

Договор об оказании мобильного коммуникационного обслуживания «Билайн»

1. Общие положения

1.1. Договор регулирует отношения между «оператором» и «абонентом» об оказании мобильного коммуникационного обслуживания. В соответствии с условиями настоящего договора «оператор» осуществляет мобильное коммуникационное обслуживание ООО «Виони Сакартвело» под торговым знаком «Билайн», а «абонент» платит стоимость оказанных услуг.

1.2. Для целей настоящего договора используются следующие термины, в остальных случаях стороны руководствуются терминами, определенными Регламентом о предоставлении услуг в сфере электронных коммуникаций и защите прав потребителей (Постановление №3, утвержденное Национальной комиссией по коммуникациям Грузии 17 марта 2006 года) (далее – правила).

Тарифный план – перечень тарифов, утвержденных «оператором», которые соответствуют определенному набору услуг.

Предоставление технической возможности допуска к коммуникационной сети – наличие свободных номеров абонентской емкости (уникальных кодов идентификации) и/или коммуникационных каналов, в том числе радиоканалов, с учетом ресурса выделенной частоты.

«Условная сумма» – объем прав «абонента», выраженный в виде денежного или иного эквивалента, для получения обслуживания на все предоставленные ему номера.

Мобильное коммуникационное обслуживание (услуги) – деятельность, связанная с получением, обработкой, хранением, передачей и доставкой сообщений. В соответствии с настоящим договором, под мобильным коммуникационным обслуживанием подразумевается обслуживание мобильной коммуникационной связью и дополнительные услуги, подлежащие оказанию в подвижной коммуникационной сети, услуги, оказанные «оператором» «абоненту» в сети передачи данных, в соответствии с правилами оказания услуг соответствующего вида и условиями выданных лицензий;

«Электронный счет (личный счет)» – электронный файл, существующий в автоматизированной системе расчета «оператора», содержащий информацию об «условной сумме».

1.3. При обращении в информационно-справочное бюро, при получении информации об «абоненте» и оказанных услугах, дополнительных услугах подключения/отключения, «оператор», используя кодовое слово, идентифицирует «абонента». «Абонент» отвечает за все операции, выполненные с использованием кодового слова, а также за все обязательства, связанные с оплатой оказанных услуг. Операции, связанные с изменением, переформлированием абонентского номера или прерыванием договора, не осуществляются с использованием кодового слова.

2. Основные условия

2.1. Оказание услуг осуществляется на основании договора, оформленного между «оператором» и «абонентом». Права и обязательства сторон, определенные договором, не могут быть переданы другим лицам, кроме как в порядке, установленном законом или договором. Для осуществления своей деятельности «оператор», в соответствии с действующим законодательством, имеет право привлечь других юридических и физических лиц.

«Оператор» самостоятельно устанавливает условия договора в соответствии с действующим законодательством и выданной лицензией. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменить условия договора.

2.2. Договор заключается между «абонентом» и «оператором» или уполномоченным им представителем путем подписания договора и его приложений. Заверение договора возможно «оператором» посредством исполнения им его факсимильной подписи.

2.2.1. Услуги предоставляются абоненту в течение, максимум, 3 дней с подписания договора.

2.3. «Оператор» уполномочен:

2.3.1. Отказаться от заключения договора или оказания услуг в соответствии с договором:

- при отсутствии технических средств для оказания услуг, затребованных «абонентом», в том числе при отсутствии технической возможности доступа «оператора» к сети;

- в случае, если не будут предоставлены документы, определенные законом или/и оператором по договору.

2.3.2. Прервать оказание услуг в следующих случаях:

- если у «оператора» есть сведения о наличии задолженности «абонента» на его личном счете в связи с коммуникационным обслуживанием, если у абонента нет положительного баланса, в случае, если истек срок устранения основания для ограничения обслуживания;

- в иных случаях, предусмотренных договором или/и нормативными актами.

В случае прерывания обслуживания, стоимость подключения к сети, как и стоимость приобретенных, но не активированных абонентом сим-карт, абоненту не возвращается.

2.3.3. В случае получения сим-карты по наследству, дарения и отчуждения, прервать договор с бывшим абонентом, а с новым абонентом заключить договор об оказании мобильного коммуникационного обслуживания, вместе с тем оператор уполномочен потребовать плату (в соответствии с действующим тарифным планом), связанную с переформлированием базы данных об абонентах, и возмещение задолженности предыдущего владельца.

