

მოდემი მაკ #:  
სერიული #:

ხელშეკრულება #

ქ.თბილისი

ნების თავისუფალი გამოვლინების და ურთიერთმისაღები პირობების გათვალისწინებით, აღნიშნულ ხელშეკრულებას დებენ, ერთი მხრივ შპს „ახალი ქსელები“ (ს/კ211326732), წარმოდგენილი მისი დირექტორის ხათუნა ინჯიას სახით, შემდგომში „მიმწოდებელი“ და მეორე მხრივ, იურიდიული ან ფიზიკური პირი, შემდგომში „მომხმარებლად“ წოდებული.

“მომხმარებელი” (სახელი, გვარი), პირადი ნომერი, (ტელეფონის ვირტუალური) ნომერი, ელექტრონული ფოსტა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), მისამართი, საკონტაქტო მობილური ნომერი

### 1. ხელშეკრულების საგანი

1.1 „მიმწოდებელი“ იღებს ვალდებულებას, უზრუნველყოს “მომხმარებელი” შემდეგი მომსახურებით:

1.1.1. “მომხმარებლის” ჩართვა “მიმწოდებლის” ინტერნეტ ქსელში, შესაბამისი აპარატურით. (ოპტიკური ხაზის ორგანიზება).

1.1.2. “მომხმარებლის” უზრუნველყოფა ინტერნეტმომსახურებით (დანართი N1) შესაბამისად.

### 2. ინტერნეტ მომსახურების მოწყობის პირობები

2.1 “მომხმარებლის” ქსელში ჩართვისათვის და შემდგომი მომსახურებისათვის სავალდებულოა: “მომხმარებელს”/მის აფილირებულ პირს, იმ შემთხვევაში, თუ ის „მიმწოდებლის“ მომხმარებელია, არ ჰქონდეს „მიმწოდებლის“ მიმართ რაიმე სახის დავალიანება.

2.2. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურება “მომხმარებელს” მიეწოდება ხელშეკრულების გაფორმებიდან არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღის ვადაში (თუ მხარეთა მიერ სხვა ვადა არ არის შეთანხმებული), წინააღმდეგ შემთხვევაში ხელშეკრულება ჩაითვლება შეწყვეტილად.

### 3. მომსახურების ტარიფი

3.1 ინტერნეტ მომსახურების ყოველთვიური გადასახადი განისაზღვრება დანართ #1-ში მოცემული მიწოდებული ინტერნეტ პაკეტის ღირებულებით. “მომხმარებელი” მომსახურების სრულ საფასურს იხდის არჩეული პაკეტის შესაბამისად, ყოველთვიურად.

3.2 მომხმარებელს მომსახურების საფასურის გადახდა შეუძლია მომსახურების ოფისებში, ონლაინ გადარიცხვის გზით, სწრაფი ჩარიცხვის აპარატებიდან თანხის ჩარიცხვის გზით, ან ბანკის ფილიალის საშუალებით.

### 4. აპარატურის გადაცემისა და მისი შენახვის პირობები

4.1. “მიმწოდებელი” ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების გაწევის მიზნით, “მომხმარებელს” დროებით სარგებლობაში გადასცემს თავის კუთვნილ აპარატურას, რომლის ჩამონათვალი და ღირებულება მოცემულია „მომხმარებელსა“ და „მიმწოდებელს“ შორის გაფორმებულ მიღება-ჩაბარების აქტში.

4.2. “მომხმარებელს” შეუძლია, სურვილის შემთხვევაში, „მიმწოდებლისაგან“ შეიძინოს „მომხმარებელსა“ და „მიმწოდებელს“ შორის გაფორმებულ მიღება-ჩაბარების აქტში მითითებული “მიმწოდებლის” კუთვნილი აპარატურა. ასეთ შემთხვევაში მხარეები ადგენენ დამატებითი მოწყობილობის/მასალის აღრიცხვის აქტს (თანხები შეიცავს დღგ-ს), რაც წარმოადგენს “მომხმარებლის” საკუთრებას და ხელშეკრულების მოშლის შემთხვევაში, არ ექვემდებარება „მიმწოდებლისთვის“ დაბრუნებას.

4.3. “მომხმარებლის” მიერ სტანდარტული პაკეტისაგან განსხვავებული მომსახურების მიღების სურვილის შემთხვევაში, „მიმწოდებელსა“ და “მომხმარებელს” შორის გაფორმდება დამატებითი შეთანხმება, რომელიც იქნება ამ ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილი.

## 5. ხელშეკრულების ვადა

5.1 ხელშეკრულება ძალაში შედის ხელშეკრულების ხელმოწერისა და მომსახურების ჩართვის დღიდან და მოქმედებს 2 (ორი) წლის ვადით. ხელშეკრულება ავტომატურად გრძელდება მომდევნო 2 წლის ვადით და იგივე პირობებით, თუ ვადის გასვლამდე 10 დღით ადრე ერთ-ერთი მხარე არ განაცხადებს წერილობით უარს მის გაგრძელებაზე.

5.2. „მომხმარებელს“ უფლება აქვს, შეწყვიტოს ხელშეკრულება ვადის გასვლამდე.

5.3 მიმწოდებელს უფლება აქვს ცალმხრივად შეწყვიტოს ხელშეკრულება, მომხმარებლის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში.

5.4 ხელშეკრულების შეწყვეტა არ გულისხმობს, დავალიანების გადახდის მოთხოვნის უფლებაზე, ერთ-ერთი მხარის მიერ უარს თქმას.

