Senanet — ინტერნეტ მომსახურების ხელშეკრულება

ხელშეკრულება № […]

ქ. სენაკი · „…“ ..... 20… წ.

ერთი მხრივ, **შპს „სენანეტი“** (საიდენტიფიკაციო კოდი: 439864602, იურიდიული მისამართი: ქ. სენაკი, ლეო ქიაჩელის ქ. N 9, ავტორიზებულია საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში ელექტრონული საკომუნიკაციო მომსახურების მიწოდებაზე 14.09.2015-დან), წარმოდგენილი დირექტორის, ოთარ ჩვამანიას სახით (შემდგომში – „მიმწოდებელი“),

და მეორე მხრივ, **[აბონენტის სახელი, გვარი]** (პირადი №: […], მისამართი: […], ტელეფონი: […], ელ-ფოსტა: […]) (შემდგომში – „აბონენტი“),

ერთობლივად – „მხარეები“, ვხელმძღვანელობთ რა საქართველოს სამოქალაქო კოდექსით, „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით, „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით და საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ რეგლამენტით (შემდგომში – „რეგლამენტი“), ვდებთ წინამდებარე ხელშეკრულებას შემდეგზე:

მუხლი 1. ტერმინთა განმარტება

1.1. ამ ხელშეკრულებაში გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ რეგლამენტითა და „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული მნიშვნელობა, მათ შორის:

1. **მომსახურება** – მიმწოდებლის მიერ აბონენტისათვის ინტერნეტით მომსახურების (ფიქსირებული ფართოზოლოვანი ინტერნეტთან დაშვება) მიწოდება ამ ხელშეკრულებისა და სატარიფო გეგმის პირობებით;
2. **სატარიფო გეგმა (პაკეტი)** – მიმწოდებლის მიერ დამტკიცებული ტარიფებისა და მომსახურების პარამეტრების ნუსხა, რომელიც თან ერთვის ხელშეკრულებას (დანართი №1);
3. **სადემარკაციო წერტილი** – წერტილი, სადაც ხდება მიმწოდებლისა და აბონენტის ვალდებულებების გამიჯვნა;
4. **ანგარიში** – საანგარიშო პერიოდში გაწეული მომსახურების საფასურის, გადახდის ვადისა და რეკვიზიტების შესახებ დოკუმენტი;
5. **დეპოზიტი** – აბონენტის მიერ მიმწოდებლის ანგარიშზე წინასწარ ჩარიცხული თანხა;
6. **მომსახურების შეზღუდვა** – მომსახურების შეზღუდული პირობებით მიწოდება (მაგ., სიჩქარის შემცირება ან დაშვების დროებით დაბლოკვა);
7. **მომსახურების შეწყვეტა** – ხელშეკრულების შეწყვეტა რეგლამენტითა და ამ ხელშეკრულებით დადგენილი წესით;
8. **საჩივარი** – აბონენტის წერილობითი ან ელექტრონული განცხადება დარღვეული უფლების აღდგენის მოთხოვნით;
9. **შეტყობინება** – მიმწოდებლის მიერ აბონენტისათვის წერილობით, SMS-ით, ელ-ფოსტით ან აბონენტის პირად კაბინეტში მიწოდებული ინფორმაცია;
0. **საზოგადოებრივი დამცველი** – საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედი მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველი.

მუხლი 2. ხელშეკრულების საგანი და მომსახურების პარამეტრები

2.1. მიმწოდებელი კისრულობს ვალდებულებას, მიაწოდოს აბონენტს ინტერნეტით მომსახურება შემდეგ მისამართზე: […], ხოლო აბონენტი კისრულობს ვალდებულებას, გადაიხადოს მომსახურების საფასური ამ ხელშეკრულებით დადგენილი წესით.

2.2. მომსახურების ძირითადი პარამეტრები:

პარამეტრი	მნიშვნელობა
სატარიფო გეგმა	[…]
დაშვების ტექნოლოგია	ოპტიკური (FTTH/GPON)
რეკლამირებული (მაქსიმალური) სიჩქარე, ჩამოტვირთვა/ატვირთვა	[…] / […] მბიტ/წმ
ჩვეულებრივ ხელმისაწვდომი სიჩქარე	[…] / […] მბიტ/წმ
მინიმალური გარანტირებული სიჩქარე	[…] / […] მბიტ/წმ
ტრაფიკის შეზღუდვა	[შეუზღუდავი / … გბ]
IP მისამართი	[დინამიკური / სტატიკური]
ტერმინალური მოწყობილობა (როუტერი/ONT)	დროებით სარგებლობაში, უსასყიდლოდ; ხელშეკრულების შეწყვეტისას ექვემდებარება დაბრუნებას
პირველადი ჩართვის ვადა	განაცხადის რეგისტრაციიდან არა უგვიანეს 5 სამუშაო დღისა ($2^{1.8}$ პუნქტით გათვალისწინებული გამონაკლისით)

2.3. მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მომსახურების ხარისხს საქართველოს კანონმდებლობით, კომისიის მიერ დადგენილი

ხარისხის მაჩვენებლებითა და ამ ხელშეკრულებით დადგენილ დონეზე. სიჩქარე იზომება სადემარკაციო წერტილზე, სადენიანი კავშირით.

2.4. თუ ფაქტობრივი სიჩქარე მნიშვნელოვნად ან სისტემატურად ჩამორჩება 2.2 პუნქტში მითითებულ მინიმალურ ან ჩვეულებრივ ხელმისაწვდომ სიჩქარეს, აბონენტს უფლება აქვს მოითხოვოს ხარვეზის აღმოფხვრა, საფასურის პროპორციული შემცირება ან ხელშეკრულების ვადამდე შეწყვეტა პირგასამტეხლოს გადახდის გარეშე.