2.4. «Абонент», после произведения полного расчета с «оператором», имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор. «Абонент» возмещает «оператору» все расходы, вызванные отказом от настоящего договора, если их возмещение предусмотрено правилами или действующим законодательством.

К действиям «абонента», направленным на расторжение договора, стороны относят:

- письменное заявление о расторжении договора;

2.5. Дополнительные и прочие услуги, которые технологически непосредственно связаны с мобильным коммуникационным обслуживанием и направлены на повышение его потребительской стоимости (далее – «дополнительные услуги»), осуществляет «оператор» или третьи лица, обладающие соответствующими полномочиями, а «абонент» платит стоимость в соответствии с настоящим договором, заключенным с третьими лицами договором и правилами оказания соответствующих услуг.

2.5.1. Информацию об условиях обслуживания, предлагаемых потребителю, в том числе, о пакетах услуг и тарифах, а также об условиях получения, ограничения и прерывания обслуживания и внесении изменений в пакет услуг, «оператор» размещает на принадлежащей ему веб-странице в виде публичной оферты или оферты, предложение может быть предоставлено «абоненту» в виде предложения сделать оферту.

2.5.2. Абонент может получать информацию о предлагаемых услугах также через рекламные материалы. В рекламной информации, размещенной посредством интернета или телевидения, отражается номер (код активации) для получения дополнительных услуг или какой-либо иной порядок подключения к обслуживанию.

2.5.3. Абонент набирает номер активации дополнительной услуги, таким образом соглашаясь с правилами оказания дополнительных услуг и их тарификации, а также соглашается на получение этих услуг и их оплату.

2.5.4. «Абонент» платит стоимость дополнительных услуг по выбранной системе расчета, если оказание дополнительной услуги не предусматривает иного.

3. Права и обязанности оператора

3.1. Оператор обязан:

1) В период оказания услуг (исходя из вида услуги) предоставить абоненту в пользование номер телефона и/или уникальные коды идентификации: предоставление номера телефона происходит во время заключения договора об оказании мобильного коммуникационного обслуживания, а уникальные коды идентификации предоставляются абоненту на весь срок с момента начала фактического пользования услугами передачи данных, что необходимо для физического предоставления обслуживания.

2) Выполнять обязательства, предусмотренные правилами и договором;

3) соблюдать сроки и правила устранения повреждений в сроки, установленные регламентом «О порядке предоставления услуг в сфере электронных коммуникаций и защите прав потребителя».

4) В случае если абонент не получает обслуживание по причине действий со стороны оператора, в качестве компенсации выплатить ему сумму, которая будет начислена ему на счет абонентского номера, согласно пункту 7.1.

5) Предупредить абонента об ожидаемом ограничении или прерывании обслуживания с помощью SMS сообщения.

3.2. Оператор имеет право:

1) вносить в условия договора изменения, отправив абоненту соответствующее предложение (отправив SMS сообщение, разместив соответствующую информацию на сайте оператора в интернет-сети и/или другими способами). Вместе с тем, если в течение 10 дней с даты получения абонентом упомянутого сообщения и размещения на сайте оператор не получит от абонента полного или частичного отказа в связи с подобными изменениями, и/или абонент не использует права, предусмотренные п. 2.4. договора, это будет означать, что абонент согласен с указанными изменениями.

2) Оператор имеет право установить, а также изменить условия обслуживания, в том числе тарифы, условия, сроки и правила оплаты, сообщив абоненту об этом не менее чем за 10 дней до внесения упомянутых изменений, отправив SMS сообщение, разместив информацию в интернете и иными способами. Если же в таком случае абонент не использует права, указанные в п. 2.4. договора, это будет означать, что абонент согласен с упомянутыми изменениями.

3) При согласии абонента любые сведения, которые содержат учетные данные абонента, а также другие документы, затребованные оператором, могут быть в любое время проверены оператором, непосредственно или посредством третьих лиц (включая кредитные бюро). В случае, если абонент не согласен с передачей оператором информации третьим лицам, оператор имеет право затребовать от абонента дополнительные документы, необходимые для проверки соответствия абонента условиям оказания услуг данного вида.

4) В случае неуплаты абонентом счетов, предусмотренных настоящим договором, обратиться к установленным законодательством мерам, которые касаются невыполненных абонентом обязательств и взыскания сумм за ущерб. Взысканию подлежит также случай неуплаты абонентом стоимости дополнительных услуг, а также активированной акции. Оператор имеет право возложить изъятие задолженности на третьих лиц.

