

## **Абонентский договор на оказание мобильных коммуникационных услуг**

Настоящий Договор регулирует взаимоотношения между оператором (ООО «Вион Грузия», идентификационный код: 204450584, юридический адрес: Тбилиси, Ватный ряд №8) и абонентом, определяет правила и условия оказания мобильных коммуникационных услуг, а также права и обязанности сторон.

### **Толкование терминов**

**Оператор** – ООО «Вион Грузия», товарный знак «Билайн».

**Абонент** – физическое лицо, с которым оператором оформлен Договор на оказание мобильных коммуникационных услуг.

**Мобильные коммуникационные услуги** – телефонные услуги общего пользования, предназначенные прямо или косвенно для осуществления и получения внутренних либо внутренних и международных звонков и связанных с ними коммуникационных услуг (например: короткое текстовое сообщение), с использованием соответствующего телефонного номера или номеров, указанных в Плане внутренней или международной нумерации, обеспеченных мобильной коммуникационной сетью общего пользования (электронные коммуникационные сети общего пользования с нефиксированными точками терминации).

**Интернет услуги** – электронные коммуникационные услуги общего пользования, обеспечивающие доступ к Интернету и, таким образом, независимо от технологии использованной сети и коммуникационного терминального оборудования, предоставляющие возможность получать Интернет практически со всех точек.

**Основные услуги** – предоставленные абоненту в рамках мобильных коммуникационных услуг местные, междугородние, международные и Интернет услуги.

**Дополнительные услуги** – услуги, технологически связанные с мобильными коммуникационными услугами и направленные на повышение потребительской стоимости.

**Тарифный план или тарифный пакет или/и предложение** – установленные оператором условия предоставления услуг, что также включает тариф и условия расчета.

**СИМ-карта/ESIM** – идентификационная карта абонента, обеспечивающая связь с сетью оператора, на которой производится активация соответствующего абонентского номера.

**Веб-страница оператора** – [www.beeline.ge](http://www.beeline.ge)

**Телефонный центр** – (99532) 2200611, 110101

**Чрезвычайные (экстренные) номера** – номера, предусмотренные Постановлением Правительства Грузии от 18 ноября 2010 года №355 «Об утверждении Положения о национальной системе нумерации электронных коммуникационных сетей Грузии».

### **1. Основные условия**

1.1. Оператор оказывает абоненту мобильные коммуникационные услуги на предусмотренных настоящим Договором условиях.

1.2. Оператор передает абоненту в пользование СИМ-карту (либо осуществляет регистрацию электронной карты – ESIM) и абонентский номер, абонент выбирает желательное для него стандартное предложение, уплачивает соответствующую стоимость услуг и по подписанию Договора подключается к мобильной коммуникационной сети общего пользования.

1.3. Информация о тарифных планах, пакетах, предложениях оператора, а также о номерах, на которые распространяются специальные тарифные условия, размещена на веб-странице оператора. Указанная информация также доступна для абонента в Телефонном центре и офисах обслуживания оператора.

1.4. Оператор обеспечивает информирование абонента о новшествах и предложениях.

1.5. Абонент имеет возможность приобрести новый тарифный план/пакет/предложение, а также дополнительные услуги на срок и в форме, определенной оператором.

1.6. Дополнительные услуги оператор предлагает абоненту как лично, так и через третьих лиц, обладающих соответствующими полномочиями.

## **2. Права и обязанности абонента**

### **2.1. Абонент имеет право:**

2.1.1. Путем осуществления звонка в телефонный центр оператора получить любую информацию в связи с услугами.

2.1.2. Без уплаты какой-либо платы осуществить звонок в телефонный центр оператора и на номера чрезвычайных (экстренных) служб.

2.1.3. Выбрать предлагаемые оператором услуги и произвести их активацию в различной форме.

2.1.4. Бесплатно получать информацию о балансе, имеющемся на счету его абонентского номера, либо об исчерпании объема лимита.

2.1.5. Бесплатно получать детальный отчет за текущий месяц, а в случае истребования отчета за любой другой период, - уплачивать соответствующую плату.

2.1.6. По своему собственному усмотрению, набором соответствующей комбинации, ограничить доступ к дополнительным услугам определенного вида, либо вообще заблокировать возможность получения дополнительных услуг. Заблокировать дополнительные услуги можно только на основании обращения в офисы обслуживания оператора.

