მომსახურების სტანდარტული პირობები

ვერსია 2.0 · არქივი. მოქმედი ვერსია: ilink.ge/terms/

დამტკიცებულია შპს „აილინკის" დირექტორის გუნაი ეთირმიშლი-ს 30.09.2026 N71 ბრძანებით. ძალაშია 2026 წლის 30 სექტემბრიდან. ვერსია 2.0

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

1.1. ეს სტანდარტული პირობები (შემდგომში — „პირობები") განსაზღვრავს შპს „აილინკის" (ს/ნ 434162327, შემდგომში — „მიმწოდებელი") მიერ ფიქსირებული ინტერნეტმომსახურების და მასთან დაკავშირებული მომსახურების მიწოდების წესს, ასევე მიმწოდებლისა და აბონენტის უფლება-მოვალეობებს.

1.2. პირობები შემუშავებულია „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ" საქართველოს კანონის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის, „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის, ასევე საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდების წესებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ" რეგლამენტის (შემდგომში — „რეგლამენტი") შესაბამისად.

1.3. პირობები სააბონენტო ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილია და ვრცელდება ყველა აბონენტზე, მათ შორის იმ აბონენტებზე, რომლებთანაც ხელშეკრულება ამ პირობების ამოქმედებამდე დაიდო (მე-19 მუხლის გათვალისწინებით). ინდივიდუალური ხელშეკრულებით შეიძლება დადგინდეს მხოლოდ ისეთი დამატებითი პირობები, რომლებიც აბონენტის უფლებებს არ აუარესებს.

1.4. პირობები, ტარიფები, ტიპური ხელშეკრულება და პერსონალურ მონაცემთა დამუშავების პოლიტიკა მუდმივად ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე www.ilink.ge და მიმწოდებლის მომსახურების ოფისში. ცხელ ხაზზე აბონენტი ინფორმაციას უფასოდ იღებს.

მუხლი 2. ტერმინთა განმარტება

2.1. **აბონენტი** — ფიზიკური ან იურიდიული პირი, რომელთანაც მიმწოდებელს დადებული აქვს სააბონენტო ხელშეკრულება.

2.2. **მომსახურება** — ფიქსირებული (ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ან უსადენო) ინტერნეტმომსახურება, ასევე მასთან დაკავშირებული დამატებითი მომსახურება.

2.3. **საანგარიშო პერიოდი** — 30 კალენდარული დღე, რომელიც აითვლება მომსახურების აქტივაციის ან საფასურის ბოლო გადახდის დღიდან, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის დადგენილი.

2.4. **ბალანსი** — აბონენტის პირად ანგარიშზე წინსწრებით ჩარიცხული თანხა.

2.5. **შეზღუდვა** — მომსახურების დროებითი შეჩერება ამ პირობების მე-9 მუხლით დადგენილ შემთხვევებში, ხელშეკრულების შენარჩუნებით.

2.6. **შეწყვეტა** — სააბონენტო ხელშეკრულების მოქმედების დასრულება.

2.7. **სადემარკაციო წერტილი** — წერტილი, სადაც მიმწოდებლისა და აბონენტის პასუხისმგებლობის ზონები იმიჯნება. ოპტიკური ქსელის შემთხვევაში ეს არის მიმწოდებლის ტერმინალური მოწყობილობის (ONU/ONT) პორტი, უსადენო ქსელის შემთხვევაში — აბონენტთან დამონტაჟებული მიმღები მოწყობილობის პორტი.

2.8. **ინდივიდუალური შეტყობინება** — შეტყობინება, რომელიც აბონენტს უშუალოდ ეგზავნება ხელშეკრულებაში მითითებული არხით (SMS, ელ. ფოსტა) ან წერილობით.

2.9. **დამცველი** — საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან არსებული მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახური.

მუხლი 3. ხელშეკრულების დადება და მომსახურების ჩართვა

3.1. ხელშეკრულება იდება წერილობით, მათ შორის ელექტრონული ფორმით, ან დისტანციურად (სატელეფონო ან ელექტრონული საშუალებით, აბონენტის თანხმობის დადასტურების შესაძლებლობით). ხელშეკრულების დადებამდე აბონენტს საშუალება ეძლევა გაეცნოს ხელშეკრულებას, ამ პირობებს, ტარიფებს და პერსონალურ მონაცემთა დამუშავების პოლიტიკას. ხელშეკრულების დადების შემდეგ აბონენტი მათ ასლს იღებს მატერიალური ან ელექტრონული ფორმით.

3.2. აბონენტის სწორად იდენტიფიცირების მიზნით მიმწოდებელი უფლებამოსილია გადაამოწმოს აბონენტის მაიდენტიფიცირებელი მონაცემები სსიპ „სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს" მონაცემთა ბაზაში. თუ ეს მონაცემები (საკონტაქტო მონაცემების გარდა) სააგენტოს მონაცემებს არ ემთხვევა და განმცხადებლის ერთმნიშვნელოვანი იდენტიფიცირება შეუძლებელია, მიმწოდებელს უფლება აქვს უარი თქვას ხელშეკრულების დადებაზე.

3.3. ტექნიკური შესაძლებლობის არსებობისას მიმწოდებელი აბონენტს მომსახურებაში რთავს ხელშეკრულებაში მითითებულ ვადაში, არაუგვიანეს 20 სამუშაო დღისა. აბონენტთან ინდივიდუალურად შეიძლება შეთანხმდეს სხვა ვადაც. თუ ჩართვა ტექნიკურად შეუძლებელია, მიმწოდებელი განცხადების მიღებიდან 10 სამუშაო დღის ვადაში იღებს დასაბუთებულ გადაწყვეტილებას და აცნობებს განმცხადებელს. წინასწარ გადახდილი თანხა მას სრულად უბრუნდება.

3.4. თუ მონტაჟი ბინის/შენობის საერთო საკუთრებაში ხორციელდება, საჭიროების შემთხვევაში აბონენტი უზრუნველყოფს მესაკუთრის ან ამხანაგობის თანხმობას.