2.5. აბონენტის თხოვნით, ახალი ან დამატებითი მომსახურება ფორმდება დამატებითი შეთანხმებით, რომელიც ამ ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილია.

მუხლი 2¹. მომსახურების ჩართვის პირობები

2¹.1. მომსახურების მისაღებად აბონენტი მიმწოდებელს მიმართავს განაცხადით მომსახურების ცენტრში, ვებგვერდზე senanet.ge ან ცხელ ხაზზე (032) 2112171. განაცხადს თან ერთვის პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის ასლი. მიმწოდებელი განაცხადს არეგისტრირებს და აბონენტს აცნობებს რეგისტრაციის ნომერს.

2¹.2. თუ აბონენტი არ არის მომსახურების მიწოდების ადგილის მესაკუთრე, ინსტალაციისათვის აუცილებელია მესაკუთრის ან მისი უფლებამოსილი წარმომადგენლის თანხმობა. საერთო სარგებლობის ფართში (სადარბაზო, სახურავი, სარდაფი) კაბელის გაყვანა ხორციელდება კანონმდებლობით დადგენილი წესით, საჭიროების შემთხვევაში ბინათმესაკუთრეთა ამხანაგობასთან შეთანხმებით.

2¹.3. მიმწოდებელი განაცხადის რეგისტრაციიდან არა უგვიანეს 5 სამუშაო დღისა ამოწმებს ჩართვის ტექნიკურ შესაძლებლობას. ჩართვის ტექნიკური შეუძლებლობის შემთხვევაში მიმწოდებელი იმავე ვადაში აბონენტს წერილობით ან ელექტრონულად აცნობებს დასაბუთებულ უარს და უბრუნებს მის მიერ წინასწარ გადახდილ თანხას სრულად, არა უგვიანეს 10 დღისა.

2¹.4. სტანდარტული ინსტალაცია მოიცავს: შენობის შიგნით ან ახლოს არსებული წერტილიდან აბონენტის ბინამდე არაუმეტეს 150 მეტრი კაბელის გაყვანას, ტერმინალური მოწყობილობის დამონტაჟებასა და გამართვას, ერთ მოწყობილობაზე კავშირის შემოწმებას. სტანდარტული ინსტალაციის ფარგლებს გარეთ სამუშაოები (დამატებითი კაბელი, კედლის ბურღვა, არხების მოწყობა და სხვ.) სრულდება მხოლოდ აბონენტის წინასწარი თანხმობით, დანართი №1-ით დადგენილი ტარიფით.

2¹.5. ინსტალაციის დრო თანხმდება აბონენტთან წინასწარ. ჩართვის დასრულებისას მხარეები ხელს აწერენ მიღება-ჩაბარების აქტს (დანართი №2), რომელშიც აღინიშნება ჩართვის თარიღი, შესრულებული სამუშაოები, გადაცემული მოწყობილობის დასახელება, სერიული ნომერი და სარგებლობის ფორმა, ასევე კავშირის სიჩქარის საწყისი გაზომვის შედეგი. აბონენტის მიერ მოწყობილობის ხელმოუწერლად მიღებისას ჩართვის თარიღად ითვლება ქსელში მომსახურების ფაქტობრივი გააქტიურების დღე.

2¹.6. თუ აბონენტი უარს იტყვის ჩართვაზე სამუშაოების დაწყებამდე, მას სრულად უბრუნდება გადახდილი თანხა. სამუშაოების დაწყების შემდეგ უარის თქმისას აბონენტს უბრუნდება გადახდილი თანხა ფაქტობრივად შესრულებული სამუშაოს და გამოყენებული მასალის ღირებულების გამოკლებით. თანხა ბრუნდება განცხადების მიღებიდან არა უგვიანეს 10 დღისა.

2¹.7. თუ მიმწოდებელი მისი მიზეზით არ უზრუნველყოფს ჩართვას 2.2 პუნქტით დადგენილ ვადაში, აბონენტს უფლება აქვს უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს გადახდილი თანხის სრულად დაბრუნება.

2¹.8. თუ ჩართვა 2.2 პუნქტით დადგენილ ვადაში ვერ ხორციელდება ობიექტური ტექნიკური მიზეზით (მაგ., ხაზის დამატებითი გაყვანის საჭიროება, მესაკუთრის ან ბინათმესაკუთრეთა ამხანაგობის თანხმობის მოლოდინი, მესამე პირის ინფრასტრუქტურასთან დაკავშირებული შეფერხება, ამინდის პირობები), მიმწოდებელი ამ ვადის გასვლამდე აცნობებს აბონენტს შეფერხების მიზეზს და ჩართვის ახალ სავარაუდო თარიღს. ასეთ შემთხვევაში ჩართვის ვადა შეიძლება გაგრძელდეს არაუმეტეს 20 სამუშაო დღით. აბონენტს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს, მათ შორის ვადის გაგრძელებისას, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მიიღოს გადახდილი თანხა სრულად, არა უგვიანეს 10 დღისა. გაგრძელებული ვადის გასვლის შემდეგ გამოიყენება 2¹.7 პუნქტი.

მუხლი 3. ტარიფები, ანგარიშსწორება და ფასის ცვლილება

3.1. მომსახურების ყოველთვიური სააბონენტო გადასახდელი შეადგენს [...] ლარს, არჩეული სატარიფო გეგმის შესაბამისად. ოპტიკურ ქსელში ერთჯერადი ჩართვის/ინსტალაციის საფასური: ფიზიკური პირებისათვის უფასოა, იურიდიული პირებისათვის – 50 ლარი. ძირითადი და დამატებითი მომსახურების სრული ტარიფები მოცემულია დანართ №1-ში.