3.3. С целью оказания предусмотренных договором услуг и обеспечения их качества оператор как лично, так и с помощью его уполномоченных лиц обрабатывает персональные данные абонента, с момента подписания договора в течение времени, определенного законодательством, на протяжении которого оператор обязан хранить информацию об абоненте и оказании ему услуг. Данные оператор обрабатывает, используя как автоматические, так и не автоматические средства. Под обработкой подразумевается выполнение следующих действий в отношении данных: сбор, организация, хранение, изменение, восстановление, использование или разглашение (в том числе, передача), деперсонализация, блокирование, стирание или уничтожение.

3.3.1. Оператор обрабатывает следующую информацию об абоненте: имя, фамилия, дата рождения, личный номер, адрес, номер SIM-карты, IMEI-код, тарифный план, электронная почта, данные, необходимые для установления и идентификации следа источника коммуникации; данные, необходимые для даты, времени и продолжительности коммуникации; данные, необходимые для идентификации вида коммуникации, местонахождения или возможного местонахождения его оборудования; биллинговую информацию, которая включает данные о трафике; в случае юридического лица – фамилию, дату рождения, личный номер, адрес лица с представительскими полномочиями;

3.3.2. Оператор обрабатывает данные для оказания абоненту услуг, предусмотренных договором, маркетинговых исследований, развития продуктов и услуг, улучшения обслуживания, внедрения новых технологий, администрирования и в других целях, не противоречащих действующему законодательству..

3.3.3. С целью выполнения обязательств, определенных настоящим договором, от имени оператора данные обрабатывают также уполномоченные лица, на основании оформленного с ними договора, существенным условием которого является конфиденциальность данных абонента и соблюдение безопасности во время их обработки.

3.3.4. Подписывая договор, абонент соглашается на получение кратких текстовых сообщений рекламного характера о деятельности, тарифах и услугах оператора. Абонент в любое время может отказаться от получения таких сообщений, написав письменное заявление в офисах по обслуживанию и продажам оператора. Оператор прекратит обрабатывать данные в течение 10 рабочих дней с получения письменного отказа.

3.3.5. Абонент имеет право получить информацию об обработанных данных о нем, при необходимости – потребовать исправить, обновить, дополнить, заблокировать, стереть и уничтожить их.

3.3.6. Абонент соглашается и дает оператору право, разглашать его персональные данные как внутри страны, так и за ее пределами, компаниям ее группы, а также коммерческим и роуминг-партнерам, а также другим операторам, на основании оформленных договоров, с которыми оператор обеспечивает должное выполнение обязательств, предусмотренных настоящим договором, а также третьим лицам, которым оператор присвоил право на изъятие задолженности, кредитным бюро и государственными органам в порядке, предусмотренном законодательством.

3.4. Абонент заявляет о согласии, чтобы оператор в порядке, установленном законодательством, с целью обеспечения обязательства оформления договора, установленного законом, и для осуществления этой цели в необходимом объеме получал из электронной базы данных ЮЛПП Агентства развития государственных сервисов необходимые ему персональные данные абонента.

3.5. Оператор не несет ответственности за недоступность отдельных узлов или ресурсов мировой сети Интернет, администрирование которых осуществляется третьими сторонами. Случай такой недоступности не представляет собой прерывание или неисправность связи в соответствии с п. 3.1.3.

4. Права и обязанности абонента

4.1 Абонент обязан:

1) не использовать номер телефона (в том числе, уникальные коды идентификации) для осуществления массовой рассылки, а также для установки шлюза (или установок) для доступа в сеть фиксированной связи, а также для интернет-телефонии и других мероприятий, которые приводят к нарушению функциональности оборудования и установок и ущербу оператора.

2) незамедлительно сообщить о потере SIM-карты;

4.2 Абонент имеет право:

1) использовать сеть для мобильных телефонных разговоров, для передачи информации с помощью технических средств в соответствии с положениями договора;

2) требовать необходимую и достоверную информацию об операторе, режиме его работы и наборе услуг, предлагаемых оператором;

3) передавать третьему лицу определенные договором права и обязательства только с согласия «оператора», а эти права и обязательства получит лицо, обладающее соответствующими полномочиями.

4) Выполнять другие действия, предусмотренные правилами.

5. Цены (тарифы) на услуги, оказываемые оператором

5.1 Тарифы, связанные с любыми видами услуг, самостоятельно определяет оператор, и они отражены в тарифном плане .