3.5. თუ აბონენტი მონტაჟის დაწყებამდე უარს იტყვის მომსახურებაზე, გადახდილი ინსტალაციის საფასური სრულად უბრუნდება. მონტაჟის დაწყების შემდეგ უბრუნდება თანხა ფაქტობრივად გაწეული ხარჯის გამოკლებით.

მუხლი 4. მიმწოდებლის ვალდებულებები

4.1. მიმწოდებელი ვალდებულია:

- მიაწოდოს აბონენტს ხელშეკრულებით და ამ პირობებით განსაზღვრული ხარისხის მომსახურება, დღე-ღამის განმავლობაში, უწყვეტად, მე-8 მუხლით გათვალისწინებული გამონაკლისების გარდა;
- უზრუნველყოს ცხელი ხაზის (0 707 777 777) მუშაობა, უფასო სატელეფონო კონსულტაცია და დაზიანების შესახებ შეტყობინებების 24-საათიანი მიღება;

- აბონენტს უფასოდ მიაწოდოს ინფორმაცია მისი ბალანსის, გადახდების, დარიცხვებისა და გადაანგარიშებების შესახებ, ხოლო მოთხოვნის შემთხვევაში — დეტალური ამონაწერი 10 სამუშაო დღის ვადაში;
- დაიცვას აბონენტის პერსონალური მონაცემებისა და კომუნიკაციის საიდუმლოება, კანონმდებლობისა და მე-17 მუხლის შესაბამისად;
- დაიცვას საკუთარი ქსელის უსაფრთხოება და არ დაუშვას მესამე პირების მიერ ქსელით არასანქცირებული სარგებლობა;
- ამ პირობებით დადგენილ ვადებში განიხილოს აბონენტის საჩივრები.

მუხლი 5. მომსახურების ხარისხი და ტრაფიკის მართვა

5.1. თითოეული პაკეტისთვის ხელშეკრულებაში და ვებგვერდზე მითითებულია მაქსიმალური, ფაქტობრივად ხელმისაწვდომი და მინიმალური სიჩქარე, ჩამოტვირთვისა და ატვირთვისთვის ცალ-ცალკე:

- **მაქსიმალური სიჩქარე** — სიჩქარე, რომელსაც აბონენტი სულ მცირე დროის გარკვეულ მონაკვეთში მიიღებს; ის არ არის რეკლამაში მითითებულ სიჩქარეზე ნაკლები;
- **ფაქტობრივად ხელმისაწვდომი სიჩქარე** — სიჩქარე, რომელიც აბონენტს მიეწოდება დროის უმეტეს ნაწილში; ის არ არის მაქსიმალური სიჩქარის 80%-ზე ნაკლები;
- **მინიმალური სიჩქარე** — მაქსიმალური სიჩქარის 25%; ეს არის სიჩქარე, რომლის მიწოდების ვალდებულებასაც მიმწოდებელი იღებს ნებისმიერ დროს, მათ შორის პიკის საათებში (20:00 – 24:00).

5.2. ქსელის ხარისხის სხვა მაჩვენებლები (საქართველოს ფარგლებში, მიმწოდებლის ქსელიდან): დაყოვნება (latency) — არაუმეტეს 400 მწ; ჯიტერი — არაუმეტეს 50 მწ; დაკარგული პაკეტების წილი — არაუმეტეს 3%-ისა.

5.3. სიჩქარე იზომება სადემარკაციო წერტილში, კაბელით მიერთებული მოწყობილობით, მიმწოდებლის მიერ ვებგვერდზე მითითებული საზომი სერვერის გამოყენებით. უსადენო (Wi-Fi) კავშირით გაზომვის შედეგზე შეიძლება გავლენა მოახდინოს აბონენტის მოწყობილობამ, მანძილმა და სხვა ფაქტორებმა. ამიტომ ასეთი გაზომვა მხოლოდ საორიენტაციოა.

5.4. თუ აბონენტი მიიჩნევს, რომ ხარისხის მაჩვენებლები არ არის დაცული, მას შეუძლია მიმართოს მიმწოდებელს. მიმწოდებელი 3 სამუშაო დღის ვადაში უფასოდ ამოწმებს ხარისხს, მათ შორის დისტანციურად ან ადგილზე. თუ დარღვევა მიმწოდებლის მხარეს დადასტურდა, მიმწოდებელი:

- ა) აღმოფხვრის მიზეზს არაუგვიანეს 10 კალენდარული დღისა;
- ბ) დარღვევის პერიოდისთვის სააბონენტო საფასურს პროპორციულად ამცირებს (მე-8 მუხლის წესით);
- გ) თუ მიზეზი ამ ვადაში არ აღმოიფხვრა, აბონენტს უფლება აქვს ხელშეკრულება დაუყოვნებლივ და ყოველგვარი საფასურის გარეშე შეწყვიტოს, მათ შორის განსაზღვრული ვადით დადებული ხელშეკრულებისას — ფასდაკლების ანაზღაურების გარეშე.

5.5. ტრაფიკის მართვა: მიმწოდებელი ყველა ტრაფიკს თანაბრად ეპყრობა და არ ბლოკავს, არ ანელებს და არ აძლევს უპირატესობას კონკრეტულ კონტენტს, აპლიკაციას ან მომსახურებას. გამონაკლისია:

- ა) ქსელის უსაფრთხოებისა და მთლიანობის დაცვა (მაგ., DDoS შეტევის მოგერიება);
- ბ) ქსელის დროებითი გადატვირთვის მართვა თანაბარი პრინციპით;
- გ) კანონმდებლობით, სასამართლოს ან საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის გადაწყვეტილებით დადგენილი მოთხოვნების შესრულება, მათ შორის კანონით აკრძალულ კონტენტზე წვდომის შეზღუდვა.