3.2. მომსახურება მიეწოდება წინასწარი გადახდის (ავანსის) პრინციპით. საანგარიშო პერიოდია ერთი თვე, რომელიც აითვლება მომსახურების ჩართვის (გააქტიურების) დღიდან; მომდევნო პერიოდის საფასური გადაიხდება მომდევნო თვის იმავე რიცხვამდე (მაგ., 10 რიცხვში ჩართვისას – ყოველი თვის 10 რიცხვამდე, 20 რიცხვში ჩართვისას – 20 რიცხვამდე). გადახდა ხორციელდება საბანკო გადარიცხვით, სწრაფი გადახდის აპარატით, ონლაინ ან მიმწოდებლის მომსახურების ცენტრებში.

3.3. მიმწოდებელი აბონენტს უფასოდ აწვდის ანგარიშს და, მოთხოვნისამებრ, საანგარიშო პერიოდის დეტალურ ინფორმაციას გაწეული მომსახურების, ტარიფებისა და თანხების შესახებ.

3.4. ჩართვისას აბონენტი იხდის პირველი საანგარიშო პერიოდის საფასურს. თუ მომსახურება შეიზღუდა საფასურის გადაუხდელობის გამო და აბონენტმა შემდგომ გადაიხადა, ახალი საანგარიშო პერიოდი აითვლება მომსახურების აღდგენის დღიდან, ხოლო შეზღუდვის პერიოდისათვის საფასური არ ერიცხება. მიმწოდებლის მიზეზით მომსახურების შეფერხების პერიოდში საფასური არ ერიცხება, ხოლო უკვე გადახდილი თანხა გადაიანგარიშდება (მუხლი 9).

3.5. ზედმეტად გადახდილი თანხა აღირიცხება აბონენტის ბალანსზე, ხოლო აბონენტის განცხადების საფუძველზე უბრუნდება მას განცხადების მიღებიდან არა უგვიანეს 10 დღისა.

3.6. თუ აბონენტი არ გადაიხდის მომდევნო პერიოდის საფასურს და ვადაგადაცილება აღემატება ერთ სრულ თვეს,

მიმწოდებელი უფლებამოსილია, წინასწარი შეტყობინებით, დააკისროს აბონენტს პირგასამტეხლო 5 (ხუთი) ლარის ოდენობით, მაგრამ არაუმეტეს ვადაგადაცილებული თანხის 20%-ისა. ერთ თვემდე ვადაგადაცილებაზე პირგასამტეხლო არ ერიცხება. პირგასამტეხლო ერიცხება თითოეულ ვადაგადაცილებულ საანგარიშო პერიოდზე მხოლოდ ერთხელ.

3.6¹. აბონენტის მოთხოვნით, რომელიც წარდგენილია ცხელ ხაზზე ან მომსახურების ცენტრში, მიმწოდებელი ააქტიურებს უპროცენტო კრედიტს – მომსახურება გრძელდება 3 (სამი) კალენდარული დღით საფასურის გადახდის გარეშე. კრედიტი ხელმისაწვდომია არაუმეტეს ერთხელ საანგარიშო პერიოდში. კრედიტით მიღებული დღეები შედის მომდევნო საანგარიშო პერიოდში და დამატებით არ ანაზღაურდება; კრედიტის ვადაში გადახდის შემთხვევაში საანგარიშო პერიოდის რიცხვი არ იცვლება.

3.7. მიმწოდებელი უფლებამოსილია შეცვალოს ტარიფი ან მომსახურების პირობები მხოლოდ აბონენტისათვის წინასწარი, არანაკლებ 30 კალენდარული დღით ადრე შეტყობინების შემთხვევაში. თუ ცვლილება აუარესებს აბონენტის მდგომარეობას, აბონენტს უფლება აქვს ცვლილების ძალაში შესვლამდე შეწყვიტოს ხელშეკრულება ყოველგვარი პირგასამტეხლოსა და დამატებითი ხარჯის გარეშე.

3.8. ფიქსირებულვადიანი (აქციური) ხელშეკრულების მოქმედების ვადაში ტარიფის ცალმხრივი გაზრდა დაუშვებელია, გარდა კანონმდებლობის ცვლილებით (მაგ., გადასახადის განაკვეთის ცვლილებით) გამოწვეული შემთხვევისა.

მუხლი 4. მიმწოდებლის უფლებები და მოვალეობები

4.1. მიმწოდებელი ვალდებულია:

1. მიაწოდოს აბონენტს ხარისხიანი მომსახურება ამ ხელშეკრულების, რეგლამენტისა და კომისიის მიერ დადგენილი ხარისხის მაჩვენებლების შესაბამისად;
2. უზრუნველყოს ჩართვა 2.2 პუნქტით დადგენილ ვადაში;
3. აბონენტს უფასოდ და შეუფერხებლად მიაწოდოს ინფორმაცია ტარიფების, მომსახურების პირობებისა და ანგარიშის შესახებ, მათ შორის თავის ვებგვერდზე senanet.ge;
4. უზრუნველყოს უფასო ცხელი ხაზი ((032) 2112171) დაზიანების შეტყობინებისა და საჩივრების მისაღებად;
5. დაზიანების შესახებ შეტყობინებიდან არა უგვიანეს 24 საათისა შეამოწმოს ხაზი და ჩვეულებრივ პირობებში აღმოფხვრას დაზიანება არა უგვიანეს 72 საათისა (სადემარკაციო წერტილამდე – უფასოდ). სტიქიური უბედურების, უამინდობის (ძლიერი თოვლი, ქარიშხლი, წყალდიდობა, მეწყერი), მესამე პირთა მიერ ქსელის დაზიანების (მაგ., ბოძის დაზიანება, სამშენებლო სამუშაოები) ან დაზიანებულ უბანზე მისასვლელის შეზღუდვის შემთხვევაში დაზიანება აღიკვეთება შესაძლო უმოკლეს ვადაში, ასეთი გარემოების აღმოფხვრისთანავე; ამ დროს მიმწოდებელი აბონენტს აცნობს შეფერხების მიზეზს და აღდგენის სავარაუდო ვადას, ხოლო შეფერხების პერიოდისათვის საფასური არ ერიცხება;
6. დაგეგმილი სამუშაოების შესახებ აბონენტს შეატყობინოს არანაკლებ 48 საათით ადრე, ხოლო ავარიის შემთხვევაში დაუყოვნებლივ აცნობოს მიზეზისა და სავარაუდო ხანგრძლივობის შესახებ;
7. დაიცვას აბონენტის პერსონალური მონაცემები და კომუნიკაციის საიდუმლოება (მუხლი 7);
8. არ შეზღუდოს ან შეწყვიტოს მომსახურება საჩივრის განხილვის პერიოდში სადავო თანხასთან დაკავშირებით;
9. აბონენტის მოთხოვნისას გასცეს ამ ხელშეკრულებისა და დანართების ასლი უფასოდ.

4.2. მიმწოდებელს უფლება აქვს:

1. მოითხოვოს მომსახურების საფასურის დროული გადახდა;
2. შეზღუდოს ან შეწყვიტოს მომსახურება მხოლოდ მუხლი 6-ით დადგენილი საფუძვლებითა და წესით;
3. ჩაატაროს ქსელის დაგეგმილი ტექნიკური სამუშაოები წინასწარი შეტყობინებით;
4. გამოიყენოს ქსელის მართვის გონივრული და გამჭვირვალე ზომები მხოლოდ კანონმდებლობით დაშვებულ ფარგლებში (მუხლი 7.6).

მუხლი 5. აბონენტის უფლებები და მოვალეობები

5.1. აბონენტს უფლება აქვს:

1. მიიღოს ხარისხიანი მომსახურება ამ ხელშეკრულებით დადგენილი პარამეტრებით;
2. უფასოდ მიიღოს სრული ინფორმაცია ტარიფების, ანგარიშის, მომსახურების პირობებისა და მათი ცვლილების შესახებ;
3. შეცვალოს სატარიფო გეგმა მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული პირობებით;
4. მოითხოვოს მომსახურების დროებით შეჩერება წერილობითი შეთანხმებით (მუხლი 6.6);
5. წარადგინოს საჩივარი მიმწოდებელთან, საზოგადოებრივ დამცველთან, კომისიაში ან სასამართლოში (მუხლი 8);
6. მოითხოვოს დარღვეული უფლების აღდგენა, საფასურის გადაანგარიშება და მიყენებული ზიანის ანაზღაურება;
7. ნებისმიერ დროს შეწყვიტოს ხელშეკრულება მუხლი 6-ით დადგენილი წესით.

5.2. აბონენტი ვალდებულია:

1. დროულად გადაიხადოს მომსახურების საფასური;
2. გამოიყენოს მომსახურება მხოლოდ პირადი მოხმარებისათვის, არ გადაყიდოს იგი მესამე პირებზე და არ გამოიყენოს კანონსაწინააღმდეგო მიზნით;
3. გამოიყენოს მხოლოდ საქართველოში დაშვებული, ტექნიკურად გამართული ტერმინალური მოწყობილობა;
4. გაუფრთხილდეს მიმწოდებლის საკუთრებაში არსებულ მოწყობილობას და ხელშეკრულების შეწყვეტისას დააბრუნოს იგი 10 დღის ვადაში გამართულ მდგომარეობაში (ბუნებრივი ცვეთის გათვალისწინებით);

5. დაზიანების აღმოსაფხვრელად შეთანხმებულ დროს დაუშვას მიმწოდებლის წარმომადგენელი სადემარკაციო წერტილთან;

6. 10 სამუშაო დღის ვადაში აცნობოს მიმწოდებელს საკონტაქტო მონაცემების ცვლილების შესახებ.

5.3. მიმწოდებლის საკუთრებაში არსებული მოწყობილობის დაკარგვის, ხელშეკრულების შეწყვეტიდან 10 დღის ვადაში დაუბრუნებლობის ან აბონენტის ბრალით დაზიანების შემთხვევაში აბონენტი ანაზღაურებს მის ღირებულებას, რომელიც მოწყობილობის გადაცემისას მიეთითება მიღება-ჩაბარების აქტში (დანართი №2), მოწყობილობის მოდელის მიხედვით. ანაზღაურების ოდენობა მცირდება მოწყობილობის ბუნებრივი ცვეთის გათვალისწინებით. მოწყობილობის ქარხნული დეფექტი ან ბუნებრივი ცვეთა ანაზღაურებას არ ექვემდებარება და მიმწოდებელი მას ცვლის უფასოდ.