2.1.7. Временно прекратить услугу, при условии сохранения абонентского номера.

2.1.8. Требовать компенсацию в предусмотренных Договором случаях.

2.1.9. Вернуть неиспользованный аванс, существующий на абонентском номере.

2.1.10. Произвести портирование абонентского номера.

2.1.11. В одностороннем порядке в любое время прекратить Договор.

### **2.2. Абонент обязан:**

2.2.1. При оформлении Договора предоставить оператору точную информацию о себе. В случае изменения имени, фамилии, электронной почты или/и любых других данных, сообщить оператор в срок не позднее 10 дней.

2.2.2. Использовать такие мобильные устройства, которые обеспечивают пользование сетью и услугами оператора.

2.2.3. В случае утери СИМ-карты незамедлительно сообщить оператору. Блокирование СИМ-карты осуществляется в офисах обслуживания, сразу же по обращению абонента, до сообщения об указанном факте оператору за любые действия, осуществленные с указанным абонентским номером, ответственность несет абонент.

2.2.4. Пользоваться услугами в личных и легитимных целях, не осуществлять коммерческую или иную связанную с ней активность (рекламные звонки и сообщения).

2.2.5. Не использовать СИМ-карту для осуществления массовых отправок для доступа в коммуникационную сеть общего пользования, для установки шлюза (либо устройств), не осуществлять неверной терминции звонков или/и изменение номера «А» и других действий, которые влекут нарушение действенности оборудования, установок оператора и причинение ущерба оператору.

2.2.6. При получении услуг либо посредством СИМ-карты не осуществлять таких действий, которые могут причинить ущерб оператору, абонентам либо третьим лицам, а также действий, которые по своему содержанию представляют собой посягательство на личную жизнь, содержат угрозу, являются клеветническими или/и оскорбительными.

2.2.7. Погашать существующую по полученным услугам задолженность, сразу же с прекращением Договора либо в течение 15 дней от его прекращения.

2.2.8. Возмещать оператору ущерб, вызванный вследствие нарушения предусмотренных Договором обязательств.

### **3. Права и обязанности оператора**

#### **3.1. Оператор имеет право**

3.1.1. Отказать абоненту в заключении Договора, в случае, если:

3.1.1.1. Не имеет технической возможности для оказания затребованных абонентом услуг, в том числе технической возможности обеспечения доступности сети.

3.1.1.2. Абоненту не была представлена необходимая для оформления Договора документация.

3.1.2. Для осуществления своей деятельности, в соответствии с законодательством, привлекать других юридических и физических лиц.

3.1.3. В одностороннем порядке вносить изменения в условия Договора, тарифы и пакеты.

3.1.4. Обеспечивать доступ абонентов к услугам третьих лиц, на условиях и по тарифам, установленным указанными лицами.

3.1.5. Проводить в коммуникационной сети плановые профилактические или неотложные работы.

3.1.6. В предусмотренных Договором случаях ограничить либо прекратить оказание услуг абоненту.

3.1.7. По установленному законодательством порядку обрабатывать персональную информацию абонента.

3.1.8. В целях улучшения и совершенствования качества услуг осуществлять запись коммуникации, состоявшейся между оператором и абонентом посредством телефонного центра.

#### **3.2. Оператор обязан:**

3.2.1. Подключить абонента к мобильной коммуникационной сети общего пользования и обеспечить оказание услуг на территории зоны покрытия своей сети.

3.2.2. Предоставлять абоненту качественные услуги, устранять повреждения в предусмотренный законодательством разумный срок.

3.2.3. Осуществлять предварительное информирование абонента об изменении условий оказания услуг и тарифов, по установленному Договором порядку.

3.2.4. Осуществить информирование абонента до ограничения либо прекращения оказания услуг (в пределах технических возможностей).

3.2.5. В предусмотренных Договором случаях выплатить компенсацию абоненту.

### **4. Тарифы услуг и расчет**

4.1. Оператор самостоятельно устанавливает тарифы услуг в соответствии с действующим законодательством и лицензией.