ასეთი ზომები არის დროებითი, პროპორციული და მიზნის მისაღწევად აუცილებელ ფარგლებში გამოიყენება.

მუხლი 6. აბონენტის ვალდებულებები და ქსელით სარგებლობის წესები

6.1. აბონენტი ვალდებულია:

- დროულად გადაიხადოს მომსახურების საფასური;
- გამოიყენოს მომსახურება საკუთარი (ოჯახური, ორგანიზაციის შიდა) საჭიროებისთვის და მიმწოდებლის წერილობითი თანხმობის გარეშე მომსახურება საფასურით ან სისტემატურად არ მიაწოდოს მესამე პირებს (მეზობელ ბინებს, შენობებს და სხვ.) კაბელით, რადიოსიგნალით ან სხვა საშუალებით. შინამეურნეობის წევრების და სტუმრების მიერ Wi-Fi-ით სარგებლობა დარღვევა არ არის;
- გაუფრთხილდეს დროებით სარგებლობაში გადაცემულ მოწყობილობას და არ ჩაერიოს მის კონფიგურაციაში ან პროგრამულ უზრუნველყოფაში;
- არ გამოიყენოს მომსახურება კანონსაწინააღმდეგო მიზნით, ქსელის ან მესამე პირის სისტემების დასაზიანებლად, სპამის გასაგზავნად ან სხვა პირების უფლებების დასარღვევად;
- დაზიანების ან აღმოფხვრის სამუშაოების საჭიროებისას, შეთანხმებულ დროს უზრუნველყოს მიმწოდებლის წარმომადგენლის დაშვება სადემარკაციო წერტილამდე;
- 10 დღის ვადაში აცნობოს მიმწოდებელს საკონტაქტო მონაცემების, მომსახურების მიწოდების მისამართის ან სხვა არსებითი მონაცემის ცვლილება.

6.2. აბონენტი თვითონ აგებს პასუხს მომსახურების საშუალებით გადაცემული და მიღებული ინფორმაციის შინაარსზე, ასევე სადემარკაციო წერტილის შემდეგ მის მხარეს განთავსებული მოწყობილობისა და გაყვანილობის მდგომარეობაზე.

6.3. ამ მუხლით დადგენილი წესების დარღვევისას მიმწოდებელი მოქმედებს მე-9 და მე-10 მუხლების შესაბამისად. ეს ნიშნავს: ჯერ აბონენტს ეგზავნება ინდივიდუალური შეტყობინება დარღვევის აღმოსაფხვრელად გონივრული ვადით, შემდეგ შეიძლება მოხდეს მომსახურების შეზღუდვა, ხოლო მოგვიანებით — ხელშეკრულების შეწყვეტა. აბონენტის მიერ მიყენებული ფაქტობრივი ზიანის ანაზღაურება ხორციელდება კანონმდებლობით დადგენილი წესით. ფიქსირებული ოდენობის ჯარიმა არ გამოიყენება.

მუხლი 7. საფასური, გადახდა და ბალანსი

7.1. მომსახურების საფასური იხდება წინსწრებით, საანგარიშო პერიოდის დაწყებამდე, ხელშეკრულებაში და ვებგვერდზე მითითებული საშუალებებით. გადახდის საშუალების მიხედვით ტარიფი არ იცვლება. საკომისიოს, ასეთის არსებობისას, გადახდის სისტემა აწესებს და ის გადახდამდე ჩანს.

7.2. აბონენტის მიერ გადახდილი თანხა ბალანსზე აისახება გადახდისთანავე ან არაუგვიანეს მომდევნო სამუშაო დღისა. აღნიშნული დაგვიანება არ შეიძლება გახდეს შეზღუდვის საფუძველი.

7.3. მიმწოდებელი საფასურის გადახდის ვადის დადგომამდე არანაკლებ 3 დღით ადრე აბონენტს უგზავნის შეხსენებას (SMS/ელ. ფოსტა) გადასახდელი თანხისა და ვადის მითითებით.

7.4. ზედმეტად გადახდილი თანხა აბონენტის ბალანსზე რჩება და ითვლება მომდევნო პერიოდების გადახდად. აბონენტის მოთხოვნით თანხა მას უბრუნდება მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 10 დღისა. ხელშეკრულების შეწყვეტისას გამოუყენებელი ბალანსი, დავალიანების გამოკლებით, უბრუნდება აბონენტს.

7.5. თუ მიმწოდებლის ტექნიკური შეცდომის გამო აბონენტს ნაკლები თანხა დაერიცხა, მიმწოდებელი აბონენტს უფასოდ სთავაზობს სხვაობის განვადებით გადახდას. თუ აბონენტს ზედმეტი თანხა დაერიცხა, ის აბონენტის ბალანსზე ბრუნდება შეცდომის გამოვლენიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

7.6. დაგვიანებული გადახდისთვის პირგასამტეხლო, საურავი ან „შეზღუდული მომსახურების" საფასური არ ირიცხება.

მუხლი 8. დაზიანების აღმოფხვრა, დაგეგმილი სამუშაოები და კომპენსაცია

8.1. აბონენტი დაზიანების შესახებ მიმწოდებელს ატყობინებს ცხელ ხაზზე, ელ. ფოსტით ან ოფისში, ნებისმიერ დროს. ყოველ შეტყობინებას ენიჭება ნომერი და ის აბონენტს ეცნობება. შეტყობინების დაგვიანება აბონენტს უფლებას არ ართმევს, თუმცა კომპენსაციის პერიოდი აითვლება დაზიანების დაფიქსირებიდან ან აბონენტის შეტყობინებიდან, იმის მიხედვით, რომელიც უფრო ადრეა.