5.4. აბონენტი პასუხისმგებელია თავისი ქსელის (მათ შორის Wi-Fi-ის) დაცვაზე, პაროლის კონფიდენციალურობაზე და მისი მიერთებიდან განხორციელებულ ქმედებებზე. აკრძალულია მომსახურების გამოყენება: კანონსაწინააღმდეგო კონტენტის გავრცელებისათვის; სპამის გაგზავნისათვის; მიმწოდებლის ან მესამე პირების ქსელებზე შეტევისა და უნებართვო წვდომისათვის; ქსელის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეშლისათვის. ქსელის უსაფრთხოებისათვის უშუალო საფრთხის (მაგ., აბონენტის ინფიცირებული მოწყობილობიდან შეტევის) შემთხვევაში მიმწოდებელი უფლებამოსილია დაუყოვნებლივ, საფრთხის აღმოფხვრამდე, შეზღუდოს მომსახურება და ამის შესახებ დაუყოვნებლივ აცნობოს აბონენტს მიზეზის მითითებით. ასეთი შეზღუდვის პერიოდში საფასური არ ერიცხება, თუ შეზღუდვა უსაფუძვლო აღმოჩნდა.

მუხლი 6. ხელშეკრულების ვადა, მომსახურების შეზღუდვა, შეჩერება და შეწყვეტა

6.1. ხელშეკრულება ძალაში შედის ხელმოწერის მომენტიდან და იდება განუსაზღვრელი ვადით.

6.2. ხელშეკრულების მინიმალური ვადა არ დგენდება; აბონენტს შეუძლია ნებისმიერ დროს შეწყვიტოს ხელშეკრულება 6.7 პუნქტის შესაბამისად.

6.3. მიმწოდებელს შეუძლია შეზღუდოს მომსახურება მხოლოდ შემდეგ შემთხვევებში: ა) წინასწარ გადახდილი საანგარიშო პერიოდის ამოწურვა მომდევნო პერიოდის საფასურის გადაუხდელად (3.2 პუნქტი), 3.6¹ პუნქტით გათვალისწინებული კრედიტის გათვალისწინებით; ბ) აბონენტის მიერ ქსელის ან მოწყობილობის დაზიანება ან უკანონო გამოყენება; გ) მიმწოდებლის წარმომადგენლის დაუშვებლობა სადემარკაციო წერტილთან. შეზღუდვამდე მიმწოდებელი აბონენტს უგზავნის შეტყობინებას არანაკლებ 3 დღით ადრე, სადაც მითითებულია შეზღუდვის მიზეზი, დავალიანების ოდენობა, შეზღუდვის ფორმა და საკონტაქტო ნომერი.

6.4. შეზღუდული მომსახურება აღდგება მიზეზის აღმოფხვრიდან არა უგვიანეს მომდევნო დღის დასრულებისა.

6.5. მიმწოდებელს უფლება აქვს ცალმხრივად შეწყვიტოს ხელშეკრულება, თუ შეზღუდვის საფუძველი არ აღმოიფხვრა შეზღუდვიდან 60 დღის განმავლობაში, წინასწარი, არანაკლებ 10 დღით ადრე წერილობითი შეტყობინებით.

6.6. აბონენტის წერილობითი ან ელექტრონული განცხადების საფუძველზე მომსახურება შეიძლება დროებით შეჩერდეს ერთჯერადად არაუმეტეს 12 თვით, აბონენტის მოთხოვნით შეჩერების განმეორებითი გაგრძელების უფლებით. შეჩერების პერიოდში აბონენტი იხდის შემცირებულ ყოველთვიურ გადასახდელს 5 (ხუთი) ლარის ოდენობით (დანართი №1), რომლის სანაცვლოდ უნარჩუნდება ქსელთან მიერთება, ხელშეკრულების პირობები და მოწყობილობა. შეჩერების დაწყებისა და დასრულების თარიღები ფიქსირდება განცხადებაში. აბონენტს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს მოითხოვოს მომსახურების ვადამდე აღდგენა (აღდგენა ხორციელდება არა უგვიანეს მომდევნო სამუშაო დღისა) ან ხელშეკრულების შეწყვეტა 6.7 პუნქტის შესაბამისად. შეჩერების პერიოდი არ ითვლება ხელშეკრულების მინიმალურ ვადაში, თუ მხარეები სხვაგვარად არ შეთანხმდნენ.

6.7. აბონენტს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს შეწყვიტოს ხელშეკრულება მიმწოდებლისათვის წერილობითი ან ელექტრონული შეტყობინებით (მომსახურების ცენტრში, ელ-ფოსტით ან პირადი კაბინეტით). ხელშეკრულება წყდება მოთხოვნის მიღებიდან არა უგვიანეს 3 სამუშაო დღისა. საფასური ერიცხება მხოლოდ ფაქტობრივად მიღებული მომსახურებისათვის.

6.8. ფიქსირებულვადიანი ხელშეკრულების ვადამდე შეწყვეტისას აბონენტი ანაზღაურებს მხოლოდ მიღებული შეღავათის (ფასდაკლების, უფასო მოწყობილობის) დარჩენილ ღირებულებას, პროპორციულად დარჩენილი ვადისა; ასეთი თანხა არ უნდა აღემატებოდეს დარჩენილი ვადის სააბონენტო გადასახდელების ჯამს.

6.9. პირგასამტეხლო ან ანაზღაურება არ დაეკისრება აბონენტს, თუ ხელშეკრულება წყდება: ა) მიმწოდებლის მიერ პირობების გაუარესების გამო (3.7 პუნქტი); ბ) მომსახურების სისტემატური ან არსებითი უხარისხობის გამო (2.4 პუნქტი); გ) ახალ მისამართზე მომსახურების ტექნიკური შეუძლებლობის გამო.