#### **4.2. Стандартные тарифы/пакеты:**

- Стоимость СИМ-карты – 1 ₾; активация электронной СИМ-карты (ESIM) – 5 ₾;
- Голосовой звонок на все сети в Грузии: стоимость начала звонка – 0,15<sup>3</sup> ₾, 1 минута – 0,20<sup>1</sup> ₾; отправление 1 SMS по Грузии – 0,01 ₾; Интернет 1 MB – 0,25<sup>2</sup> ₾.

<sup>1</sup>изменение действует с 27.04.2022

<sup>2</sup>изменение действует с 22.08.2022

<sup>3</sup>изменение действует с 22.08.2022

- «Желтый макс» – стоимость – 3 ₾, срок – 30 дней: безлимитные минуты в сети Билайн, 50 минут на другие мобильные операторы, 50 SMS, 500 MB.
- «Зеленый макс» – стоимость 6 ₾, срок – 30 дней: безлимитные минуты в сети Билайн, 200 минут на другие мобильные операторы, 700 SMS; 700 MB.
- «Синий макс» – стоимость 10 ₾, срок – 30 дней: безлимитные минуты в сети Билайн, 300 минут на другие мобильные операторы, безлимитные SMS, 1,5 GB.
- «Красный макс» – стоимость 25 ₾, срок – 30 дней: безлимитные минуты на все операторы, безлимитные SMS, 3 GB.
- Тариф «Международный» – стоимость 1 ₾, срок – 30 дней: стоимость 1 минуты – Армения, Беларусь, Россия, Молдова и ряд стран Центральной Азии\* – 0,20 ₾; Азербайджан – 0,25 ₾; Европа, Азия – 0,25 ₾; США, Канада – 0,05 ₾.

\*Страны Центральной Азии: Туркмения, Таджикистан, Узбекистан, Казахстан, Киргизия.

- На тарифные пакеты действует функция автоматического продления, в случае отсутствия достаточной суммы на балансе на 30-й день, срок пакета продлится автоматически, в противном случае, тарифицирование будет осуществляться по стандартным тарифам.

4.3. Тарифы услуг приведены с учетом предусмотренных законодательством налогов, в национальной валюте.

4.4. Начисление платы на предоставленную абоненту услуги осуществляется в следующем порядке: стоимость поминутных услуг исчисляется – с секундной точностью оказанных услуг, услуг по коротким текстовым сообщениям – по единице, а услуг по мобильному Интернету – по количеству мегабайтов.

4.5. Максимальная продолжительность однократного непрерывного звонка – 30 минут.

4.6. Задержка с Интернет услугами – <300 миллисекунд.

4.7. По желанию, другие тарифные планы/пакеты/предложения, так же, как и дополнительные услуги абонент приобретет/активирует, изменит/добавит или/и аннулирует с использованием таких средств, как набор комбинации цифр, комбинация USSD или/и с помощью других средств, определенных оператором. Указанными действиями абонент подтверждает, что детально ознакомился с условиями тарифных планов/пакетов/предложений, а также дополнительных услуг и согласен принять их.

4.8. Расчет производится по предоплате.

4.9. Начисление абоненту стоимости услуг по 112 осуществляется в порядке, предусмотренном Постановлением Правительства Грузии №660 от 30 декабря 2019 года.

4.10. В случае неиспользования абонентского номера на протяжении 90 дней, с 91-го дня у абонента списывается абонентская плата в размере 0.50 лари, начисление и срезание абонентской платы приостанавливается в случае входящего/исходящего звонка или/и приобретения услуги.

4.11. Абонент обязан погасить задолженность по полученным услугам сразу же по прекращению Договора либо в течение 15 дней от его прекращения (задолженность, имеющаяся перед оператором после портирования). На момент прекращения Договора, сумма, оставшаяся на абонентском счете после погашения задолженности, неиспользованный аванс возвращаются абоненту в течение не более 10 дней при его обращении. Указанное право требования абонент имеет в течение 3 лет от прекращения Договора.

## 5. Качество услуг

5.1. Оператор будет оказывать абоненту услуги, предусмотренного Договором и законодательством качества.

5.2. Оператор обеспечивает доступность услуг на территории зоны покрытия своей сети. На веб-странице размещена карта покрытия, показывающая ориентационную картину покрытия сети. Карта не является гарантом покрытия территории сетью, фактического сигнала (карта может периодически обновляться).