8.2. მიმწოდებელი დაზიანების შემოწმებას იწყებს შეტყობინებიდან 24 საათის ვადაში, ხოლო დაზიანებას აღმოფხვრის:

- ა) აბონენტის ხაზზე ან მოწყობილობაზე (სადემარკაციო წერტილამდე) — შეტყობინებიდან არაუგვიანეს 48 საათისა;
- ბ) მაგისტრალურ ან გამანაწილებელ ქსელზე (კაბელის დაზიანება, ანძის ან კვანძის მწყობრიდან გამოსვლა) — არაუგვიანეს 72 საათისა;
- გ) ფორსმაჟორული გარემოების (მე-15 მუხლი) ან მესამე პირის მიერ ინფრასტრუქტურის (ბოძები, ელ. ქსელი) დაზიანების შემთხვევაში — უმოკლეს ვადაში, გარემოების აღმოფხვრისთანავე. აბონენტი ინფორმაციას იღებს სავარაუდო ვადის შესახებ.

8.3. სადემარკაციო წერტილამდე დაზიანების აღმოფხვრა უფასოა. თუ დაზიანება აბონენტის მხარეს (აბონენტის მოწყობილობა, შიდა გაყვანილობა) ან აბონენტის ბრალით არის გამოწვეული, მიმწოდებელი ამის შესახებ აცნობებს აბონენტს და სთავაზობს

დაზიანების აღმოფხვრას ვებგვერდზე გამოქვეყნებული ტარიფით. სამუშაო მხოლოდ აბონენტის თანხმობით სრულდება.

8.4. დაგეგმილი სამუშაოები, რომლებიც მომსახურების შეფერხებას იწვევს, შეძლებისდაგვარად ღამის საათებში (01:00 – 07:00) ტარდება. აბონენტებს ამის შესახებ ეცნობებათ არანაკლებ 24 საათით ადრე, ვებგვერდზე და ინდივიდუალური შეტყობინებით. შეტყობინებაში მითითებულია შეფერხების მიზეზი და სავარაუდო ხანგრძლივობა. მასობრივი ავარიის შემთხვევაში მიმწოდებელი აბონენტებს დაუყოვნებლივ აცნობებს მიზეზისა და აღდგენის სავარაუდო დროის შესახებ.

8.5. **კომპენსაცია (საფასურის გადაანგარიშება).** თუ მომსახურება აბონენტის ბრალის გარეშე არ მიეწოდა ზედიზედ 4 საათზე მეტხანს, ან საანგარიშო პერიოდში ჯამში 12 საათზე მეტხანს, ან ფაქტობრივი სიჩქარე მე-5 მუხლით დადგენილ მაჩვენებლებს არ შეესაბამებოდა, მიმწოდებელი:

- ა) მთლიანად ათავისუფლებს აბონენტს ამ პერიოდის საფასურისგან. ანგარიში ხდება დღიური ტარიფით (ყოველთვიური საფასური / 30). ყოველი დაწყებული დღე-ღამე სრულ დღედ ითვლება;
- ბ) გადაანგარიშებულ თანხას ავტომატურად, აბონენტის მოთხოვნის გარეშე ასახავს ბალანსზე მომსახურების აღდგენიდან არაუგვიანეს 5 სამუშაო დღისა, ხოლო ხარისხის დარღვევისას — დარღვევის დადასტურებიდან იმავე ვადაში. აბონენტს ეგზავნება შეტყობინება ჩარიცხული თანხისა და პერიოდის მითითებით;
- გ) თუ აბონენტს მომსახურება ზედიზედ 10 დღეზე მეტხანს არ მიეწოდა, მას, კომპენსაციის გარდა, უფლება აქვს ხელშეკრულება დაუყოვნებლივ და ყოველგვარი საფასურის გარეშე შეწყვიტოს.

8.6. კომპენსაცია არ გაიცემა, თუ შეფერხება გამოწვეულია აბონენტის ბრალით, აბონენტის მოწყობილობით, ამ პირობების შესაბამისად განხორციელებული შეზღუდვით ან აბონენტის მოთხოვნით შეჩერებით.

მუხლი 9. მომსახურების შეზღუდვა

9.1. მიმწოდებელს შეუძლია შეზღუდოს მომსახურება მხოლოდ შემდეგ შემთხვევებში:

- ა) მომსახურების საფასური გადახდის ვადაში არ არის გადახდილი;
- ბ) აბონენტი არღვევს მე-6 მუხლის 6.1 პუნქტის მეორე ან მეოთხე ქვეპუნქტს (მომსახურების მესამე პირებზე მიწოდება, კანონსაწინააღმდეგო ან ქსელისთვის საზიანო გამოყენება);
- გ) აბონენტი დაზიანების აღმოსაფხვრელად მიმწოდებლის წარმომადგენელს სადემარკაციო წერტილამდე არ უშვებს, რის გამოც სხვა აბონენტების მომსახურება ფერხდება;
- დ) კანონმდებლობით, სასამართლოს ან კომისიის გადაწყვეტილებით პირდაპირ გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევებში.

9.2. შეზღუდვამდე მიმწოდებელი აბონენტს უგზავნის ინდივიდუალურ შეტყობინებას, რომელშიც მითითებულია:

- შეზღუდვის მიზეზი (დავალიანების შემთხვევაში — თანხა);

- შეზღუდვის სავარაუდო თარიღი;
- მიზეზის აღმოფხვრის გზა;
- შედეგი, რომელიც მოჰყვება მიზეზის აღმოუფხვრელობას;
- ცხელი ხაზის ნომერი, სადაც აბონენტი უფასოდ იღებს დეტალურ ინფორმაციას და წარადგენს პრეტენზიას.

შეზღუდვა შეიძლება განხორციელდეს შეტყობინების გაგზავნიდან არაუადრეს 3 კალენდარული დღისა, მხოლოდ სამუშაო დღეს, სამუშაო საათებში. აბონენტის ქმედებით ქსელისთვის მიყენებული მწვავე და უშუალო საფრთხის შემთხვევაში (9.1 პუნქტის „ბ" ქვეპუნქტი) შეზღუდვა შეიძლება დაუყოვნებლივ განხორციელდეს, თუმცა შეტყობინება აბონენტს იმავე დღეს უნდა გაეგზავნოს.