6.10. ხელშეკრულების შეწყვეტის შემდეგ მომსახურების საფასური და პირგასამტეხლო აღარ ერიცხება. შეწყვეტის მომენტისათვის არსებული დაუფარავი დავალიანების შესახებ მიმწოდებელი აბონენტს უგზავნის წერილობით მოთხოვნას გადახდისათვის არანაკლებ 30 დღის ვადით. ამ ვადაში დავალიანების დაუფარაობის შემთხვევაში მიმწოდებელი უფლებამოსილია დავალიანება იძულებით გადაახდევინოს სასამართლოს მეშვეობით ან მოთხოვნის უფლება დაუთმოს ან მისი ამოღება დაავალოს კანონმდებლობის შესაბამისად მოქმედ ამომღებ (კოლექტორულ) კომპანიას.

6.11. აბონენტის საცხოვრებელი ადგილის შეცვლისას აბონენტს უფლება აქვს მოითხოვოს მომსახურების ახალ მისამართზე გადატანა. მიმწოდებელი 2¹.3 პუნქტით დადგენილ ვადაში ამოწმებს ტექნიკურ შესაძლებლობას და, შესაძლებლობის არსებობისას, ახორციელებს გადატანას დანართი №1-ით დადგენილი ტარიფით. ახალ მისამართზე მომსახურების ტექნიკური შეუძლებლობის შემთხვევაში აბონენტს უფლება აქვს შეწყვიტოს ხელშეკრულება პირგასამტეხლოსა და შეღავათის ღირებულების ანაზღაურების გარეშე (6.9 პუნქტი); ამ დროს აბონენტი იხდის მხოლოდ ფაქტობრივად მიღებული მომსახურების საფასურს და აბრუნებს მოწყობილობას.

6.12. აბონენტის განცხადების საფუძველზე ხელშეკრულება შეიძლება გადაფორმდეს სხვა პირზე (მაგ., ოჯახის წევრზე ან ფართის ახალ მესაკუთრეზე/მოსარგებლეზე) იმავე მისამართზე, ახალი აბონენტის თანხმობით. გადაფორმებისას ახალი აბონენტი იკავებს ძველი აბონენტის ადგილს ხელშეკრულებაში, ხოლო გადაფორმების მომენტამდე წარმოშობილი დავალიანება რჩება ძველი აბონენტის ვალდებულებად, თუ მხარეები წერილობით სხვაგვარად არ შეთანხმდნენ. აბონენტის გარდაცვალების შემთხვევაში

ხელშეკრულება შეიძლება გადაფორმდეს მემკვიდრეზე ან იმავე მისამართზე მცხოვრებ პირზე მისი მოთხოვნით.

მუხლი 7. პერსონალური მონაცემები, კონფიდენციალურობა და ქსელის ნეიტრალურობა

7.1. მიმწოდებელი ამუშავებს აბონენტის პერსონალურ მონაცემებს (სახელი, გვარი, პირადი ნომერი, მისამართი, საკონტაქტო მონაცემები, ანგარიშსწორებისა და მომსახურების მონაცემები) „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად, მხოლოდ ამ ხელშეკრულების შესრულების, კანონით დაკისრებული მოვალეობების შესრულებისა და აბონენტის მიერ ცალკე გაცემული თანხმობის ფარგლებში.

7.2. მიმწოდებელი არ გასცემს აბონენტის პერსონალურ მონაცემებს მესამე პირზე აბონენტის თანხმობის გარეშე, გარდა კანონით პირდაპირ გათვალისწინებული შემთხვევებისა (მათ შორის, სასამართლოს გადაწყვეტილებით). 6.10 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში მიმწოდებელი უფლებამოსილია ამომღებ კომპანიას გადასცეს დავალიანების ამოღებისათვის აუცილებელი მინიმალური მონაცემები (სახელი, გვარი, პირადი ნომერი, საკონტაქტო მონაცემები, მისამართი, დავალიანების ოდენობა და საფუძველი), რაც ეფუძნება მიმწოდებლის კანონიერ ინტერესს და ხელშეკრულების პირობებს.

7.3. აბონენტის მონაცემები ინახება კანონმდებლობით დადგენილი ვადით: ვინაობისა და მისამართის მონაცემები – ხელშეკრულების შეწყვეტიდან არანაკლებ 1 წლის, ხოლო ანგარიშსწორების მონაცემები – არანაკლებ 3 წლის განმავლობაში, ან უფრო ხანგრძლივად, თუ ამას მოითხოვს საგადასახადო ან სხვა კანონმდებლობა.

7.4. პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით მონაცემების გამოყენება დასაშვებია მხოლოდ აბონენტის ცალკე, ნებაყოფლობითი თანხმობით, რომლის გამოხმობაც შეუძლია აბონენტს ნებისმიერ დროს უფასოდ: ☐ ვეთანხმები ☐ არ ვეთანხმები.

7.5. აბონენტს უფლება აქვს მოითხოვოს ინფორმაცია მისი მონაცემების დამუშავების შესახებ, მათი გასწორება, წაშლა ან დამუშავების შეწყვეტა კანონით დადგენილი წესით, ასევე მიმართოს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურს.

7.6. მიმწოდებელი უზრუნველყოფს კომუნიკაციის საიდუმლოებას და ღია ინტერნეტთან დაშვებას: არ ბლოკავს, არ ანელებს და დისკრიმინაციულად არ ეპყრობა კონკრეტულ კონტენტს, აპლიკაციას ან სერვისს, გარდა კანონმდებლობით დაშვებული, გამჭვირვალე და პროპორციული ქსელის მართვის ზომებისა (ქსელის უსაფრთხოება, გადატვირთვის თავიდან აცილება, კანონიერი მოთხოვნის შესრულება).

მუხლი 8. საჩივრები და დავების გადაწყვეტა

8.1. აბონენტს უფლება აქვს საჩივარი წარუდგინოს მიმწოდებლის მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველ სამსახურს: მომსახურების ცენტრში, ელ-ფოსტით info@senanet.ge, ვებგვერდზე senanet.ge ან ცხელ ხაზზე (032) 2112171. საჩივარში მიეთითება აბონენტის ვინაობა, მისამართი, ხელშეკრულების ნომერი, მოთხოვნა და მისი საფუძველი.