## 6. მომსახურების ხარისხი

6.1. ინტერნეტ მომსახურების ხარისხი უნდა შეესაბამებოდეს არსებულ სტანდარტებს (იმ პარამეტრებს, რომელიც ხელშეკრულებით ან მისი დანართით მიეწოდება „მომხმარებელს“).

6.2 საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ 2018 წლის 10 მაისის N4 დადგენილებით დამტკიცებულია „ინტერნეტ მომსახურების მიწოდების ხარისხის განსაზღვრისა და შემოწმების წესები“.

## 7. მხარეთა პასუხისმგებლობა

7.1. მხარეთა უფლებამოსილება და პასუხისმგებლობა, ასევე ზიანის ანაზღაურების პირობები განისაზღვრება საქართველოს კონსტიტუციით, სამოქალაქო კანონმდებლობით, საქართველოს კანონებით „მეწარმეთა შესახებ“, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“, „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ და სხვა მოქმედი საკანონმდებლო, თუ კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტებით, რომლებიც ამ ხელშეკრულებით არეგულირებს ურთიერთობას მხარეებს შორის.

7.2. „მომხმარებელი“ აცნობიერებს და თანახმაა:

7.2.1 იმ შემთხვევაში, თუ „მომხმარებლის“ სახელზე ირიცხება „მიმწოდებლის“ ტელეფონი, იმის გათვალისწინებით, რომ „მომხმარებელი“ ინტერნეტ ქსელში ჩართვის და „მომხმარებელს“ და „მიმწოდებელს“ შორის გაფორმებული მიღება-ჩაბარების აქტით გათვალისწინებული აპარატურის ღირებულებას არ იხდის წინასწარ, მისი ვალდებულებების შესრულების გარანტიას წარმოადგენს მის სახელზე რიცხული მიმწოდებლის კუთვნილი სატელეფონო ნომერი, რომელზეც აისახება ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებისას წარმოშობილი დავალიანება.

7.3. „მიმწოდებელი“ არ არის პასუხისმგებელი, თუ მიწოდებული მომსახურების შეზღუდვა ან გათიშვა გამოწვეულია „მომხმარებელი“-ს კუთვნილი აპარატურის გაუმართაობით.

7.4. „მიმწოდებელი“ არ აგებს პასუხს არაპირდაპირ, მათ შორის იმ ზარალზე, რომელიც შეიძლება მიადგეს „მომხმარებელს“ ან მის, როგორც ინტელექტუალურ, ასევე მატერიალურ ფასეულობას გარე ქსელიდან მესამე პირის მიერ ორგანიზებულ წინასწარ განზრახული (ან შემთხვევითი) ჩარევის შედეგად.

7.5 მომსახურების მიწოდება ნაწილობრივ ან სრულად შეჩერდება იმ შემთხვევაში, თუ მომსახურების მიღებისას, ისევე როგორც მომსახურების მოწყობილობით სარგებლობისას მომხმარებელი ზიანს აყენებს მიმწოდებელს, სხვა მომხმარებლებს ან მესამე პირებს, მომხმარებლისთვის გამოყოფილი საიდენტიფიკაციო კოდის/მომსახურების მოწყობილობის გამოყენებით ხდება ქსელში უნებართვო ჩართვა, მომსახურების გადაყიდვა, მომსახურების მიღება ხორციელდება მესამე პირთა პირადი ცხოვრების ან მათი სიმშვიდის შემლახავი, მუქარის შემცველი, მათთვის მატერიალური ზიანის მიმყენებელი, ცილისმწამებლური, შეურაცხმყოფელი ან სხვა ნებისმიერი მართლსაწინააღმდეგო ქმედებებისათვის მათ შორის, არასერთიფიცირებული აპარატურით სარგებლობისთვის, ან სპამის ორგანიზებისათვის. მომსახურებით სარგებლობისას აწარმოებს დაუშვებელი პროდუქციის, კომპიუტერული ვირუსის, თაღლითური ან მავნე პროგრამების გავრცელებას ან გადამისამართებას ან ახორციელებს სხვა, მათ შორის, მართლსაწინააღმდეგო ქმედებებს, მოგების მიღების მიზნით ან მომხმარებელი სხვაგვარად არღვევს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს. ამ შემთხვევაში მომსახურების მიწოდება ნაწილობრივ ან სრულად შეჩერდება ზემოაღნიშნული ქმედების ეფექტურად და დროულად აღსაკვეთად.

## **8. "მომხმარებლის" უფლება-მოვალეობები**

### **8.1. "მომხმარებელი" ვალდებულია:**

8.1.1. ინტერნეტ მომსახურების საფასურის პირველი გადახდა განახორციელოს სრულად, (არჩეული პაკეტის ტარიფი) მომსახურების ჩართვის დღეს, (არაუგვიანეს ს 23:59 საათისა), წინააღმდეგ შემთხვევაში, მომსახურების მიწოდება შეჩერდება. ხოლო შემდგომ, ყოველი მომდევნო გადახდა წინასწარი გადახდის წესით. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელმა არასრულად გადაიხადა მომსახურების საფასური, მომსახურება მიეწოდება გადახდილი თანხის პროპორციულად, ბალანსის ამოწურვამდე.

8.1.2. თუ მომხმარებელს შეუჩერდა მომსახურება ბალანსის ამოწურვის გამო, გადაიხადოს მიწოდებული ინტერნეტ პაკეტის სრული ღირებულება და 9.2.2 პუნქტით გათვალისწინებული ხელახალი ჩართვის საფასური.