9.3. შეზღუდვის დროს ხელშეკრულება ძალაში რჩება. შეზღუდვის პერიოდისთვის სააბონენტო საფასური ან სხვა რაიმე საფასური არ ირიცხება. ტექნიკური შესაძლებლობის ფარგლებში აბონენტს უნარჩუნდება წვდომა მიმწოდებლის ვებგვერდზე და ონლაინ გადახდის საშუალებებზე.

9.4. შეზღუდული მომსახურება უფასოდ აღდგება შეზღუდვის მიზეზის აღმოფხვრიდან (დავალიანების შემთხვევაში — გადახდის ბალანსზე ასახვიდან) არაუგვიანეს 24 საათისა.

9.5. მიმწოდებელი არ ზღუდავს და არ წყვეტს მომსახურებას სადავო თანხის ან სადავო გარემოების გამო, სანამ ამ საკითხზე აბონენტის საჩივარი განიხილება მიმწოდებელთან, დამცველთან ან კომისიაში. ეს ეხება სადავო თანხას; უდავო თანხის გადახდის ვალდებულება ძალაში რჩება.

9.6. აბონენტის წერილობითი მოთხოვნით მომსახურება შეიძლება დროებით შეჩერდეს წელიწადში ჯამში 3 თვემდე ვადით, ხელშეკრულებისა და მოწყობილობის შენარჩუნებით. შეჩერების პერიოდში საფასური არ ირიცხება.

მუხლი 10. ხელშეკრულების შეწყვეტა მიმწოდებლის ინიციატივით

10.1. მიმწოდებელს შეუძლია ცალმხრივად შეწყვიტოს ხელშეკრულება მხოლოდ შემდეგ შემთხვევებში:

- ა) შეზღუდვის მიზეზი (მათ შორის დავალიანება) შეზღუდვიდან 90 კალენდარული დღის განმავლობაში არ აღმოიფხვრა;
- ბ) აბონენტმა განმეორებით ან არსებითად დაარღვია მე-6 მუხლის წესები, რომელიც წერილობითი შეტყობინების შემდეგ დადგენილ ვადაში არ აღმოიფხვრა;
- გ) აბონენტის მაიდენტიფიცირებელი მონაცემები სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემებს არ ემთხვევა და აბონენტმა მონაცემები შესაბამისობაში ინდივიდუალური შეტყობინების მიღებიდან 30 დღის ვადაში არ მოიყვანა;
- დ) მიმწოდებლისგან დამოუკიდებელი მიზეზით (მაგ., ინფრასტრუქტურასთან წვდომის დაკარგვა, შენობის დანგრევა) მომსახურების მიწოდება მოცემულ მისამართზე ტექნიკურად შეუძლებელი გახდა. ამ შემთხვევაში აბონენტს ეცნობება არანაკლებ 1 თვით ადრე, ხოლო ფასდაკლების ანაზღაურება ან სხვა საფასური მას არ ეკისრება.

10.2. 10.1 პუნქტის „ა" და „ბ" ქვეპუნქტებით გათვალისწინებულ შემთხვევაში, შეწყვეტამდე არანაკლებ 10 კალენდარული დღით ადრე, აბონენტს ეგზავნება ინდივიდუალური შეტყობინება მოსალოდნელი შეწყვეტის, დავალიანების თანხისა და მოწყობილობის დაბრუნების წესის შესახებ.

10.3. ხელშეკრულების შეწყვეტა აბონენტს არ ათავისუფლებს შეწყვეტამდე გაწეული მომსახურების დავალიანების გადახდისგან. დავალიანების იძულებითი გადახდევინება ხდება მხოლოდ კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

მუხლი 11. ხელშეკრულების ვადა და მისი შეწყვეტა აბონენტის ინიციატივით

11.1. ხელშეკრულება შეიძლება დაიდოს განუსაზღვრელი ან განსაზღვრული ვადით. განსაზღვრული ვადით დადებული ხელშეკრულების თავდაპირველი ვადა 24 თვეს არ აღემატება. მიმწოდებელი აბონენტს ყოველთვის სთავაზობს 12-თვიან ხელშეკრულებასაც და აბონენტის სურვილის შემთხვევაში დებს მას. განსაზღვრული ვადით ხელშეკრულება, ჩვეულებრივ, იდება მხოლოდ მაშინ, როცა აბონენტი ფასდაკლებით, უფასო ინსტალაციით ან სხვა სპეციალური პირობით სარგებლობს.

11.2. განსაზღვრული ვადის გასვლის შემდეგ ხელშეკრულება გრძელდება განუსაზღვრელი ვადით და აბონენტს შეუძლია ის ნებისმიერ დროს შეწყვიტოს, ყოველგვარი საფასურის გარეშე. ვადის ამოწურვამდე არანაკლებ 1 თვით ადრე მიმწოდებელი აბონენტს ატყობინებს ამის შესახებ.

11.3. აბონენტს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს, დასაბუთების გარეშე, შეწყვიტოს ხელშეკრულება განცხადებით, რომელიც წარდგენილია:

- ოფისში;
- ელ. ფოსტით;
- ცხელი ხაზით, აბონენტის იდენტიფიცირების შემდეგ.

მიმწოდებელი აბონენტს შეწყვეტის დამადასტურებელ შეტყობინებას უგზავნის. მომსახურება და საფასურის დარიცხვა წყდება აბონენტის მიერ მითითებულ თარიღზე, ხოლო თუ თარიღი მითითებული არ არის — არაუგვიანეს განცხადების მიღების მომდევნო სამუშაო დღისა.