5.3. Услуга не может быть полностью без помех и доступной везде. Качество услуг зависит от локальных особенностей рельефа, застройки, метеорологических условий, оборудования третьих лиц и доступности услуг,

а также от других факторов, под влиянием которых сигнал может ухудшиться, прекратиться либо иметь помехи при передвижении абонента, вблизи зданий, в тоннелях, в подвалах и других подземных сооружениях, указанные случаи выходят за рамки компетенции оператора и не считаются ухудшением качества услуг.

5.4. Оператор обязан устранить повреждения в установленный законодательством срок, если такой срок законодательством не определен – тогда в разумный срок.

5.5. Повреждением и, соответственно ухудшением качества услуг не считаются перебои с оказанием услуг либо прекращение услуг, вызванные:

5.5.1. Неотложными ремонтными и профилактическими работами.

5.5.2. Форс-мажорными обстоятельствами.

5.5.3. Другими случаями, которые по итогам разумных рассуждений, не могут считаться ухудшением качества услуг, вызванным виновными действиями оператора.

5.6. В случае, если оператор не сможет обеспечить устранение недостатков в срок, указанный в пункте 5.4, он обязан по требованию абонента выплатить ему компенсацию по следующей схеме: до наступления факта препятствования/прекращения услуг абоненту, с учетом сумм, израсходованным им в течение предыдущих 3 календарных месяцев, средний почасовой расход, умноженный на количество часов, когда абонент не мог пользоваться услугами.

## **6. Персональная информация абонента**

6.1. При оказании предусмотренных Договором услуг и в целях обеспечения их качества, оператор как лично, так и через своих уполномоченных лиц, обрабатывает персональные данные абонента с момента подписания Договора, на определенный законодательством срок, на протяжении которого оператор обязан сохранять информацию об абоненте и оказанных ему услугах.

6.2. Оператор обрабатывает данные с использованием как автоматических, так и неавтоматических средств. Под обработкой подразумеваются следующие действия: сбор, организация, хранение, изменение, восстановление, использование или разглашение/передача, деперсонализация, блокирование, удаление или уничтожение.

6.3. Оператор обрабатывает следующую информацию об абоненте: имя, фамилия, дата рождения, личный номер, адрес, абонентский номер, номер СИМ-карты, ИМЭИ-код тарифный пакет, электронная почта, данные, необходимые для установления и идентифицирования следа источника коммуникации; данные, необходимые для даты, времени и продолжительности коммуникации; данные, необходимые для идентификации вида коммуникации, оборудования для нее или местонахождения возможного оборудования; биллинговая информация, охватывающая данные о трафике.

6.4. Оператор обрабатывает данные в целях оказания абоненту предусмотренных Договором услуг, определения их качества, маркетинговых исследований, развития продуктов и услуг, улучшения услуг, внедрения новых технологий, администрирования, управления кредитной информацией и предотвращения мошеннических действий.

6.5. В целях выполнения определенных указанным Договором обязательств, данные от имени оператора обрабатывают также уполномоченные лица, на основании оформленного с ними договора, существенными условиями которого являются конфиденциальность данных абонентов и соблюдение безопасности при их обработке.

6.6. Абонент согласен и предоставляет право оператору на разглашение оператором его персональных данных, как внутри страны, так и за ее пределами группе своих компаний, коммерческим и роуминг партнерам, другим авторизованным операторам и третьим лицам, в том числе кредитным бюро, которым оператором предоставлено право взимания задолженности и государственным органам по предусмотренному законодательством порядку.

6.7. Подписанием Договора абонент соглашается на получение коротких текстовых сообщений рекламного/информационного характера о деятельности, тарифах и услугах оператора и его партнеров-компаний, а также продуктах и услугах третьих лиц.

6.8. Абонент может в любое время отказаться от обработки его данных в прямых маркетинговых целях, отправив короткое текстовое сообщение на соответствующую комбинацию номера.

6.9. Абонент имеет право получать информацию об обработанных о нем данных, при необходимости потребовать их исправления, обновления, дополнения, блокирования, удаления и уничтожения.