8.1.3. ხელშეკრულების ვადამდე ან ვადის ამოწურვის გამო შეწყვეტიდან 5 დღის ვადაში "მიწოდებელს" ჩააბაროს მიღება-ჩაბარების აქტში მითითებული აპარატურა (თავად უზრუნველყოს დემონტაჟი) იმავე მდგომარეობაში, რა მდგომარეობაშიც „მიწოდებლისგან“ ჩაიბარა (აპარატურის მისაღები ცვეთის გათვალისწინებით), რაც გაფორმდება მიღება-ჩაბარების აქტით.

8.1.4. „მიწოდებლის“ მიერ დროებით სარგებლობაში გადაცემული მოწყობილობები დაიცვას და შეინახოს როგორც საკუთარი. იმ შემთხვევაში, თუ მის მიერ აპარატურა იქნება დაზიანებული (მ.შ. საიდენტიფიკაციო კოდის აცლა), ან დაკარგული, აუნაზღაუროს „მიწოდებელს“ მისი ღირებულება მიღება-ჩაბარების აქტში მითითებული ფასების შესაბამისად.

8.1.5. დაუშვას "მიწოდებლის" წარმომადგენელი თავის ტერიტორიაზე, როგორც მომსახურების მიწოდებისათვის საჭირო მოსამზადებელი სამუშაოების ჩატარების, დაზიანების აღმოფხვრის, ასევე საჭიროების შემთხვევაში აპარატურის დემონტაჟის მიზნით.

8.1.6. მომსახურების შეწყვეტის ან შეფერხების შემთხვევაში, დაუყოვნებლივ (მაქსიმუმ ორი დღის ვადაში) აცნობოს ამის შესახებ „მიწოდებელს“ წერილობით ან ზეპირად „მიწოდებლის“ ცხელ ხაზზე ფიქსირებული ქსელიდან 110000, მობილური ტელეფონიდან 0800 00 50 50 (თბილისი) / 0800 00 50 51 (ქუთაისი).

8.1.7. "მომხმარებელი" ვალდებულია მომსახურების „მიწოდებლის“ საინფორმაციო ბაზაში დაფიქსირებული საკონტაქტო მონაცემების ან ელექტრონული ფოსტის შეცვლის შემთხვევაში, აცნობოს "მიწოდებლის" საინფორმაციო სამსახურს 8.1.6. პუნქტში მითითებულ ნომრებზე.

8.1.8. "მომხმარებელი" ვალდებულია, "მიწოდებლის" კუთვნილი აპარატურა გამოიყენოს მხოლოდ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების მიღების მიზნით.

8.1.9. დაუშვებელია "მომხმარებლის" მიერ "მიწოდებლის" კუთვნილი აპარატურის სხვა პირისთვის გადაცემა.

8.1.10. "მომხმარებელი" ვალდებულია, აპარატურის მწყობრიდან გამოსვლის შემთხვევაში, დაუყოვნებლივ აცნობოს "მიწოდებელს" საინფორმაციო სამსახურში 8.1.6. პუნქტში მითითებულ ნომრებზე.

8.1.11. "მომხმარებელი" ვალდებულია, დაიცვას აპარატურის ექსპლუატაციისა და შენახვის წესები.

8.2. „მომხმარებელს“ უფლება აქვს:

8.2.1. ისარგებლოს „სტოპ სერვისით“ (რაც გულისხმობს მომსახურების დროებით შეჩერებას. სერვისის ჩართვის ღირებულება მითითებულია დანართ N1-ში). მომსახურება „სტოპ სერვისის“ ჩართვისათვის „მომხმარებელმა“ უნდა მიმართოს „მიწოდებლის“ სერვის-ცენტრს ან დარეკოს საინფორმაციო სამსახურში ფიქსირებული ქსელიდან 110000, მობილური ტელეფონიდან 0800005050 (თბილისი), 0800005051 (ქუთაისი).

შენიშვნა: "სტოპ სერვისით" სარგებლობის ხანგრძლივობა განისაზღვრება წელიწადში არა უმეტეს 60 დღისა. აღნიშნული ვადის გასვლის შემდეგ, ინტერნეტ მომსახურება ავტომატურად აღდგება.

8.2.2. მიიღოს უფასო კონსულტაციები და გამოიძახოს ტექნიკური ჯგუფი ადგილზე 8.2.1. პუნქტში მითითებულ ნომრებზე (ზარი უფასოა).

8.2.3. მიიღოს მომსახურება, მის ანგარიშზე არსებული ბალანსის ამოწურვამდე.

## **9. "მიწოდებლის" უფლება-მოვალეობები:**

### **9.1. „მიწოდებელი“ ვალდებულია:**

9.1.1. უზრუნველყოს წინამდებარე ხელშეკრულებით და მისი დანართით განსაზღვრული პირობებით მომსახურების მიწოდება;

9.1.2. შეასრულოს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები ჯეროვნად, დროულად და ხარისხიანად.

9.1.3. „მომხმარებელს“ მიაწოდოს მომსახურება, მასთან დამონტაჟებულ მოდემზე მიერთებულ მხოლოდ ერთ კომპიუტერზე.

9.1.4. „მომხმარებლის“ მიერ აპარატურის დაზიანების ან დაკარგვის შემთხვევაში, შეადგინოს შესაბამისი აქტი, რასაც „მომხმარებელი“ ადასტურებს ხელმოწერით. ხელმოწერაზე უარის შემთხვევაში, „მიმწოდებლის“ წარმომადგენელი უფლებამოსილია, დააფიქსიროს უარის მიზეზი.