11.4. აბონენტის მიერ ხელშეკრულების შეწყვეტისას მას შეიძლება დაეკისროს მხოლოდ:

- ა) შეწყვეტამდე ფაქტობრივად მიღებული მომსახურების გადაუხდელი საფასური;
- ბ) განსაზღვრული ვადით დადებული ხელშეკრულების ვადამდე შეწყვეტისას — იმ ფასდაკლების (სპეციალური პირობის) ღირებულება, რომლითაც აბონენტმა რეალურად ისარგებლა, ხელშეკრულებაში მითითებული წესით. ეს თანხა არ შეიძლება აღემატებოდეს დარჩენილი თვეების სააბონენტო საფასურის ჯამს;
- გ) განვადებით შეძენილი მოწყობილობის ან ინსტალაციის ღირებულების გადაუხდელი ნაწილი, ასეთის არსებობისას;
- დ) დროებით სარგებლობაში გადაცემული მოწყობილობის დაბრუნება, ხოლო თუ ის არ დაბრუნდება, მისი საბაზრო ღირებულება, მე-13 მუხლის შესაბამისად.

სხვა ჯარიმა, დემონტაჟის, „გაუქმების" ან მსგავსი საფასური აბონენტს არ ეკისრება.

11.5. 11.4 პუნქტის „ბ" ქვეპუნქტი არ გამოიყენება, თუ აბონენტი ხელშეკრულებას წყვეტს:

- პირობების ცვლილების გამო (მე-12 მუხლი);
- ხარისხის დარღვევის გამო (5.4 პუნქტი);
- მომსახურების ხანგრძლივი შეფერხების გამო (8.5 პუნქტის „გ" ქვეპუნქტი);
- მიმწოდებლის მიერ ხელშეკრულების სხვა არსებითი დარღვევის გამო.

11.6. საცხოვრებელი მისამართის შეცვლისას, ტექნიკური შესაძლებლობის არსებობის შემთხვევაში, მომსახურება ახალ მისამართზე გადაიტანება ვებგვერდზე გამოქვეყნებული ტარიფით. თუ ახალ მისამართზე მომსახურების მიწოდება შეუძლებელია, აბონენტს შეუძლია ხელშეკრულება შეწყვიტოს 11.4 პუნქტის „ბ" ქვეპუნქტით გათვალისწინებული თანხის გადახდის გარეშე.

მუხლი 12. ხელშეკრულების პირობებისა და ტარიფების ცვლილება

12.1. მიმწოდებელს შეუძლია შეცვალოს ეს პირობები, ტარიფები ან სააბონენტო ხელშეკრულების სხვა პირობები. ამის შესახებ აბონენტს ეცნობება **არანაკლებ 1 თვით (30 კალენდარული დღით) ადრე** ცვლილების ძალაში შესვლამდე. შეტყობინება ხდება ორივე გზით:

- ა) ინდივიდუალური შეტყობინებით, ხელშეკრულებაში მითითებული არხით;
- ბ) ვებგვერდზე www.ilink.ge გამოქვეყნებით.

12.2. შეტყობინებაში მარტივად და გასაგებად მითითებულია:

- ცვლილების შინაარსი;
- ძალაში შესვლის თარიღი;
- აბონენტის უფლება, შეწყვიტოს ხელშეკრულება ყოველგვარი საფასურის გარეშე.

12.3. თუ აბონენტი ცვლილებას არ ეთანხმება, მას შეუძლია ცვლილების ძალაში შესვლამდე, ან ძალაში შესვლიდან 30 დღის განმავლობაში, შეწყვიტოს ხელშეკრულება ჯარიმის, ფასდაკლების ანაზღაურების ან სხვა რაიმე საფასურის გარეშე (დროებით სარგებლობაში გადაცემული მოწყობილობის დაბრუნების გარდა). ცვლილების ძალაში შესვლამდე აბონენტზე ძველი პირობები ვრცელდება.

12.4. თუ ცვლილება აბონენტისთვის ცალსახად ხელსაყრელია (მაგ., ფასის შემცირება, სიჩქარის გაზრდა) ან უშუალოდ კანონმდებლობის ცვლილებით არის გამოწვეული, ის შეიძლება ამოქმედდეს უფრო ადრე, აბონენტის ინფორმირებით.

12.5. დაუშვებელია ცალმხრივად პაკეტის სიჩქარის შემცირება ან ფასის გაზრდა ამ მუხლით დადგენილი პროცედურის გარეშე, მათ შორის გადასახადების ან ვალუტის კურსის ცვლილების მოტივით.

12.6. აბონენტს შეუძლია პაკეტის შეცვლა ნებისმიერ დროს, მოთხოვნით (ცხელი ხაზი, ელ. ფოსტა, ოფისი). ახალი პაკეტი აქტიურდება მომდევნო საანგარიშო პერიოდიდან, ან, აბონენტის სურვილით, დაუყოვნებლივ, საფასურის პროპორციული გადაანგარიშებით.

მუხლი 13. ტერმინალური მოწყობილობა და აბონენტის საკუთრებაში შესვლა

13.1. მომსახურების მისაღებად საჭირო მოწყობილობა (ONU/ONT, როუტერი, უსადენო მიმღები და სხვ.) აბონენტს გადაეცემა უფასო დროებით სარგებლობაში ან მიეყიდება, რაც ხელშეკრულებაში აღინიშნება. დროებით სარგებლობაში გადაცემული მოწყობილობის ჩამონათვალი, სერიული ნომრები და საბაზრო ღირებულება მითითებულია ხელშეკრულებაში, ხოლო მოქმედი ღირებულებები — ვებგვერდზე.

13.2. დროებით სარგებლობაში გადაცემული მოწყობილობა მიმწოდებლის საკუთრებაა. მისი გამოყენება დაუშვებელია სხვა ოპერატორის ქსელში ან სხვა მიზნით. ჩვეულებრივი ცვეთით ან ქარხნული დეფექტით გამოწვეული დაზიანებისას მიმწოდებელი მოწყობილობას უფასოდ ცვლის.