5.2 Продолжительность соединения:

5.2.1 Продолжительность мобильного телефонного соединения – это интервал времени с момента определения ответа стороны, вызванной аппаратурой оператора, до момента отключения мобильного телефонного соединения с одной из сторон аппаратурой оператора.

5.2.2. Продолжительность соединения по сети передачи данных (сеанс связи), которая используется для определения размера платы, при передаче звуковой информации отсчитывается спустя 1 секунду после ответа вызванного устройства до момента отключения вызванного или вызывающего устройства, которое заменяет абонента в случае его отсутствия, а при передаче звуковой информации – с 1 переданного байта.

К абонентскому устройству, сигнал ответа которого приравнивается к ответу вызванной стороны, относятся:

1) модем, или факсимильный аппарат, который работал в режиме автоматического получения информации;

2) любое абонентское оборудование, оснащенное автоответчиком;

3) другая абонентская установка, обеспечивающая (или имитирующая) возможность обмена информацией в отсутствие вызванной стороны.

5.3 Оператор имеет право установить размер единицы тарификации коммуникационного обслуживания и порядок расчета неполной единицы тарификации.

5.3.1 Начисление стоимости поминутного обслуживания, предоставленного оператором абоненту, происходит с секундной точностью оказанного обслуживания.

5.3.2 Единица тарификации соединения для передачи звуковой информации в сети передачи данных устанавливается по байтам. Единица тарификации указана в каждом конкретном тарифном плане.

5.4. Исползованный аванс подлежит возвращению абоненту в случае его обращения, а также в других случаях, предусмотренных законодательством, в течение 3 лет с прерывания договора. Не исползованный аванс будет возвращен абоненту в течение 20 рабочих дней с его обращения. По истечении 3 лет абонент теряет право на требование возврата аванса.

5.5. Излишне уплаченная сумма будет возвращена абоненту в течение 10 дней с его обращения.

6. Расчет за оказанное коммуникационное обслуживание

6.1 Для расчета с оператором могут быть привлечены третьи лица.

6.2 Расчет за оказанное обслуживание производится в национальной валюте. Тарифы на мобильное коммуникационное обслуживание выражаются в лари. Тарифы указаны в прайс-листах. Информацию о тарифах абонент может получить во всех офисах по обслуживанию абонентов и по телефону информационно-справочного обслуживания.

6.3 Расчет за мобильное коммуникационное обслуживание производится по следующей системе расчета: предварительная оплата;

6.4. Расчет с предварительной оплатой

6.4.1. Во время предварительной оплаты «абонент» пополняет баланс;

6.4.2. Как только баланс исчерпывается, происходит ограничение обслуживания абонента, что выражается в отключении для него исходящих звонков и платных услуг любого вида.

7. Условия ограничения и прерывания обслуживания

7.1. Ограничение обслуживания

7.1.1. Обслуживание абонента будет ограничено в следующих случаях:

- у него нет положительного баланса;

- у него задолженность по оказанному обслуживанию;

- получая обслуживание, или с помощью SIM-карты (неправильная терминация звонков или/ и изменение А номера), абонент наносит ущерб оператору, другим абонентам или третьим лицам;

- с помощью абонентского номера осуществляет подключение к сети без разрешения;

- получая обслуживание, осуществляет действия, ущемляющие личную жизнь третьих лиц, содержащие угрозу, наносящие им материальный ущерб, клеветнические, оскорбительные или любые другие противоправные действия;

- осуществляет распространение недопустимой продукции, компьютерных вирусов, мошеннических или вредоносных программ;

- нарушает требования п. 4.1.1., или/ и нарушает другие требования действующего законодательства. (Возобновление обслуживания происходит не позже чем до конца следующего дня с полного устранения нарушения)

7.1.2. В случае, если в течение 90 дней на абонентском номере не фиксируется никаких транзакций, а у абонента положительный баланс, с 91-го дня с баланса абонента будет списываться абонентская плата (3 лари в день) до обнуления суммы, существующей на счете. Начисление абонентской платы аннулируется с помощью любой транзакции, осуществленной на абонентском номере.

7.1.3. В случае отсутствия положительного баланса обслуживание абонента будет ограничено, что подразумевает ограничение исходящих звонков. Абонент будет получать только входящие звонки и смс-сообщения, сможет пользоваться определенными бесплатными услугами и экстренными номерами. Ограничение снимается в случае пополнения баланса или/и осуществления платной транзакции.