8.2. მიმწოდებელი საჩივარს არეგისტრირებს და აბონენტს აცნობებს რეგისტრაციის ნომერს. საჩივარი განიხილება და დასაბუთებული გადაწყვეტილება ეცნობება აბონენტს წერილობით ან ელექტრონულად, რეგისტრაციიდან არა უგვიანეს 10 სამუშაო დღისა.

8.3. საჩივრის განხილვის პერიოდში დაუშვებელია მომსახურების შეზღუდვა ან შეწყვეტა სადავო თანხასთან დაკავშირებით; აბონენტი იხდის უდავო ნაწილს.

8.4. თუ აბონენტი არ ეთანხმება მიმწოდებლის გადაწყვეტილებას ან გადაწყვეტილება ვადაში არ იქნა მიღებული, აბონენტს უფლება აქვს მიმართოს:

1. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს (ვებგვერდი: comcom.ge);
2. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას დავის განსახილველად;
3. სასამართლოს საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

8.5. საზოგადოებრივ დამცველთან ან კომისიაში მიმართვა არ ზღუდავს აბონენტის უფლებას, მიმართოს სასამართლოს.

მუხლი 9. პასუხისმგებლობა და კომპენსაცია

9.1. მხარეები პასუხს აგებენ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არაჯეროვანი შესრულებისათვის საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

9.2. თუ მიმწოდებლის მიზეზით მომსახურება შეწყდა ან არსებითად გაუარესდა უწყვეტად 24 საათზე მეტი ხნით, აბონენტს უბრუნდება ან მომდევნო ანგარიშში უქვითდება შეფერხების პერიოდის პროპორციული სააბონენტო გადასახდელი, აბონენტის დამატებითი მოთხოვნის გარეშე.

9.3. 9.2 პუნქტით გათვალისწინებული კომპენსაცია არ ზღუდავს აბონენტის უფლებას, მოითხოვოს მიყენებული ზიანის ანაზღაურება კანონით დადგენილი წესით.

9.4. მიმწოდებელი არ აგებს პასუხს მომსახურების შეფერხებაზე, რომელიც გამოწვეულია აბონენტის მოწყობილობის გაუმართაობით, სადემარკაციო წერტილის შემდეგ აბონენტის მხარეს არსებული დაზიანებით ან აბონენტის მიერ ხელშეკრულების დარღვევით.

მუხლი 10. ფორს-მაჟორი

10.1. მხარეები თავისუფლდებიან პასუხისმგებლობისაგან, თუ ვალდებულების შეუსრულებლობა გამოწვეულია დაუძლეველი ძალით (სტიქიური უბედურება, საომარი მოქმედებები, ხელისუფლების აქტები და სხვ.), რომლის წინასწარ განჭვრეტა და თავიდან აცილება შეუძლებელი იყო.

10.2. მიმწოდებელი ასეთი გარემოების დადგომისას დაუყოვნებლივ ატყობინებს აბონენტებს ვებგვერდით ან მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით შეფერხების მიზეზისა და სავარაუდო ხანგრძლივობის შესახებ. ფორს-მაჟორის პერიოდში მომსახურების საფასური არ ერიცხება.

მუხლი 11. დასკვნითი დებულებები

11.1. ხელშეკრულება შედგენილია ქართულ ენაზე, ორ თანაბარი იურიდიული ძალის მქონე ეგზემპლარად, თითო თითოეული მხარისათვის. ხელშეკრულება შეიძლება გაფორმდეს ელექტრონულად, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

11.2. ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილია: დანართი №1 – სატარიფო გეგმა და ტარიფები; დანართი №2 – მოწყობილობის მიღება-ჩაბარების აქტი (საჭიროებისამებრ).

11.3. ხელშეკრულების ნებისმიერი პირობა, რომელიც აუარესებს აბონენტის მდგომარეობას საქართველოს კანონმდებლობით, მათ შორის რეგლამენტით, გათვალისწინებულთან შედარებით, ბათილია, ხოლო ხელშეკრულებით მოუწესრიგებელი საკითხები რეგულირდება საქართველოს კანონმდებლობით.

11.4. აბონენტი ადასტურებს, რომ ხელმოწერამდე გაეცნო ხელშეკრულების პირობებს, ტარიფებს, მომსახურების შეზღუდვისა და შეწყვეტის წესებს და მიიღო ხელშეკრულების ეგზემპლარი.

11.5. მხარეთა შორის შეტყობინებები ოფიციალურად ითვლება გაგზავნილად შემდეგი არხებით: ა) SMS – აბონენტის მიერ ხელშეკრულებაში მითითებულ ნომერზე; ბ) ელექტრონული ფოსტა – ხელშეკრულებაში მითითებულ მისამართზე; გ) აბონენტის პირადი კაბინეტი (არსებობის შემთხვევაში); დ) წერილი – ხელშეკრულებაში მითითებულ მისამართზე. მიმწოდებლის საკონტაქტო მონაცემებია: ელ-ფოსტა info@senanet.ge, ცხელი ხაზი (032) 2112171, მისამართი: ქ. თბილისი, გლდანის მე-5 მკრ., კორპ. 26ა.