9.1.5. „მიმწოდებელი“ ვალდებულია ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად აღმოფხვრას დაზიანება და აღადგინოს ქსელის ნორმალურ რეჟიმში ფუნქციონირება კანონმდებლობით დადგენილ ვადაში (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ან არაუგვიანეს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ 2006 წლის 23 მარტის რეგლამენტით განსაზღვრულ ვადებში.

9.1.6 „მიმწოდებელი“ ვალდებულია ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურებ(ებ)ის არასრულად ან/და ხარვეზებით მიწოდების შემთხვევაში, მათ შორის, მიწოდებული მომსახურების ხარისხის პარამეტრების, მომსახურების ხელშეკრულებითა და მისი დანართებით განსაზღვრულ მომსახურების ხარისხის პარამეტრებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებლის განცხადებისა და მის საფუძველზე მიმწოდებლის მიერ მიღებული გადაწყვეტილების შესაბამისად, უზრუნველყოს მიუწოდებელი /უხარისხო მომსახურების საფასურის (რაც გამოითვლება მიუწოდებელი / უხარისხო მომსახურების საანგარიშო თვის სააბონენტო გადასახდელის პროპორციულ თანხის, მიუწოდებელი/ უხარისხო მომსახურების მიწოდების პერიოდზე ნამრავლით) გამოქვითვა მომხმარებლის მიერ გადასახდელი მომდევნო თვის საფასურიდან, ან ამ თანხის მომხმარებლისთვის უკან დაბრუნება, იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურების არასრულად/ხარვეზებით მიწოდების გამო წყვეტს მიმწოდებელთან დადებულ ამ ხელშეკრულებას;

**\*მომსახურების შეწყვეტის ან შეფერხების დრო ითვლება მომხმარებლის მიერ, ხელშეკრულებითა და კანონმდებლობით დადგენილი წესით, მიმწოდებლის შეტყობინების მომენტიდან მის აღმოფხვრამდე დროის მონაკვეთით. მომხმარებელი უფლებამოსილია მომსახურებასთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინფორმაცია მიიღოს ცხელი ხაზის საშუალებით.**

**9.2. „მიმწოდებელს“ უფლება აქვს:**

9.2.1. თუ მომხმარებლის ანგარიშზე არ ირიცხება დადებითი ნაშთი, შეუჩეროს მომსახურების გაწევა, მიწოდებული ინტერნეტ პაკეტის ღირებულების სრული თანხის გადახდამდე;

9.2.2. თუ „მომხმარებელი“ მომსახურების შეჩერებიდან 45 დღის ვადაში არ გადაიხდის მის მიერ არჩეული ინტერნეტ პაკეტის ღირებულების სრულ თანხას და ხელახალი ჩართვის საფასურს 1 (ერთი) ლარს, წინამდებარე ხელშეკრულება ცალმხრივად შეწყვეტოს.

9.2.3. „მომხმარებლის“ მიერ ხელშეკრულების 8.1.2. პუნქტის შეუსრულებლობის შემთხვევაში, ათი დღის მანძილზე მოახდინოს აპარატურის დემონტაჟი.

9.2.4. ხელშეკრულების 5.2. პუნქტით, აგრეთვე, ვადის ამოწურვის და 8.1.10 პუნქტის დარღვევის გამო ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, თუ „მომხმარებელს“ ერიცხება დავალიანება, ხელშეკრულების 7.2.1 პუნქტის გათვალისწინებით, მიმწოდებელი უფლებამოსილია, დავალიანების თანხა ხელშეკრულების შეწყვეტიდან 15 დღის ვადაში დაარიცხოს „მომხმარებელს“ სატელეფონო სააბონენტო დავალიანების სახით, ასევე სატელეფონო სააბონენტო დავალიანების სახით „მომხმარებელს“ დაერიცხება, მიღება–ჩაბარების აქტით გათვალისწინებული აპარატურის ღირებულება, მის მიერ 8.1.2., 8.1.3. და 8.1.4. პუნქტების დარღვევის შემთხვევაში, რის შემდეგაც, მიღება–ჩაბარების აქტით გათვალისწინებულ აპარატურას მიმწოდებელი აღარ იბარებს.

9.2.5. „მომხმარებლის“ მიერ გადახდილი თანხა მიმართოს იმ დავალიანების დასაფარად, რაც „მომხმარებელს“ ერიცხება „მიმწოდებლის“ მიმართ.

9.2.6 მიმწოდებელი ვალდებულია „მომხმარებელს“ ინდივიდუალური შეტყობინებით, სულ ცოტა 1 (ერთი) თვით ადრე, მიაწოდოს ინფორმაცია მომსახურების პირობების იმგვარი ცვლილების შესახებ (მათ შორის მომსახურების ტარიფების ცვლილების შესახებ), რაც ზრდის მომხმარებელზე დაკისრებული ვალდებულებების მოცულობას ან/და იმგვარად ცვლის მომსახურების პირობებს, რომ აღნიშნულს შეუძლია არსებითი გავლენა მოახდინოს მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე მომსახურების მიღების გაგრძელების თაობაზე და იმავდროულად, მისი უფლების შესახებ, შეწყვეტოს მომსახურების ხელშეკრულება ყოველგვარი დამატებითი ხარჯების (მაგალითად,

ცალმხრივად სააბონენტი ხელშეკრულების შეწყვეტის გამო ჯარიმა) გაწევის გარეშე, ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული წესითა და პირობებით;

9.2.7 თუ „მომხმარებელი“ არ გამოხატავს ნებას ხელშეკრულების შეწყვეტაზე სათანადო ფორმით, მომსახურების მიწოდება გაგრძელდება ახალი პირობებით.