7.1.4. В случае отсутствия активности на номере в течение 45 дней с ограничения исходящих звонков, обслуживание абонента будет ограничено двухсторонне, во время чего он сможет звонить только на экстренные номера и номера обслуживания клиентов. Ограничение аннулируется пополнением баланса или/и осуществлением платной транзакции.

7.2. Прерывание обслуживания:

7.2.1. В случае отсутствия активности на номере в течение 10 дней с двухстороннего ограничения абонентского номера, обслуживание абонента будет прервано.

8. Компенсация

8.1. В случае неполучения абонентом обслуживания на условиях, определенных настоящим договором, по вине оператора, поставщик услуг начислит абоненту на счет абонентского номера в качестве компенсации сумму, расчет которой осуществляется в следующем порядке: средний суточный расход, исходя из суммы, затраченной за три (3) предыдущих календарных месяца, прежде чем зарегистрированные поставщиком обслуживания абоненты не смогли получить обслуживание, умноженный на количество дней, когда абонент не смог получить обслуживание. Под одним днем подразумеваются полные 24 (двадцать четыре) часа.

8.2. Компенсация подлежит непосредственный ущерб абонента, вызванный действиями оператора.

8.2.1. Косвенный ущерб, каким является не полученный доход или иные потери, понесенные как последствия, поставщиком обслуживания не возмещаются.

9. Представление жалоб в связи с обслуживанием

9.1. Абоненты могут представить жалобы, связанные с обслуживанием, в офисах ООО «Виони Сакартвело». Служба по рассмотрению жалоб рассмотрит жалобу и примет решение в течение 15 дней с представления жалобы.

9.1.1. Абоненты могут обратиться в офисы ООО «Виони Сакартвело» по следующим адресам:

- Центральный офис в г. Тбилиси – ул. Горгасали №8
- Офис в г. Батуми – ул. Горгиладзе №40
- Офис в г. Телави – ул. Цамебули №11
- Офис в г. Кутаиси – ул. Святой Нино/ Палишвили №8/19
- Офис в г. Зугдиди – ул. Гамсахурдия №8

10. Другие условия

10.1. Предоставляемая оператором мобильная телефонная связь в естественных условиях распространения радиоволн может ухудшиться, прерваться или сопровождаться помехами вблизи зданий, в тоннелях, подвалах и других подземных сооружениях, по причине локальных особенностей рельефа и застройки, метеорологических условий и по иным причинам.

10.2. Предоставленная абоненту мобильная телефонная связь по причине конструктивных особенностей сети зависит от качества оборудования операторов местных пропускных телефонных линий, оборудования международных и междугородних коммуникационных операторов, что выходит за рамки компетенции оператора.

10.3. Все споры и разногласия, связанные с оказанием обслуживания, стороны регулируют в соответствии с действующим законодательством и настоящим договором. Разногласия, в связи с которыми стороны не смогут достигнуть соглашения, подлежат рассмотрению в судебных органах по местонахождению оператора (филиала оператора, если на данной территории предоставление обслуживания осуществляется с помощью филиала) или в Национальной комиссии по коммуникациям Грузии.

10.4. Абоненту дается возможность получать абонентскую корреспонденцию с помощью телефонных и мобильных коммуникационных каналов. Используя электронный адрес, номер факса, абонент подтверждает свое согласие на передачу корреспонденции с помощью открытых коммуникационных каналов (интернет, факс).

10.5. В случае использования абонентского устройства с номером абонента для сообщений, содержащих угрозы террористического характера, номер абонента блокируется (отключается). Соответствующие материалы будут переданы оператором в правоохранительные органы с целью привлечения преступных лиц к ответственности.

10.6. Отношения оператора с абонентом, которые возникают во время оказания мобильного коммуникационного обслуживания, осуществляются на грузинском языке, включая обмен краткими текстовыми сообщениями. Абонент подтверждает соответствие его абонентского устройства приведенным требованиям, и что он не выдвинет оператору претензии в случае неполучения информации по причине того, что было использовано абонентское устройство, которое не обеспечивало обмен сообщениями на грузинском языке.

10.7. В случае, когда закон или иная нормативная документация предусматривают в отношении абонентов определенной категории положения, отличные от положений настоящего договора, тогда в отношении подобных абонентов используются положения, предусмотренные данными законами и нормативными актами.

10.8. Под номером договора стороны подразумевают номер регистрации оператора в системе. Именно этот номер указывается в счетах.