევაში ცვლილების შესახებ შეტყობინების ვადას განსაზღვრავს ოპერატორი და შესაბამის ინფორმაციას აქვეყნებს ვებგვერდზე;

9.4. აბონენტთან კომუნიკაცია წარმოებს ქართულ ენაზე;

9.5. მხარეებს შორის კომუნიკაცია ხორციელდება წერილობითი, მათ შორის ელექტრონული ფორმით (აბონენტის მიერ მითითებულ ელ.ფოსტაზე), ასევე აბონენტისთვის SMS შეტყობინების გაგზავნით. აბონენტსა და ოპერატორს შორის კომუნიკაციის ეფექტური საშუალებაა სატელეფონო ცენტრი, მომსახურების ოფისები, ვებგვერდი და სხვა „online“ დახმარების არხები;

9.6. ოპერატორის მიერ აბონენტისთვის ელ.ფოსტაზე გაგზავნილი შეტყობინება, ასევე სააბონენტო ნომერზე გაგზავნილი SMS შეტყობინება მიღებულად ითვლება, ოპერატორის მიერ შეტყობინების გაგზავნის ფაქტის დადასტურების მომენტიდან;

9.7. საფოსტო/საკურიერო მომსახურების საშუალებით, აბონენტის მიერ მითითებულ მისამართზე გაგზავნილი შეტყობინება მიღებულად ჩაითვლება, აბონენტის მიერ მისი შესაბამისი ფორმით დადასტურების (ხელმოწერის) მომენტიდან, ასევე იმ შემთხვევაში, თუ ჩაბარება არ ხერხდება სხვა მიზეზებით და აღნიშნულის გამო შეტყობინება ოპერატორს უკან დაუბრუნდა;

9.8. აბონენტის მიერ შეტყობინების არმიღება არ ათავისუფლებს მას ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულებისაგან, ასევე არ ანიჭებს მას რაიმე უფლებას.

10. პორტირება

10.1. აბონენტს უფლება აქვს შეცვალოს ოპერატორი სხვა ოპერატორით (მიმღები ოპერატორი) სააბონენტო ნომრის/ინდექსის შენარჩუნებით;

10.2.პორტირების განსახორციელებლად აბონენტი განცხადებით მიმართავს მიმღებ ოპერატორს;

10.3.განცხადების წარდგენის მომენტიდან პორტირების განხორციელებამდე, აბონენტი ვერ შეძლებს სააბონენტო ნომრის გადაფორმებას სხვა პირზე, ასევე ხელშეკრულების შეწყვეტას ოპერატორთან;

10.4.ინფორმაციას პორტირების ზუსტი თარიღის და დროის შესახებ აბონენტს გააცნობს მიმღები ოპერატორი;

10.5. სააბონენტო ნომრის პორტირება ვერ განხორციელდება თუ:

10.5.1. სააბონენტო ნომერი, რომლის პორტირებასაც ითხოვს განმცხადებელი ეკუთვნის სხვა პირს, ან განაცხადი წარდგენილია არაუფლებამოსილი პირის მიერ, ან სააბონენტო ნომრის მფლობელი დაუდგენელია;

10.5.2. აბონენტს უკვე წარდგენილი აქვს განცხადება იგივე სააბონენტო ნომრის სხვა მიმღებ ოპერატორთან პორტირების თაობაზე;

10.5.3. სააბონენტო ნომრის შეძენიდან, ან სააბონენტო ნომრის ბოლო პორტირებიდან არ გასულა 30 დღე;

10.5.4. აბონენტს, იმ სააბონენტო ნომერზე, რომლის პორტირებასაც ითხოვს, ოპერატორისგან მიღებულ მომსახურებაზე აქვს დავალიანება, ან/და დავალიანების გამო შეზღუდული აქვს მომსახურების მიწოდება;

10.6. აბონენტი უფლებამოსილია სააბონენტო ნომრის ფიზიკური პორტირებისთვის განსაზღვრულ დრომდე, 1 საათით ადრე უარი განაცხადოს პორტირებაზე, მიმღებ ოპერატორთან შესაბამისი განცხადების წარდგენით.

10.7. იმ შემთხვევაში, თუ პორტირების შემდგომ აღმოჩნდა, რომ აბონენტს აქვს დავალიანება ოპერატორთან, აღნიშნული დავალიანების დაფარვა შესაძლებელი იქნება მხოლოდ ოპერატორის მომსახურების ოფისებში. დავალიანების გადაუხდელობის შემთხვევაში პორტირებულ ნომერზე მომსახურება შეიზღუდება;
10.8.პორტირების მომენტში სააბონენტო ანგარიშზე არსებული თანხა გადაერიცხება მიმღებ ოპერატორს.

11. მომსახურებასთან დაკავშირებით პრეტენზიის/საჩივრის წარდგენა
11.1. აბონენტს მომსახურებასთან დაკავშირებული ნებისმიერი პრეტენზიით შეუძლია მიმართოს ოპერატორის სატელეფონო ცენტრს ზეპირი ფორმით, ან დაწეროს საჩივარი;
11.2.პრეტენზიის/ საჩივრის წარდგენისა და განხილვის პირობები მოცემულია ოპერატორის ვებგვერდზე;
11.3. ოპერატორი განიხილავს აბონენტის პრეტენზიას/ საჩივარს და მიიღებს გადაწყვეტილებას, მისი წარდგენიდან- 15 დღის ვადაში;
11.4. აბონენტს შეუძლია მიმართოს კომუნიკაციების კომისიასთან არსებულ, მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს, იმ შემთხვევაში, თუ არ ეთანხმება ოპერატორის გადაწყვეტილებას.

12. ხელშეკრულების მოქმედების ვადა და შეწყვეტა
12.1. ხელშეკრულება ძალაში შედის მისი ხელმოწერის დღიდან და მოქმედებს მის შეწყვეტამდე.
12.2. ხელშეკრულება შესაძლებელია შეწყდეს შემდეგ შემთხვევებში:
12.2.1. აბონენტის ინიციატივით ნებისმიერ დროს, ოპერატორის ოფისში წარდგენილი, წერილობითი განცხადების საფუძველზე;
12.2.2. მომსახურების ცალმხრივად შეზღუდვის საფუძვლის 55 დღეში აღმოუფხვრელობის შემთხვევაში;
12.2.3.აბონენტის მიერ ხელშეკრულების 2.2.4.-2.2.6. პუნქტებით გათვალისწინებული, მომსახურებით სარგებლობის წესების დარღვევის შედეგად;
12.2.4.სააბონენტო ნომრის სხვა პირზე გადაფორმებით;
12.2.5.თუ განხორციელდა სააბონენტო ნომრის პორტირება ოპერატორის ქსელიდან;

13. პასუხისმგებლობა
13.1. მხარეები აუნაზღაურებენ ერთმანეთს ხელშეკრულების პირობების დარღვევით მიყენებულ ზიანს:
13.1.1.აბონენტი აუნაზღაურებს ოპერატორს მისი დადასტურებული, ბრალეული ქმედებით მიყენებულ ზიანს, რომელიც გამოიწვია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შეუსრულებლობამ, ან არაჯეროვანმა შესრულებამ;
13.1.2. ოპერატორის პასუხისმგებლობა აბონენტისთვის ზიანის ანაზღაურებაზე შემოიფარგლება ხელშეკრულების 5.6. პუნქტის შესაბამისად, აბონენტისთვის კომპენსაციის გადახდით.
13.1.3.ოპერატორი თავისუფლდება კომპენსაციის გადახდის ვალდებულებისგან, თუ მომსახურების შეფერხება, ან წყვეტა განპირობებულია ხელშეკრულების 5.3.;5.5. პუნქტებით გათვალისწინებული შემთხვევებით.

14. უფლებების და ვალდებულებების გადაცემა
14.1. აბონენტს უფლება აქვს, მხოლოდ ოპერატორის თანხმობის შემთხვევაში გადასცეს მესამე პირს ხელშეკრულებით განსაზღვრული უფლებები და ვალდებულებები. აღნიშნული დათქმა არ გამორიცხავს ოპერატორის უფლებას, მიიღოს მესამე პირისგან შემოთავაზებული შესრულება;
14.2. ოპერატორს უფლება აქვს გადასცეს მესამე პირს ხელშეკრულებით განსაზღვრული უფლებები და მოვალეობები აბონენტისთვის წინასწარ შეტყობინებით.

15. დასკვნითი დებულებები
15.1. ხელშეკრულება შედგენილია და განიმარტება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად;
15.2. აბონენტი ადასტურებს, რომ სრულად გაეცნო და ეთანხმება სააბონენტო ხელშეკრულების პირობებს;
15.3. ხელშეკრულების საფუძველზე წამოჭრილ დავას, მხარეები გადაწყვეტენ ურთიერთშეთანხმების გზით, ხოლო შეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში, მიმართავენ თბილისის საქალაქო სასამართლოს;

15.4. ხელშეკრულების ცალკეული პირობის, ან მუხლის სრული, ან ნაწილობრივი ბათილობა არ ახდენს გავლენას ხელშეკრულების სხვა პირობებზე;
15.5. ხელშეკრულება შედგენილია ქართულ ენაზე, ორი თანაბარი იურიდიული ძალის მქონე ეგზემპლიარად, თითოეული მხარისთვის.

ძალაშია 2022 წლის 1 იანვრიდან

[1]**ცვლილება ძალაშია - 27.04.2022- დან**
[2]**ცვლილება ძალაშია - 22.08.2022- დან**
[3]**ცვლილება ძალაშია - 22.08.2022- დან**
[4]**ცვლილება ძალაშია- 05.04.2023 - დან**
[5]**ცვლილება ძალაშია- 05.04.2023 - დან**
[6]**ცვლილება ძალაშია- 05.04.2023 - დან**
[7]**ცვლილება ძალაშია- 05.04.2023 - დან**
[8]**ცვლილება ძალაშია- 05.04.2023 - დან**
[9] **ცვლილება ძალაშია -05.04.2023 - დან**
[10] **ცვლილება ძალაშია-01.08.2023 -დან**
[11] **6.6. – 6.11. პუნქტების ცვლილება ძალაშია-01.03.2024 -დან**
[12] **ცვლილება ძალაშია-05.03.2024 -დან**
[13]**ცვლილება ძალაშია-05.03.2024 -დან**
[14]**ცვლილება ძალაშია-05.03.2024 -დან**
[15]**ცვლილება ძალაშია-05.03.2024 -დან**