## **7. Ограничение и прекращение услуг**

7.1. В случае отсутствия баланса/единиц на абонентском счете, услуга ограничивается в одностороннем порядке, ограничиваются исходящие звонки, SMS и все виды платных услуг, осуществить звонок можно будет в телефонный центр оператора на номера чрезвычайных (экстренных) служб (ограничение отменяется с пополнением баланса либо приобретением услуг).

7.2. Оказание услуг ограничивается в двустороннем порядке, если после одностороннего ограничения услуг прошло 45 дней и в течение указанного периода не было осуществлено пополнения баланса или/и приобретения услуг, ограничение касается исходящих/входящих звонков, SMS и др. Абонент сможет осуществить звонок в телефонный центр оператора и на номера чрезвычайной службы (ограничение аннулируется с пополнением баланса).

7.3. Оказание услуг абоненту ограничивается частично, на соответствующую услугу (ограничение отменяется в срок не позднее 24 часов после подтверждения оператором факта устранения нарушения) либо полностью, в случае нарушения им правил пользования услугами, предусмотренными пунктами 2.2.4-2.2.6 Договора.

## **8. Форс-мажор**

8.1. Форс-мажорные обстоятельства включают, но не ограничиваются следующими явлениями:

8.1.1. Стихийные бедствия, наводнение, землетрясение, лавина, пожар, град, обильные снегопады, забастовка, гражданские волнения, война (объявленная либо необъявленная) либо другие военные, террористические действия, блокада, эпидемия либо пандемия, невыполнение третьими лицами обязательств перед оператором, прекращение подачи электроэнергии, масштабная авария, киберпреступления, препятствование деятельности оператора со стороны третьих лиц, прекращение оказания услуг по законному требованию соответствующего уполномоченного органа или третьего лица, перебои либо прекращение оказания услуг, вызванное виновными действиями и третьих лиц, и устранение указанных недостатков не зависит от действия оператора.

## **9. Информирование абонента об изменениях и коммуникация между сторонами**

9.1. Оператор может в любое время по своему собственному усмотрению вносить изменения в Договор, тарифы, тарифные планы/пакеты или/и предложения и дополнительные услуги.

9.2. Информацию об изменениях оператор публикует на своей веб-странице. В случае, если изменения касаются увеличения стоимости услуг или любого другого условия, которое не улучшает правового положения абонента, оператор уведомляет абонента посредством индивидуального сообщения за 1 месяц до вступления изменений в силу. Если абонент не согласен с изменениями, он может не продолжать пользоваться конкретными изменениями либо прекратить договор с оператором. Принятие измененных услуг абонентом приравнивается к его согласию с изменениями. Для прекращения договора абонент должен обратиться с заявлением в офисы обслуживания оператора.

9.3. Если изменение условий осуществляется в пользу абонента, оператор имеет право не соблюдать предусмотренного пунктом 9.2 срока сообщения, в таком случае срок сообщения об изменении определяет оператор и публикует соответствующую информацию на веб-странице.

9.4. Коммуникация с абонентом ведется на грузинском языке.

9.5. Коммуникация между сторонами осуществляется в письменной форме, в том числе электронной (на указанную абонентом эл. почту), а также путем отправки SMS-сообщения абоненту. Эффективным средством коммуникации между абонентом и оператором являются телефонный центр, офисы обслуживания, веб-страница и другие online каналы помощи.

9.6. Сообщение, отправленное оператором абоненту на эл. почту, а также высланное на абонентский номер SMS-сообщение считается полученным с момента подтверждения факта отправки сообщения оператором.

9.7. Сообщение, отправленное с использованием почтовых/курьерских услуг на указанный абонентом адрес, считается полученным с момента его подтверждения (подписания) абонентом в соответствующей форме, а также в случае, если вручение не удастся по другим причинам, и вследствие указанного, сообщение возвращается оператору.

9.8. Неполучение сообщения абонентом не освобождает его от выполнения предусмотренных Договором обязательств, а также не предоставляет ему каких-либо прав.

## **10. Портирование**

10.1. Абонент имеет право сменить оператора на другого оператора (принимающий оператор), с сохранением абонентского номера/индекса.

10.2. Для осуществления портирования абонент с заявлением обращается к принимающему оператору.

10.3. С момента представления заявления вплоть до осуществления портирования, абонент не сможет переоформить абонентский номер на другое лицо, а также прекратить договор с оператором.