9.2.8 მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია არ დაიცვას 9.2.6 პუნქტით გათვალისწინებული ვადა იმ შემთხვევაში, თუ მის მიერ მომხმარებლისთვის დაწესებული მომსახურების ახალი პირობები აუმჯობესებს მომხმარებლის უფლებრივ მდგომარეობას ან/და გამოწვეულია ისეთი საკანონდებლო ცვლილებებით ან ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში ახალი რეგულაციებით, რომელთა ძალაში შესვლის თარიღის გამო შეუძლებელია ამ ვადის დაცვა.

#### **10. მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივრების და პრეტენზიების წარდგენის და დავის გადაწყვეტის პროცედურა**

10.1 „მომხმარებელს“ დარღვეული ან სადავოდ გამხდარი უფლებისა, აგრეთვე, კანონიერი ინტერესების დაცვის მიზნით უფლება აქვს წარმოადგინოს საჩივარი უფასო მუდმივმოქმედი 24-საათიანი ცხელი ხაზით, ვებ-გვერდით ([www.ak.ge](http://www.ak.ge)) ან ელექტრონული ფოსტით, საფოსტო მისამართზე ([info@ak.ge](mailto:info@ak.ge)) ან სერვისცენტრში საჩივრის წარდგენის გზით, მომსახურების გაწევიდან სამი წლის მანძილზე.

10.2 “მიმწოდებელი” მოქალაქეების მიღებას აწარმოებს მიმწოდებლის სერვის ცენტრში ორშაბათი-პარასკევი 10-დან 18-სთ-მდე.

10.3 “მიმწოდებელი” ვალდებულია საჩივარი განიხილოს და შესაბამისი გადაწყვეტილება მიიღოს საჩივრის რეგისტრაციიდან არა უგვიანეს მე- 15 დღეს.

10.4 “მიმწოდებლის” გადაწყვეტილება უნდა იყოს ყოველმხრივ სრული, ობიექტური და დასაბუთებული. იგი სავალდებულო წესით უნდა შეიცავდეს იმ პროცედურების აღწერილობას, რომლის გამოყენებითაც მოხდა საჩივრის და მოთხოვნის შესწავლა და მითითებული გარემოებების გამოკვლევა.

10.5 საინფორმაციო სამსახურის ტელეფონების ნომრებია: ფიქსირებული ქსელიდან 11 00 00, მობილური ტელეფონიდან 0800 0050 50 (თბილისი), 0800 00 50 51 (ქუთაისი), ზარები უფასოა.

10.6 “მიმწოდებლის” საინფორმაციო სამსახურში “მომხმარებელს” შეუძლია უფასოდ მიიღოს ინფორმაცია მისთვის საინტერესო საკითხებზე, როგორცაა: „მიმწოდებლის“ ტარიფების, არსებული დავალიანების, დამატებითი მომსახურების სახეებზე, მათი ჩართვის წესებზე და სხვა.

10.7 “მიმწოდებელი” ვალდებულია განუმარტოს “მომხმარებელს” მისი უფლებები და მოვალეობები, გააცნოს საჩივრის განხილვის წესი, წარმოების სახე და ვადა, აგრეთვე ის მოთხოვნები, რომლებსაც უნდა აკმაყოფილებდეს საჩივარი, მიუთითოს განცხადებაში დაშვებული შეცდომები.

#### **11. ფორს-მაჟორი**

11.1 მხარეები თავისუფლდებიან ვალდებულების შესრულებისგან ისეთი გადაულახავი ფორსმაჟორული გარემოების შემთხვევაში, როგორცაა ომი, ხანძარი, სტიქიური უბედურებები, სახელწიფო გადატრიალება, სახელმწიფო ორგანოს მიერ გამოცემული აქტი და სხვა პირობები, რომლებიც აფერხებენ და შეუძლებელს ხდიან მხარეების მიერ ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლება-მოვალეობების შესრულებას.

#### **12. სხვა პირობები**

12.1 წინამდებარე ხელშეკრულებიდან ან მასთან დაკავშირებით წარმოშობილი ყველა დავა მხარეებს შორის გადაწყდება ურთიერთშეთანხმების გზით. ურთიერთმოლაპარაკების გზით დავის გადაწყვეტელობის შემთხვევაში, მხარეები დავის გადასაწყვეტად მიმართავენ სასამართლოს, გარდა ამ მუხლის 12.2 პუნქტით გათვალისწინებული შემთხვევისა, ან/და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მომხმარებელთა უფლებების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს. პირველი ინსტანციის სასამართლოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილება უნდა მიექცეს დაუყონებლივ აღსასრულებლად საქართველოს სამოქალაქო საპროცესო კოდექსის 268-ე მუხლის 1<sup>1</sup>-ე პუნქტის შესაბამისად.

12.2 დავა, რომელიც წარმოიშობა ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების საფასურის გადაუხდელობის ან არაჯეროვანი გადახდის გამო და რომლის ღირებულება რამოდენიმე მოპასუხის მიმართ ერთობლივად აღემატება 2000 ლარს, განიხილება საქართველოში მოქმედი „საქართველოს საერთაშორისო საარბიტრაჟო ცენტრის“, ხოლო თუ დავის წარმოშობის

დროისათვის არ იარსებებს ზემოაღნიშნული არბიტრაჟი, არბიტრაჟი შერჩეული იქნება მოსარჩელის მიერ იმ დროისათვის საქართველოში მოქმედი სხვა საარბიტრაჟო ინსტიტუტებისაგან. „საქართველოს საერთაშორისო საარბიტრაჟო ცენტრის“ წესებით (ან იმ არბიტრაჟის წესებით, რომელიც ალტერნატიულად იქნება შერჩეული) ერთი არბიტრის მიერ. საარბიტრაჟო განხილვის ადგილად განისაზღვროს საქართველო. საარბიტრაჟო განხილვა წარმართოს ქართულ ენაზე. წინამდებარე ხელშეკრულებაზე ხელმოწერა წარმოადგენს შეთანხმებას დავის საარბიტრაჟო განხილვაზე, ზემოთ მოცემული პირობებით.