11.6. შეტყობინება ჩაბარებულად ითვლება: SMS-ისა და ელ-ფოსტის შემთხვევაში – გაგზავნის დღეს, თუ გაგზავნა განხორციელდა სამუშაო დღეს 18:00 საათამდე, ხოლო სხვა შემთხვევაში – მომდევნო სამუშაო დღეს; პირად კაბინეტში – განთავსების დღეს; წერილის შემთხვევაში – ჩაბარების დღეს ან, თუ ადრესატმა თავი აარიდა მიღებას, გაგზავნიდან მე-5 დღეს. მიმწოდებელი ინახავს გაგზავნილი შეტყობინებების ჩანაწერებს. საკონტაქტო მონაცემების ცვლილების შეუტყობინებლობის შემთხვევაში (5.2 პუნქტი) ძველ მონაცემებზე გაგზავნილი შეტყობინება ჩაბარებულად ითვლება. მომსახურების შეზღუდვის ან ხელშეკრულების შეწყვეტის შესახებ შეტყობინება იგზავნება არანაკლებ ორი არხით.

მხარეთა რეკვიზიტები და ხელმოწერები

მიმწოდებელი	აბონენტი
დასახელება: შპს „სენანეტი“	სახელი, გვარი: […]
საიდ. კოდი: 439864602	პირადი №: […]
იურ. მისამართი: ქ. სენაკი, ლეო ქიაჩელის ქ. N 9	მისამართი: […]
ბანკი: სს „საქართველოს ბანკი“, ანგარიში: GE66BG0000000573470800	ტელეფონი / ელ-ფოსტა: […]
ცხელი ხაზი: (032) 2112171, ელ-ფოსტა: info@senanet.ge	
დირექტორი ოთარ ჩვამანია, ხელმოწერა: ..... ბ.ა.	ხელმოწერა: .....

დანართი №1. სატარიფო გეგმა

მომსახურება	ტარიფი (ლარი)	პერიოდულობა
სტანდარტი (ოპტიკა, ფიზიკური პირი) – მაქს. 25 / მინ. 15 / რეალური 20 მბიტ/წმ	20	ყოველთვიური
ბიზნეს სტარტი (ოპტიკა, იურიდიული პირი) – მაქს. 10 / მინ. 6 / რეალური 8 მბიტ/წმ	50	ყოველთვიური
ბიზნეს ოპტიმალი (ოპტიკა, იურიდიული პირი) – მაქს. 20 / მინ. 10 / რეალური 15 მბიტ/წმ	100	ყოველთვიური
ოპტიკური ქსელის ჩართვა / სტანდარტული ინსტალაცია (2¹.4 პუნქტი): ფიზიკური პირი / იურიდიული პირი	უფასო / 50	ერთჯერადი
150 მეტრზე მეტი კაბელი და დამატებითი სამონტაჟო სამუშაოები	მიმწოდებლის ვებგვერდზე გამოქვეყნებული პრეისკურანტით	ერთჯერადი
ტერმინალური მოწყობილობა (დროებით სარგებლობაში, 5.2–5.3 პუნქტები)	უფასო	—
მომსახურების დროებითი შეჩერება (6.6 პუნქტი)	5	ყოველთვიური, შეჩერების პერიოდში

პირგასამტეხლო ერთ თვეზე მეტი ვადაგადაცილებისას (3.6 პუნქტი)	5, არაუმეტეს ვადაგადაცილებული თანხის 20%-ისა	ერთჯერადი, თითო პერიოდზე
3-დღიანი უპროცენტო კრედიტი (3.6¹ პუნქტი)	უფასო	არაუმეტეს ერთხელ პერიოდში
ტექნიკოსის გამოძახება (დაზიანება აბონენტის მხარეს), მისამართის შეცვლა, სტატიკური IP მისამართი	მიმწოდებლის ვებგვერდზე გამოქვეყნებული პრეისკურანტით	—
მომსახურების აღდგენა შეზღუდვის შემდეგ	უფასო	—

დანართი №2. მიღება-ჩაბარების აქტი

ხელშეკრულება № […] · ჩართვის თარიღი: „…“ ..... 20… წ. · მისამართი: […]

1. შესრულებული სამუშაოები

სამუშაო	რაოდენობა	შენიშვნა
სტანდარტული ინსტალაცია (2¹.4 პუნქტი)	[…] მ კაბელი	
დამატებითი კაბელი	[…] მ	
დამატებითი სამონტაჟო სამუშაოები	[…]	

2. გადაცემული მოწყობილობა

დასახელება / მოდელი	სერიული №	სარგებლობის ფორმა	ღირებულება (ლარი)
როუტერი […]	[…]	დროებითი სარგებლობა	[…]
ONT / მოდემი […]	[…]	დროებითი სარგებლობა	[…]
კვების ბლოკი, კაბელები	—	[…]	[…]

3. სიჩქარის საწყისი გაზომვა (სადენიანი კავშირით): ჩამოტვირთვა […] მბიტ/წმ · ატვირთვა […] მბიტ/წმ · ინსტრუმენტი: […]

4. დადასტურება. მომსახურება ჩართულია და ფუნქციონირებს. აბონენტმა მიიღო მოწყობილობა გამართულ მდგომარეობაში და გაეცნო მისი სარგებლობისა და დაბრუნების პირობებს (5.2 და 5.3 პუნქტები). პრეტენზიები: […]

მიმწოდებლის წარმომადგენელი	აბონენტი
სახელი, გვარი: […]	სახელი, გვარი: […]
ხელმოწერა:	ხელმოწერა: .....

წყაროები

- კომისიის 2006 წლის 17 მარტის №3 დადგენილება – რეგლამენტი (matsne.gov.ge) – ბოლო კონსოლიდირებული რედაქცია 03.09.2026; სრული ტექსტის შედარება აუცილებელია ხელმოწერამდე.
- რეგლამენტის ცვლილება, 03.09.2026, №5