13.3. ხელშეკრულების შეწყვეტიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში აბონენტი მოწყობილობას მიმწოდებლის ოფისში აბრუნებს, ან წინასწარ შეთანხმებულ დროს მიმწოდებლის წარმომადგენელს ანიჭებს მოწყობილობის წაღების საშუალებას. დემონტაჟი და წაღება უფასოა. მოწყობილობის მიღება-ჩაბარება დასტურდება აქტით ან ქვითრით.

13.4. თუ მოწყობილობა 13.3 პუნქტით დადგენილ ვადაში არ დაბრუნდება, დაიკარგება, ან აბონენტის ბრალით დაზიანდება, აბონენტი იხდის მხოლოდ ამ მოწყობილობის ხელშეკრულებაში მითითებულ საბაზრო ღირებულებას (ან მისი ცვლილების შემთხვევაში — ვებგვერდზე გამოქვეყნებულ ღირებულებას, რომელიც ხელშეკრულებაში მითითებულს არ აღემატება). თუ მოწყობილობა თანხის გადახდის შემდეგ დაბრუნდება გამართულ მდგომარეობაში, თანხა აბონენტს უბრუნდება.

13.5. მიმწოდებლის წარმომადგენელი აბონენტის საცხოვრებელ ან სხვა კერძო საკუთრებაში შედის მხოლოდ აბონენტის (ან მესაკუთრის) თანხმობით, წინასწარ შეთანხმებულ დროს. მიმწოდებელს არ აქვს უფლება, თანხმობის გარეშე შევიდეს აბონენტის საკუთრებაში ან დემონტაჟი გაუკეთოს მოწყობილობას. მოწყობილობის დაბრუნებასთან დაკავშირებული დავა წყდება მე-16 მუხლით დადგენილი წესით.

მუხლი 14. ჯარიმები და პასუხისმგებლობა

14.1. მიმწოდებელი აბონენტს ჯარიმას, პირგასამტეხლოს ან საურავს **არ აკისრებს**. აბონენტის ფინანსური ვალდებულებები ამოწურვით არის ჩამოთვლილი ამ პირობების 11.4 და 13.4 პუნქტებში.

14.2. მიმწოდებელი პასუხს აგებს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობით ან არაჯეროვანი შესრულებით აბონენტისთვის მიყენებულ ზიანზე, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით. 8.5 პუნქტით გათვალისწინებული კომპენსაცია აბონენტს არ ართმევს უფლებას, კანონით დადგენილი წესით მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება.

14.3. მიმწოდებელი პასუხს არ აგებს:

- აბონენტის მიერ ქსელით გადაცემული ინფორმაციის შინაარსზე;
- მესამე პირის მიერ მიწოდებული კონტენტის ან მომსახურების (ვებგვერდები, აპლიკაციები) ხელმისაწვდომობასა და ხარისხზე, რომელიც მიმწოდებლის ქსელის გარეთ არის განთავსებული;

- სადემარკაციო წერტილის შემდეგ აბონენტის მხარეს არსებული მოწყობილობის ან გაყვანილობის მდგომარეობით გამოწვეულ შეფერხებაზე.

მუხლი 15. ფორსმაჟორი

15.1. მხარეები თავისუფლდებიან პასუხისმგებლობისგან, თუ ვალდებულების შეუსრულებლობა გამოწვეულია მათგან დამოუკიდებელი, წინასწარ გაუთვალისწინებელი და გადაულახავი გარემოებით: სტიქიური მოვლენა, ომი, საგანგებო მდგომარეობა, სახელმწიფო ორგანოს აქტი, მასშტაბური ელ. ენერგიის გათიშვა და სხვ.

15.2. ფორსმაჟორის დადგომისას მიმწოდებელი აბონენტებს დაუყოვნებლივ აცნობებს გარემოებისა და მომსახურების აღდგენის სავარაუდო ვადის შესახებ. ფორსმაჟორის პერიოდში მომსახურების საფასური არ ირიცხება. თუ ფორსმაჟორი 30 დღეზე მეტხანს გრძელდება, ორივე მხარეს უფლება აქვს ხელშეკრულება ყოველგვარი საფასურის გარეშე შეწყვიტოს.

მუხლი 16. საჩივრები და დავის გადაწყვეტა

16.1. აბონენტს შეუძლია მომსახურებასთან დაკავშირებული საჩივარი ან პრეტენზია წარადგინოს უფასოდ:

- ცხელ ხაზზე (0 707 777 777);
- ელ. ფოსტით (ilink5858@gmail.com);
- ვებგვერდის საშუალებით (www.ilink.ge);
- წერილობით, მიმწოდებლის ოფისში (ქ. მარნეული, რუსთაველის ქ. N41).

საჩივრის წარდგენის ვადა შეზღუდული არ არის (კანონით დადგენილი ხანდაზმულობის ვადის ფარგლებში).

16.2. საჩივარი რეგისტრირდება საჩივრების რეესტრში. აბონენტს იმავე დღეს ეცნობება საჩივრის სარეგისტრაციო ნომერი. სატელეფონო მიმართვა შესაძლებელია ჩაიწეროს, რის შესახებაც აბონენტი საუბრის დაწყებისას ინფორმირდება.

16.3. მიმწოდებელი საჩივარს განიხილავს და გადაწყვეტილებას იღებს რეგისტრაციიდან **არაუგვიანეს 15 კალენდარული დღისა**. გადაწყვეტილება აბონენტს ეცნობება წერილობით (ელ. ფოსტით ან წერილით). გადაწყვეტილება უნდა იყოს სრული, ობიექტური და დასაბუთებული, და მასში უნდა აღიწეროს:

- გამოკვლეული გარემოებები;
- შესწავლის მეთოდოლოგია;
- მიღებული გადაწყვეტილება (მათ შორის გადაანგარიშება, ასეთის არსებობისას);
- ინფორმაცია აბონენტის უფლების შესახებ, მიმართოს ქვემოთ 16.4 პუნქტში მითითებულ ორგანოებს.

16.4. აბონენტს უფლება აქვს, ნებისმიერ დროს, მათ შორის მიმწოდებლისთვის წინასწარ მიმართვის გარეშე ან მიმწოდებლის გადაწყვეტილებასთან უთანხმოებისას, თავისი უფლებების დასაცავად მიმართოს:

- ა) **მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივ დამცველს** — ვებგვერდი: www.momxmarebeli.ge; ელ. ფოსტა: defender@comcom.ge;
- ბ) **საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას** — www.comcom.ge;
- გ) **სასამართლოს**, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი განსჯადობის წესით.

16.5. მიმწოდებელი დამცველისა და კომისიის მოთხოვნით მათ მიერ მითითებულ ვადაში წარადგენს საჩივართან დაკავშირებულ სრულ ინფორმაციას და დოკუმენტაციას, მათ შორის ბილინგის ამონაწერს და ზარების ჩანაწერებს (ასეთის არსებობისას).

16.6. საჩივრის განხილვის პერიოდში სადავო საკითხთან დაკავშირებით მომსახურების შეზღუდვა ან შეწყვეტა დაუშვებელია (9.5 პუნქტი).

16.7. ამ ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ურთიერთობები რეგულირდება საქართველოს კანონმდებლობით. ამ პირობების არცერთი დებულება არ ზღუდავს აბონენტის კანონით მინიჭებულ უფლებებს. თუ რომელიმე დებულება კანონს ეწინააღმდეგება, გამოიყენება კანონი, ხოლო დანარჩენი დებულებები ძალაში რჩება.

მუხლი 17. პერსონალური მონაცემები და კომუნიკაციის საიდუმლოება

17.1. მიმწოდებელი აბონენტის პერსონალურ მონაცემებს ამუშავებს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის, რეგლამენტის და მიმწოდებლის პერსონალურ მონაცემთა დამუშავების პოლიტიკის შესაბამისად. პოლიტიკა ხელშეკრულების დანართია და ხელმისაწვდომია ვებგვერდზე www.ilink.ge.

17.2. მიმწოდებელი აბონენტის მონაცემებს მესამე პირს არ გადასცემს აბონენტის თანხმობის გარეშე, გარდა კანონით პირდაპირ გათვალისწინებული შემთხვევებისა.

17.3. მიმწოდებელი არ ეცნობა, არ ინახავს და არ ავრცელებს აბონენტის მიერ გადაცემული კომუნიკაციის შინაარსს, გარდა კანონით დადგენილი შემთხვევებისა და წესისა.

17.4. სარეკლამო შეტყობინებები აბონენტს ეგზავნება მხოლოდ მისი თანხმობით. აბონენტს შეუძლია ნებისმიერ დროს უფასოდ უარი თქვას ასეთ შეტყობინებებზე.

მუხლი 18. ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა და ენა

18.1. ვებგვერდზე www.ilink.ge მუდმივად ქვეყნდება:

- მიმწოდებლის საიდენტიფიკაციო და საკონტაქტო ინფორმაცია;
- პაკეტები, ტარიფები და ხარისხის მაჩვენებლები;
- ინსტალაციისა და დამატებითი მომსახურების საფასური;
- მოწყობილობის ფასები;
- ტიპური ხელშეკრულება და ეს პირობები (მოქმედი და წინა ვერსიები, ძალაში შესვლის თარიღების მითითებით);
- კომპენსაციის წესი;
- საჩივრების წარდგენის წესი და ინფორმაცია დამცველის შესახებ;
- ტრაფიკის მართვის წესი;

- პერსონალურ მონაცემთა დამუშავების პოლიტიკა;
- დაგეგმილი სამუშაოებისა და ავარიების შესახებ ინფორმაცია.

18.2. ხელშეკრულება და ეს პირობები შედგენილია ქართულ ენაზე. ინფორმაციული მიზნით მიმწოდებელი უზრუნველყოფს მათ თარგმანს რუსულ და აზერბაიჯანულ ენებზე. სხვაობის შემთხვევაში უპირატესობა ქართულ ტექსტს ენიჭება.

18.3. ხელშეკრულების მატერიალურ ეგზემპლარში არსებითი პირობები იბეჭდება არანაკლებ 10 ზომის შრიფტით.

მუხლი 19. გარდამავალი და დასკვნითი დებულებები

19.1. ეს პირობები ძალაში შედის 2026 წლის 30 სექტემბრიდან. მიმწოდებელი ამ პირობების ამოქმედების შესახებ არსებულ აბონენტებს ინდივიდუალური შეტყობინებით და ვებგვერდზე გამოქვეყნებით ატყობინებს.

19.2. ამ პირობების ამოქმედებამდე დადებულ ხელშეკრულებებზე ეს პირობები ვრცელდება ამოქმედებისთანავე იმ ნაწილში, რომელიც აბონენტის მდგომარეობას აუმჯობესებს. აბონენტისთვის ნაკლებად ხელსაყრელი პირობები (ასეთის არსებობისას) ვრცელდება მე-12 მუხლით დადგენილი 1-თვიანი ვადის გასვლის შემდეგ.

19.3. ამ პირობების ამოქმედებისთანავე ძალადაკარგულად ითვლება და აღარ გამოიყენება ადრე მოქმედი ხელშეკრულების ნიმუშის ის დებულებები, რომლებიც ეწინააღმდეგება ამ პირობებს. მათ შორის:

- ჯარიმები (500, 200, 60 ლარი, 50 აშშ დოლარი);
- „სერვისის შენარჩუნების" და „შეზღუდული მომსახურების" საფასური;
- 6-თვიანი ვადის ავტომატური გაგრძელება;
- 7-დღიანი შეტყობინება ცვლილებაზე;
- 24-საათიანი ვადა პრეტენზიის წარდგენისთვის;
- „48 საათის განმავლობაში გათიშვის" მიუხედავად მომსახურების მიწოდებულად ჩათვლა;
- აბონენტის საკუთრებაში გაფრთხილების გარეშე შესვლის უფლება.