12.3 ხელშეკრულების მხარეები უპირობოდ თანახმანი არიან, რომ ერთი და იგივე შინაარსის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, დავები შესაძლოა გაერთიანდეს და მხარე გაერთიანებული დავის ფარგლებში გამოვიდეს ერთობლივად სხვა მოპასუხებებთან ერთად-მოპასუხედ ან მოსარჩელედ.

12.4 ხელშეკრულებაზე ხელმოწერით „მომხმარებელი“ თანხმობას აცხადებს „მიმწოდებელმა“ საინფორმაციო სამსახურს ან გამომცემლობას სატელეფონო ცნობარისათვის გადასცეს „მომხმარებლის“ სახელი და გვარი, ტექნიკური საშუალების განთავსების მისამართი და ტელეფონის ნომერი.

12.5 წინამდებარე ხელშეკრულება მოცემულ საკითხებთან დაკავშირებით მხარეების სრული შეთანხმების შედეგია და მხარეთა შორის მანამდე არსებულ ზეპირ შეთანხმებებთან შედარებით უპირატესობა ენიჭება.

12.6 ხელშეკრულება შედგენილია ორ ეგზემპლარად და ინახება მხარეებთან.

12.7 სატელეფონო კოდის (ხელშეკრულების ნომრის) გამოყენებით „მომხმარებელს“ უფლება აქვს მიმწოდებლის ქოლცენტრში დარეკვით (ფიქსირებული ნომრიდან 110000-ზე ან მობილური ტელეფონიდან 0800 00 5050(თბილისი) 0800 00 5051(ქუთაისი) შეცვალოს მასთან გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულების პირობა, რომელიც დაკავშირებულია მომსახურების პაკეტის ცვლილებასთან და იწვევს მომსახურების ფასისა და ტარიფის ცვლილებას, მიმწოდებლის მიერ დადგენილი პროცედურის შესაბამისად.

12.8 „მომხმარებელს“ უფლება აქვს განახორციელოს მომსახურების პაკეტის ცვლილება:

12.9 ა) მომსახურების პაკეტის ზრდის შემთხვევაში – შეუზღუდავად;

12.10 ბ) მომსახურების პაკეტის შემცირების შემთხვევაში – შეუზღუდავად

12.11 თუ „მომხმარებლის“ საიდენტიფიკაციო მონაცემები (სახელი, გვარი, პირადი ნომერი) ემთხვევა რომელიმე მომსახურების ხელშეკრულების მხარის საიდენტიფიკაციო მონაცემებს, „მომხმარებელს“ უფლება ეძლევა სამივე ხელშეკრულების მიმართ ისარგებლოს ერთი სატელეფონო კოდით (ხელშეკრულების ნომრით);

12.12 თუ „მომხმარებელმა“ დაკარგა/არ ახსოვს საკუთარი სატელეფონო კოდი (ხელშეკრულების ნომერი), (რომელიც უნიკალურია და ეცნობება მხოლოდ ხელშეკრულების მხარეს ხელშეკრულების გაფორმების დროს და წინამდებარე მუხლის საუძველზე მისი კონფიდენციალურად შენახვის ვალდებულება ეკისრება „მომხმარებელს“), მას შეუძლია დარეკოს ქოლცენტრში ფიქსირებული ტელეფონიდან 110000-ზე ან მობილური ტელეფონიდან 0800 00 5050 (თბილისი) 0800 00 50 51 (ქუთაისი), ქოლცენტრის ოპერატორი სატელეფონო კოდს გადაუზღავნის sms-ის სახით ხელშეკრულებაში მითითებულ მობილურის ნომერზე ან „მომხმარებელი“ მიდის პირადობის დამადასტურებელი საბუთით სერვის ცენტრში, სადაც სერვისცენტრის ოპერატორი „მომხმარებელს“ გადასცემს „მიმწოდებელთან“ გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულების ასლს.

12.13 წინამდებარე ხელშეკრულების 12.1; 12.2;12.3. და 12.4 მუხლებს მიენიჭოს უკუძალა და მათი მოქმედება განისაზღვროს ხელშეკრულების დადების მომენტიდან.

12.14 წინამდებარე ხელშეკრულებაზე ხელმოწერით მომხმარებელი ეთანხმება მომსახურებით სარგებლობის წესებს.