10.4. Информацию о точной дате и времени портирования сообщает абоненту принимающий оператор.

10.5. Портирование абонентского номера не будет осуществлено, если:

10.5.1. Абонентский номер, портирования которого просит заявитель, принадлежит другому лицу, либо заявка представлена неправомочным лицом либо владелец абонентского номера не установлен.

10.5.2. Абонентом уже представлена заявка о портировании того же абонентского номера другому принимающему оператору.

10.5.3. От приобретения абонентского номера либо последнего портирования абонентского номера не прошло 30 дней.

10.5.4. У абонента по тому абонентскому номеру, портирования которого он просит, имеется задолженность по полученным от оператора услугам или/и вследствие задолженности ограничено оказание услуг.

10.6. Абонент вправе за 1 час до времени, определенного для физического портирования абонентского номера, отказаться от портирования, путем представления соответствующего заявления принимающему оператору.

10.7. В случае, если после портирования окажется, что у абонента имеется задолженность перед оператором, погасить указанную задолженность можно будет только в офисах обслуживания оператора. В случае неуплаты задолженности оказание услуг по портированному номеру будет ограничено.

10.8. В момент портирования имеющаяся на абонентском счете сумма перечисляется принимающему оператору.

## **11. Представление претензии/жалобы в связи с обслуживанием**

11.1. Абонент, в связи с любой претензией в связи с обслуживанием, может обратиться в телефонный центр оператора в устной форме, либо написать жалобу.

11.2. Условия представления и рассмотрения претензии/жалобы приведены на веб-странице оператора.

11.3. Оператор рассматривает претензию/жалобу абонента и принимает решение в течение 15 дней от ее представления.

11.4. Абонент может обратиться в Службу общественного защитника прав потребителей при Комиссии по коммуникациям, в случае, если не согласен с решением оператора.

## **12. Срок действия и прекращение Договора**

12.1. Договор вступает в силу со дня его подписания и действует до его прекращения.

12.2. Договор может быть прекращен в следующих случаях:

- 12.2.1. По инициативе абонента в любое время, на основании представленного в офис оператора заявления.
- 12.2.2. В случае неустранения оснований одностороннего ограничения оказания услуг в течение 55 дней.
- 12.2.3. Вследствие нарушения абонентом предусмотренных пунктами 2.2.4-2.2.6 Договора правил пользования услугами.
- 12.2.4. С переоформлением абонентского номера на другое лицо.
- 12.2.5. Если будет осуществлено портирование абонентского номера из сети оператора.

### **13. Ответственность**

- 13.1. Стороны возмещают друг другу ущерб, причиненный нарушением условий Договора.
  - 13.1.1. Абонент возмещает оператору подтвержденный им ущерб, причиненный виновными действиями, вызванный невыполнением или ненадлежащим выполнением предусмотренных Договором обязательств.
  - 13.1.2. Ответственность оператора по возмещению ущерба абоненту ограничивается выплатой абоненту компенсации в соответствии с пунктом 5.6 Договора.
  - 13.1.3. Оператор освобождается от обязательства по уплате компенсации, если помехи с оказанием или прекращением оказания услуг обусловлены случаями, предусмотренными пунктами 5.3; 5.5 Договора.

### **14. Передача прав и обязанностей**

- 14.1. Абонент имеет право, только в случае согласия оператора, передать третьему лицу определенные Договором права и обязанности. Указанная оговорка не исключает права оператора получить предложенное выполнение от третьего лица.
- 14.2. Оператор имеет право передать третьему лицу определенные Договором права и обязанности путем предварительного уведомления абонента.

### **15. Заключительные положения**

- 15.1. Договор составлен и истолковывается в соответствии с законодательством Грузии.
- 15.2. Абонент подтверждает, что полностью ознакомился и согласен с условиями абонентского договора.
- 15.3. Споры, возникшие на основании Договора, стороны решают путем взаимного согласования, а в случае недостижения соглашения, – обращаются в Тбилисский городской суд.
- 15.4. Полная либо частичная недействительность отдельных условий, статей Договора не влияет на другие условия Договора.
- 15.5. Договор составлен на грузинском языке, в двух имеющих равную юридическую силу экземплярах, по одному для сторон.