12.15 მომხმარებელი თანხმობას აძლევს მიმწოდებელს, განახორციელოს მის (მომხმარებლის) შესახებ არსებული პერსონალური მონაცემების დამუშავება „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის დ) ქვეპუნქტის შესაბამისად, რაც გულისხმობს ავტომატური, ნახევრად ავტომატური ან არა ავტომატური საშუალებების გამოყენებით მონაცემთა მიმართ შესრულებულ ნებისმიერ მოქმედებას, კერძოდ, შეგროვებას, ჩაწერას, ფოტოზე აღბეჭდვას, აუდიოჩაწერას, ვიდეოჩაწერას, ორგანიზებას, შენახვას, შეცვლას, აღდგენას, გამოთხოვას, გამოყენებას ან გამჟღავნებას მონაცემთა გადაცემის, გავრცელების ან სხვაგვარად ხელმისაწვდომად

გახდომის გზით, დაჯგუფებას ან კომბინაციას, დაბლოკვას, წაშლას ან განადგურებას. ასევე გამოიყენოს დამუშავებული მონაცემები პირდაპირი მარკეტინგული მიზნებისათვის, ასევე მესამე პირების მარკეტინგული, სარეკლამო, ინფორმაციული ან სხვა კომერციული დანიშნულების მქონე ინფორმაციის მიწოდების მიზნით - როგორც „მიმწოდებლის“, ისე მესამე პირთა სასარგებლოდ.

მომხმარებელი წინამდებარე ხელშეკრულებაზე ხელმოწერით ადასტურებს, რომ გაეცნო ხელშეკრულების ძირითად წესებსა და პირობებს, ასევე (შერჩეული ან/და შეთავაზებული) მომსახურებების სააბონენტო პაკეტების სატარიფო გეგმებს და აქციების პირობებს (ასეთის არსებობისას), ეთანხმება და ელექტრონულად/ან ხელმოწერით ადასტურებს აღნიშნულ მომსახურების დოკუმენტაციას ინსტალაციისას მიმწოდებლის სააბონენტო ბმულზე: [www.ak.ge](http://www.ak.ge) საკონტაქტო ნომრით („სახელი“) და ამავე საკონტაქტო ნომერზე სმს შეტყობინების გზით მიღებული „ერთჯერადი კოდის“ საშუალებით შესვლით და შესაბამის ღილაკზე „დადასტურება“ დაჭერით, ასევე იღებს ყველა პირობას, რასაც ადასტურებს ხელმოწერით/ „ერთჯერადი კოდით“; ხელმოწერა/ „ერთჯერადი კოდით“ დასტური არის ხელშეკრულების სრულად გაცნობისა და მასში მოცემულ ყველა პირობაზე დათანხმების იდენტიფიცირებული დადასტურება.

შენიშვნა#1: დანართ #1-ში ყოველთვიური მომსახურების ღირებულება ემთხვევა კალენდარულ თვეს.

შენიშვნა#2: მომსახურების შეჩერება - ინტერნეტ მომსახურება საერთოდ არ მიეწოდება, უნარჩუნდება მხოლოდ ტექნიკური საშუალებები და ხელშეკრულების მოქმედება შეწყვეტილი არ არის;

შენიშვნა#3: მომსახურების შეწყვეტა - მხარეთა შორის ხელშეკრულება წყდება და ტექნიკური საშუალებებიც იხსნება;

შენიშვნა#4: დადებითი ნაშთი- „მომხმარებლის“ ანგარიშზე არსებული ფულადი თანხა, რომელიც 0-ზე მეტია;

შენიშვნა#5: მომსახურების სრული საფასური - დანართ #1-ში მოცემული პაკეტის ღირებულება.

#### მხარეთა რეკვიზიტები:

მიმწოდებელი:

შპს „ახალი ქსელები“

ქ.თბილისი ა. პოლიტკოვსკაიას ქ.42

ს/კ 211 326 732

სს `თიბისი` ბანკის მარჯანიშვილის ფილიალი

კოდი – TBCBGE22 a/a – GE16TB110000021467754

ელ-ფოსტა: [info@ak.ge](mailto:info@ak.ge)

ვებ-გვერდი: [www.ak.ge](http://www.ak.ge)

მომხმარებელი:

დირექტორი

ხათუნა ინჯია

„მიმწოდებლის“ ინტერნეტ მომსახურების ტარიფები  
(ფასები მოცემულია ლარებში დღგ–ს ჩათვლით)

პაკეტის დასახელება	სიჩქარე	ტარიფი
სტანდარტი (50 Mbps)	50 მგბ/წმ+WIFI	35ლარი
პრემიუმი ახალი (70 Mbps)	70 მგბ/წმ+WIFI	40 ლარი
პროფესიონალი (100 Mbps)	100 მგბ/წმ+WIFI	50 ლარი

პაკეტის დასახელება	სტანდარტი (50 Mbps)	პრემიუმი ახალი (70 Mbps)	პროფესიონალი (100 Mbps)
მაქსიმალური სიჩქარე	50 Mbps	70 Mbps	100 Mbps
მინიმალური სიჩქარე	10 Mbps	14 Mbps	20 Mbps
ფაქტობრივად ხელმისაწვდომი სიჩქარე	40 Mbps	56 Mbps	80 Mbps
ჯიტერი	< 50 მილიწამი	< 50 მილიწამი	< 50 მილიწამი
დაყოვნება	< 650 მილიწამი	< 650 მილიწამი	< 650 მილიწამი
დაკარგული პაკეტების კოეფიციენტი	< 3%	< 3%	< 3%

„სტოპსერვისის“ ჩართვა: 2 ლარი

მომსახურების ორმაგი და სამმაგი შეთავაზებები:

1. **ორმაგი შეთავაზების პაკეტი - სტანდარტი+ SIP (INT+SIP)+WIFI**  
პაკეტის ღირებულება - 35 ლ  
ინტერნეტ მომსახურება - სტანდარტი 50 MBPS  
სატელეფონო მომსახურება - SIP  
**შენიშვნა:** ჩართვიდან 1 წლის შემდეგ პაკეტის ფასი გადავა სტანდარტულ ღირებულებაზე.  
ტარიფები იხილეთ [www.ak.ge](http://www.ak.ge)
2. **ორმაგი შეთავაზების პაკეტი - ორმაგი მინიმალი (TBS) (INT+TV+WIFI)**  
პაკეტის ღირებულება - 39 ლ  
ინტერნეტ მომსახურება - პრემიუმი ახალი 70 MBPS  
IPTV მომსახურება - ახალი TV ქართული
3. **ორმაგი შეთავაზების პაკეტი - ორმაგი პრემიუმი (TBS) (INT+TV+WIFI)**  
პაკეტის ღირებულება - 45 ლ  
ინტერნეტ მომსახურება - პრემიუმი ახალი 70 MBPS  
IPTV მომსახურება - ახალი TV პრემიუმი
4. **ორმაგი შეთავაზების პაკეტი - ორმაგი მინიმალი (REG) (INT+TV+WIFI)**  
პაკეტის ღირებულება - 35 ლ  
ინტერნეტ მომსახურება - პრემიუმი ახალი 70 MBPS  
IPTV მომსახურება - ახალი TV ქართული
5. **ორმაგი შეთავაზების პაკეტი - ორმაგი პრემიუმი (REG) (INT+TV+WIFI)**  
პაკეტის ღირებულება - 38 ლ  
ინტერნეტ მომსახურება - პრემიუმი ახალი 70 MBPS  
IPTV მომსახურება - ახალი TV პრემიუმი
6. **ორმაგი შეთავაზების პაკეტი - AK (REG) 30 (INT+TV+WIFI)**  
პაკეტის ღირებულება - 30 ლარი  
ინტერნეტ მომსახურება - სტანდარტი 50 MBPS  
IPTV მომსახურება - ახალი TV ქართული  
აპლიკაცია-სეტანტა სპორტი  
**შენიშვნა:** ჩართვიდან 12 თვე, მე-13 თვიდან „ორმაგი პრემიუმი ახალი“, ტარიფები იხილეთ [www.ak.ge](http://www.ak.ge)
7. **ორმაგი შეთავაზების პაკეტი - ორმაგი პრემიუმი ახალი (INT+TV+WIFI)**  
პაკეტის ღირებულება - 48 ლ  
ინტერნეტ მომსახურება - პრემიუმი ახალი 70 MBPS  
IPTV მომსახურება - ახალი TV პრემიუმი  
აპლიკაცია -სეტანტა სპორტი
8. **ორმაგი შეთავაზების პაკეტი - ორმაგი სუპერ პრემიუმი (INT+TV+WIFI)**  
პაკეტის ღირებულება - 60 ლ  
ინტერნეტ მომსახურება - პროფესიონალი 100 MBPS  
IPTV მომსახურება - ახალი TV პრემიუმი  
აპლიკაცია -სეტანტა სპორტი

**9. სამმაგი შეთავაზების პაკეტი - All-in-one მინიმალი (TBS) (INT+TV+SIP+WIFI)**

პაკეტის ღირებულება - 39 ლ

ინტერნეტ მომსახურება - პრემიუმი ახალი 70 MBPS

სატელეფონო მომსახურება - SIP

IPTV მომსახურება - ახალი TV ქართული

**შენიშვნა:** ჩართვიდან 1 წლის შემდეგ პაკეტის ფასი გადავა სტანდარტულ ღირებულებაზე.

ტარიფები იხილეთ [www.ak.ge](http://www.ak.ge)

**10. სამმაგი შეთავაზების პაკეტი - All-in-one პრემიუმი (TBS) (INT+TV+SIP+WIFI)**

პაკეტის ღირებულება - 45 ლ

ინტერნეტ მომსახურება - პრემიუმი ახალი 70 MBPS

სატელეფონო მომსახურება - SIP

IPTV მომსახურება - ახალი TV პრემიუმი

**შენიშვნა:** ჩართვიდან 1 წლის შემდეგ პაკეტის ფასი გადავა სტანდარტულ ღირებულებაზე.

ტარიფები იხილეთ [www.ak.ge](http://www.ak.ge)

**11. სამმაგი შეთავაზების პაკეტი - All-in-one მინიმალი (REG) (INT+TV+SIP+WIFI)**

პაკეტის ღირებულება - 35 ლ

ინტერნეტ მომსახურება - პრემიუმი ახალი 70 MBPS

სატელეფონო მომსახურება - SIP

IPTV მომსახურება - ახალი TV ქართული

**შენიშვნა:** ჩართვიდან 1 წლის შემდეგ პაკეტის ფასი გადავა სტანდარტულ ღირებულებაზე.

ტარიფები იხილეთ [www.ak.ge](http://www.ak.ge)

**12. სამმაგი შეთავაზების პაკეტი - All-in-one პრემიუმი (REG) (INT+TV+SIP+WIFI)**

პაკეტის ღირებულება - 38 ლ

ინტერნეტ მომსახურება - პრემიუმი ახალი 70 MBPS

სატელეფონო მომსახურება - SIP

IPTV მომსახურება - ახალი TV პრემიუმი

**შენიშვნა:** ჩართვიდან 1 წლის შემდეგ პაკეტის ფასი გადავა სტანდარტულ ღირებულებაზე.

ტარიფები იხილეთ [www.ak.ge](http://www.ak.ge)

**შენიშვნა:** შეთავაზების მომხმარებლის მიერ რომელიმე სერვისის (ტელეფონის, ინტერნეტის ან IPTV) პაკეტის ცვლილების შემთხვევაში, დარჩენილ სერვისზე აღარ მოქმედებს შეთავაზების პირობა.

დირექტორი

ხათუნა ინჯია

მომხმარებელი: