

**MarTV Android TV აპლიკაციით  
სატელევიზიო მომსახურებით სარგებლობის ხელშეკრულება**

**1. ტერმინთა განმარტება**

- 1.1. „ხელშეკრულება“ - წინამდებარე MarTV Android სატელევიზიო მომსახურებით სარგებლობის ხელშეკრულება.
- 1.2. „აპლიკაცია“ – MarTV-ის Android ტელევიზიის აპლიკაცია, რომლის ჩამოტვირთვაც აბონენტს შეუძლია მის კუთვნილ Android ტელევიზორზე Google Play-ის მაღაზიიდან.
- 1.3. „ოპერატორი“ - შპს „სერვისბოქსი“, დაფუძნებული და მოქმედი საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, საიდენტიფიკაციო კოდი: 405113176, მისამართი: თბილისი, საბურთალოს რაიონი, იური გაგარინის ქ. N24 სართული 4.
- 1.4. „აბონენტი“ – 18 წელს მიღწეული ფიზიკური პირი ან იურიდიული პირი, სახელმწიფო ორგანო ან/და სხვა ორგანიზაციული წარმონაქმნი (რომელიც წარმოადგენს ბოლო მომხმარებელს და რომელსაც ეკრძალება „მომსახურების“ შემდგომი გადაყიდვა ან/და სხვაგვარად „მესამე პირებისათვის“ მიწოდება), რომლის სახელი/სახელწოდება, საიდენტიფიკაციო მონაცემები და სხვა სახის ინფორმაცია მოცემულია წინამდებარე „ხელშეკრულებაში“.
- 1.5. „აბონენტის ნომერი“ – „ოპერატორის“ მიერ „აბონენტისათვის“ მინიჭებული პირადი საიდენტიფიკაციო ნომერი, რომელზეც ხორციელდება „მომსახურების ღირებულების“ დარიცხვა ან/და გადახდა/წინასწარ გადახდა.
- 1.6. „ელექტრონული განაცხადი“ – „აბონენტის“ ელექტრონულ მოწყობილობაზე გამოსული ელექტრონული განაცხადის ფორმა, რომელსაც ავსებს „აბონენტი“ და შეჰყავს მასში „აბონენტის“ მაიდენტიფიცირებელი მონაცემები, ასევე „აბონენტის“ მიერ არჩეული მომსახურება და მომსახურების პაკეტი.
- 1.7. „სააბონენტო ანგარიში“ – „ოპერატორის“ მიერ „აბონენტის“ სახელზე გახსნილი ვირტუალური პირადი ანგარიში, რომელზეც ხდება მომსახურების ღირებულების დარიცხვა ან/და გადახდა/წინასწარ გადახდა.
- 1.8. „კომისია“ - საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია.
- 1.9. „კანონმდებლობა“ – საქართველოს მოქმედი საკანონმდებლო და კანონქვემდებარე ნორმატიული აქტები და საქართველოს მიერ რატიფიცირებული საერთაშორისო ხელშეკრულებები და შეთანხმებები;
- 1.10. „მომსახურება“ – მაუწყებლობის ტრანზიტის (IPTV) მომსახურება.
- 1.11. „მომსახურების სატარიფო გეგმა“/„სატარიფო გეგმა“ - „მომსახურების“ პაკეტი/გეგმა (რაც მათ შორის, მოიცავს „მომსახურების“ ღირებულებას, პირობებს და „მომსახურებაში“ შემავალ სერვისებს, მომსახურების დროებით შეჩერებისა და აღდგენის საფასურებს), რომელსაც „ოპერატორი“ ზოგადად სთავაზობს თავის აბონენტებს. „სატარიფო გეგმის“ დეტალური ჩამონათვალი/აღწერილობა მოცემულია სატარიფო ცხრილში, რომელიც წარმოადგენს წინამდებარე „ხელშეკრულების“ დანართს და მის განუყოფელ ნაწილს.
- 1.12. „მომსახურების ღირებულება“ – „აბონენტის“ მიერ კონკრეტულად არჩეული IPTV სატელევიზიო მომსახურების პაკეტის ღირებულება „სატარიფო გეგმიდან“, რომელიც მათ შორის მოიცავს „აბონენტის“ მიერ არჩეული მომსახურების პაკეტის ღირებულებას ან/და „მომსახურების“ გააქტიურების ღირებულებას ან/და დროებით შეჩერების ღირებულებას.

- 1.13. „სატესტო პაკეტი“ – „აბონენტისთვის“ შეთავაზებული უფასო „მომსახურება“, რომელიც მოქმედებს წინამდებარე „ხელშეკრულების“ გაფორმებიდან 2 (ორი) კვირის განმავლობაში და რომლის მიზანია „აბონენტის“ Android ტელევიზორზე „აპლიკაციის“ ტექნიკური და ფუნქციური გამართულობის შემოწმება.
- 1.14. „მესამე პირი“ – ნებისმიერი პირი, გარდა წინამდებარე ხელშეკრულების ხელმომწერებისა.
- 1.15. „მხარე/მხარეები“ – „აბონენტი“ და „ოპერატორი“, კონტექსტის შესაბამისად.
- 1.16. „კოდური სიტყვა“ – ციფრების, ასოების ან/და სიტყვების კომბინაცია, რომელიც ემსახურება „აბონენტის“ იდენტიფიცირებას და რომელიც მითითებულია „ელექტრონულ განაცხადში“.
- 1.17. „ვერიფიკაციის კოდი“ - აბონენტის მიერ მითითებულ ტელეფონის ნომერზე ან ელექტრონულ მისამართზე “ოპერატორის” მიერ გაგზავნილი ერთჯერადი დროებითი კოდი, რომელიც წარმოადგენს ციფრების, ასოების ან/და სიტყვების კომბინაციას, რომელიც “აბონენტმა” უნდა შეიყვანოს “აპლიკაციის” შესაბამის ველში წინამდებარე ხელშეკრულების გაფორმებისა და “მომსახურების” გააქტიურების მიზნით.
- 1.18. „პრომო აქცია“ – „ოპერატორის“ მიერ შესაბამისი „მომსახურებების ღირებულების“ ან/და „მომსახურების“ სხვა მახასიათებლების დროებითი ცვლილება ამგვარი „პრომო აქცი(ებ)ის“ ფარგლებში და ვადით.
- 1.19. „რეგლამენტი“ – საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის 2006 წლის 17 მარტის N3 დადგენილებით დამტკიცებული „ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტი“.
- 1.20. „სამუშაო დღე“ – დღე, შაბათის, კვირის ან „კანონმდებლობით“ დადგენილი ოფიციალური უქმე დღეების გარდა.
- 1.21. „საკონტაქტო ინფორმაცია“ – „აბონენტის“ მიერ „ხელშეკრულებაში“ დაფიქსირებული ფიქსირებული/მოზილური კავშირის ნომერი ან/და ელექტრონული ფოსტა.
- 1.22. „ტრაფიკი“ – საკომუნიკაციო სისტემის მეშვეობით, დროის მოცემულ მონაკვეთში გადაცემული მონაცემების (სიგნალების, გზავნილების, პაკეტების და ა.შ.) ერთობლიობა.
- 1.23. „ხარისხიანი მომსახურება“ – უწყვეტად (გარდა „ხელშეკრულებითა“ და კანონმდებლობით გათვალისწინებული გამონაკლისი შემთხვევებისა) მიწოდებული მომსახურება „ოპერატორის“ მიერ შეთავაზებული მომსახურების პაკეტის ან/და მოცულობის შესაბამისად.

## 2. ხელშეკრულების საგანი

- 2.1. წინამდებარე „ხელშეკრულების“ საფუძველზე და მისი პირობების შესაბამისად, „ოპერატორი“ „აბონენტს“ გაუწევს მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურებას, რომლის მიწოდების დეტალური პირობები მოცემულია ამ „ხელშეკრულებაში“. აღნიშნული „მომსახურების“ სანაცვლოდ, „აბონენტი“ ვალდებულია გადაიხადოს შესაბამისი „მომსახურების ღირებულება“ და სხვა გადასახდელები, წინამდებარე „ხელშეკრულებით“ დადგენილი წესით.
- 2.2. „აბონენტის“ მიერ „ელექტრონულ განაცხადში“ მიეთითება „აბონენტის“ სახელი/სახელწოდება, გვარი, პირადი ნომერი, დაბადების თარიღი, ტელეფონის ნომერი და ელექტრონული ფოსტის მისამართი.

- 2.3. არსებულ „აბონენტს“, რომელსაც უკვე აქვს მინიჭებული MarTV-ის „აბონენტის ნომერი“ „მომსახურების“ „აპლიკაციით“ გააქტიურება შეუძლია „ელექტრონული განაცხადის“ შესაბამის ველში თავისი „აბონენტის ნომრის“ მითითებით. არსებულ „აბონენტს“ არ შეუძლია „აპლიკაციით“ სარგებლობა იმ ტელევიზორზე, რომელზეც ინსტალირებულია MarTV ტელევიზიის აპარატურა და მას MarTV-ის IPTV მომსახურება მიეწოდება სწორედ ამ აპარატურის გამოყენებით.
- 2.4. „აბონენტს“ „ელექტრონულ განაცხადში“ მითითებულ სატელეფონო ნომერზე ან/და ელექტრონული ფოსტის მისამართზე ეგზავნება „ვერიფიკაციის კოდი“ „აბონენტის“ საბოლოო ვერიფიკაციისა და „ხელშეკრულების“ გაფორმების მიზნებისთვის, რომლის „ელექტრონული განაცხადის“ შესაბამის ველში შეყვანისა და დადასტურების შემდგომ „აბონენტი“ შეძლებს „მომსახურებით“ სარგებლობას.
- 2.5. წინამდებარე „ხელშეკრულებაზე“ დათანხმებით „აბონენტი“ აგრეთვე ეთანხმება მის წესებსა და პირობებს. თუ „აბონენტი“ გაეცნო და ეთანხმება წინამდებარე „ხელშეკრულების“ პირობებს, იგი აგრეთვე ადასტურებს, რომ მის მიერ „აპლიკაციით“ სარგებლობა არ არღვევს მისი სარგებლობის რომელიმე პირობას.
- 2.6. „ოპერატორი“ მომსახურებით სარგებლობის პერიოდში, „ძირითად“ პაკეტში შემავალ ზოგიერთ ტელეარხზე „აბონენტს“ სთავაზობს EPG, Pause TV, Watch from the begining, Timeshift ფუნქციებს, რომელთა პირობებს განსაზღვრავს თავად. აღნიშნული ფუნქციები განსხვავდება სხვადასხვა ტელეარხის მიხედვით. „ოპერატორი“ არ იღებს ვალდებულებას, რომ ყველა ტელეარხზე შესაძლებელი იქნება აღნიშნული ფუნქციებით სარგებლობა. აღნიშნული ფუნქციებით სარგებლობა ცალკეულ შემთხვევებში დამოკიდებულია ტელეარხის/კონტენტის მომწოდებლების სანებართვო პირობასა და ოპერატორის ტექნოლოგიურ შესაძლებლობებზე. Timeshift, PauseTV, Watch from the begining, EPG ფუნქციები არ წარმოადგენს მომსახურების სავალდებულო ნაწილს, შესაბამისად, „ოპერატორი“ არ იღებს პასუხისმგებლობას აბონენტის მიერ აღნიშნული ფუნქციებით სარგებლობის შესაძლებლობაზე/უწყვეტობაზე. ამასთან, სხვადასხვა ტელეარხისთვის დრო და დრო შესაძლოა გაუქმდეს აღნიშნული ფუნქციები, ასევე შეიცვალოს გადახვევის ხანგრძლივობა, რაზეც „ოპერატორი“ აბონენტს არ გაუგზავნის შეტყობინებას.
- 2.7. „მომსახურებით“ სარგებლობის დაწყებისთანავე აბონენტს გაუაქტიურდება „სატესტო პაკეტი“, რომლის 2 (ორი) კვირიანი ვადის ამოწურვის შემდგომ, თუ აბონენტი არ მოისურვებს წინამდებარე „ხელშეკრულების“ შეწყვეტას, მისი მხრიდან „მომსახურების ღირებულების“ გადახდის შემდგომ, მას ავტომატურ რეჟიმში გაუაქტიურდება პაკეტი „ძირითადი“, რომლის სატარიფო განაკვეთი და მასში შემავალი ტელეარხების ჩამონათვალი მოცემულია [www.mar.tv](http://www.mar.tv)-ზე. „აბონენტს“ აგრეთვე შეუძლია პაკეტ „ძირითადთან“ ერთად დამატებით გააქტიუროს „მომსახურების“ სხვა პაკეტებიც, რომლებიც სატარიფო განაკვეთთან და მათში შემავალი ტელეარხების ჩამონათვალთან ერთად მოცემულია [www.mar.tv](http://www.mar.tv)-ზე.
- 2.8. „მომსახურების“ გარდა, აღნიშნულ მომსახურებასთან დაკავშირებით ან/და მის საფუძველზე და ფარგლებში, დამატებითი პირობების შესაბამისად „აბონენტისთვის“ „ოპერატორის“ მიერ შესაძლებელია დრო და დრო შეთავაზებულ იქნას დამატებითი მომსახურებები. დამატებითი მომსახურების გაწევის პირობები მოცემულია/განთავსდება წინამდებარე „ხელშეკრულებაში“ მითითებულ ვებგვერდზე ან/და გამოტანილ იქნება შესაბამისი ტელევიზორის ეკრანზე.

- 2.9. „მომსახურების“, მათ შორის, ცალკეული დამატებითი მომსახურებების მიღების შესაძლებლობა, რომელსაც „ოპერატორი“ სთავაზობს „აბონენტს“, შესაძლოა დამოკიდებული იყოს აბონენტის კუთვნილ ტელევიზორზე და მის გამართულ ფუნქციონირებაზე. წინამდებარე „ხელშეკრულებით“ გათვალისწინებული „მომსახურება“ ხორციელდება ამ „ხელშეკრულებით“ განსაზღვრული პირობების საფუძველზე.
- 2.10. „აბონენტის“ მიერ „მომსახურების“ კონკრეტული პაკეტის ჩართვა, აგრეთვე დამატებითი მომსახურების აქტივაცია და შესაბამისი „მომსახურების“/დამატებითი მომსახურების მიღება გულისხმობს, რომ „აბონენტი“ სრულად/დეტალურად იცნობს მის/მათ პირობებს და აცხადებს უპირობო თანხმობას აღნიშნული „მომსახურების“/დამატებითი მომსახურების პირობების შესრულებაზე.
- 2.11. მოქმედი სატელევიზიო არხების ჩამონათვალს, ასევე ძირითადი და დამატებითი მომსახურების სახეების, ტარიფების, „მომსახურების“ შეზღუდვის/აღდგენის/შეწყვეტის და სხვა პირობების შესახებ ინფორმაციას „აბონენტი“ დამატებით შეიძლება გაეცნოს ოპერატორის ოფიციალურ ვებ-გვერდ(ებ)ზე ან ცხელ ხაზზე.
- 2.12. თუ „აბონენტი“ წარმოადგენს ფიზიკურ პირს, იგი აცხადებს და იძლევა გარანტიას, რომ არის 18 (თვრამეტი) წელს მიღწეული სრული ქმედუნარიანობის მქონე პირი. „აბონენტი“ აცხადებს და იღებს ვალდებულებას, რომ „მომსახურებით“ ისარგებლებს მხოლოდ საქართველოს ტერიტორიაზე.

### 3. ქსელში ჩართვის და მომსახურების პირობები

- 3.1. „ხელშეკრულება“ ძალაში შედის „აბონენტის“ მიერ „ელექტრონულ განაცხადში“ „ოპერატორისგან“ მის კუთვნილ ტელეფონის ნომერზე გაგზავნილი ვერიფიკაციის კოდის შეყვანისა და მისი დადასტურების მომენტიდან (შემდგომში „ვერიფიკაცია“). წინამდებარე „ხელშეკრულებაზე“ დათანხმებითა და „ვერიფიკაციით“ „აბონენტი“ ადასტურებს, რომ ეთანხმება წინამდებარე „ხელშეკრულებით“ განსაზღვრულ პირობებს.
- 3.2. მომსახურების ქსელში ჩართვისა და მომსახურების მიღების უზრუნველსაყოფად ოპერატორი აბონენტს, ხელშეკრულების მოქმედების ვადის განმავლობაში გადასცემს „აპლიკაციით“ პირადი, არაკომერციული მიზნით სარგებლობის არაექსკლუზიური ლიცენზიას. „აპლიკაცია“ როგორც სრულად, ასევე მისი შემადგენელი კომპონენტების სახით, როგორცაა პროგრამული უზრუნველყოფა, დიზაინი, „know how“, ლოგო, სახელწოდება და სხვა, წარმოადგენს „ოპერატორის“ საკუთრებას ან მის მართლობიერ მფლობელობაში არსებულ ინტელექტუალური საკუთრების ობიექტებს და „აბონენტს“ მოცემული „აპლიკაციით“ სარგებლობის პერიოდში არ გადაეცემა რაიმე უფლება ინტელექტუალური საკუთრების ობიექტებზე.
- 3.3. თავდაპირველად შერჩეული მომსახურების პაკეტის შემდგომში ცვლილებისას არ ხდება რაიმე ფორმის დოკუმენტის გაფორმება. ოპერატორი მომსახურების პაკეტის ცვლილებას ახორციელებს აბონენტის მიერ ცხელ ხაზზე განხორციელებული ზარის საფუძველზე, აბონენტის მიერ კოდური სიტყვის დასახელების შემდგომ.
- 3.4. წინამდებარე ხელშეკრულების ფარგლებში შესაძლებელია ოპერატორის მიერ აბონენტისთვის შეთავაზებულ იქნას მომსახურების მიწოდება სხვადასხვა მეთოდითა და მიღების ფორმით, რა შემთხვევაშიც აბონენტის მიერ ამგვარი

მომსახურებით სარგებლობა უპირობოდ ნიშნავს შესაბამის პირობებზე დათანხმებასა და ოპერატორის დაშვებას შესაბამის ქსელსა და რესურსზე.

#### 4. მომსახურების ხარისხი

- 4.1. ოპერატორი უზრუნველყოფს მომსახურების მაღალი ხარისხით მიწოდებას, მაგრამ გარანტიას არ იძლევა, რომ მომსახურება იქნება სრულიად შეუფერხებელი ან მუდმივად ხელმისაწვდომი.
- 4.2. აბონენტისთვის ცნობილია, რომ IPTV მომსახურების უწყვეტად მიწოდებისთვის იგი უნდა სარგებლობდეს ნებისმიერი ინტერნეტ პროვაიდერის ინტერნეტ ქსელის მომსახურებით მინიმუმ 10 მბ/წ ინტერნეტის მოცულობით საქართველოს ტერიტორიაზე. შესაბამისად, აღნიშნული გარემოების გათვალისწინებით, IPTV მომსახურების მიწოდება და მისი ხარისხი დამოკიდებულია სხვა ინტერნეტ მომსახურების მიწოდებლების მოწყობილობების და მათი ფუნქციონირების ხარისხზე, რომელიც სცილდება „ოპერატორის“ პასუხისმგებლობის ფარგლებს.
- 4.3. გარდა გადაუდებელი სარემონტო თუ პროფილაქტიკური სამუშაოების მიმდინარეობის, ოპერატორი აბონენტს მიაწვდის „ხარისხიან მომსახურებას“ დღე-ღამის 24 საათის განმავლობაში, და კომპეტენტური სახელმწიფო ორგანოების მიერ დადგენილ ტექნიკურ ნორმების, სტანდარტების და ოპერატორის სალიცენზიო პირობების შესაბამისი.
- 4.4. ოპერატორი გამოიყენებს მის ხელთ არსებულ ყველა შესაძლო და ხელმისაწვდომ რესურსსა და საშუალებას, რათა უზრუნველყოს შეკვეთილი მომსახურების ხელმისაწვდომობა წლიური ისეთი მაჩვენებლით, რაც გულისხმობს ყოველი სრული საანგარიშო პერიოდისთვის განმავლობაში მომსახურების ჯამში არაუმეტეს 24 საათიან შეწყვეტას (რა დროსაც გათიშული და ხელმიუწვდომელია მთლიანად მომსახურება) და რომლისთვისაც ოპერატორს არ დაეკისრება პასუხისმგებლობა. ამასთან, აბონენტისათვის მომსახურების აღნიშნული მაჩვენებლით მიწოდების შემთხვევაში მომსახურება ჩაითვლება უწყვეტად და ჯეროვნად მიწოდებულად.
- 4.5. ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული დათქმებისა და გამონაკლისი შემთხვევების გათვალისწინებით, თუ მომსახურების წყვეტის ხანგრძლივობა (IPTV მომსახურების შემთხვევაში) გადასცდა ამ ხელშეკრულების 4.4. პუნქტით განსაზღვრულ დროს, მაშინ ოპერატორი აბონენტს, აბონენტის შესაბამისი წერილობითი მოთხოვნის შემთხვევაში, საკომპენსაციო პირობის სახით სააბონენტო ანგარიშზე გაუაქტიურებს სააბონენტო ლიმიტს, რომელიც ტოლია შესაბამისი წყვეტის დროის პროპორციული სააბონენტო ღირებულების ოდენობის.
- 4.6. ოპერატორი ვალდებულია, ინფორმაცია მიმდინარე საანგარიშო პერიოდში მომსახურების შეწყვეტის ან შეფერხების შესახებ, შეინახოს მინიმუმ შემდგომი საანგარიშო პერიოდის განმავლობაში. ორაზროვნების თავიდან აცილების მიზნით, ოპერატორი აცხადებს და აბონენტმა იცის (თანახმად), რომ ოპერატორს შესაძლოა, არ ჰქონდეს ტექნიკური შესაძლებლობა აღნიშნული პერიოდის გასვლის შემდეგ შეინახოს ეს ინფორმაცია.

#### 5. დაზიანების აღმოფხვრის წესი და ვადა

- 5.1. მომსახურების შეწყვეტის ან შეფერხების დრო დაითვლება ოპერატორის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულებით დადგენილი წესით შეტყობინების მიღებიდან მისი აღმოფხვრის მომენტამდე.
- 5.2. აბონენტმა მომსახურების შეწყვეტის ან შეფერხების თუ დაზიანების შესახებ ოპერატორს უნდა შეატყობინოს ცხელ-ხაზზე დაფიქსირებული შეტყობინებით ან/და ელექტრონული ფოსტის ან/და ოპერატორის მიერ განსაზღვრულ სერვის-ცენტრში წარდგენილი წერილობითი განცხადებით.
- 5.3. ოპერატორი ვალდებულია აღმოფხვრას დაზიანება, რომლის შედეგად აბონენტს შეფერხებით ან საერთოდ არ მიეწოდება შეკვეთილი მომსახურება (არ იგულისხმება გადაუდებელი სარემონტო თუ პროფილაქტიკური სამუშაოები) და რომლის აღმოფხვრის ვალდებულება, საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით ეკისრება ოპერატორს. ამასთან, ოპერატორი ვალდებულია, აბონენტის ზემოაღნიშნული შეტყობინების/განცხადების მიღებიდან დაზიანება აღმოფხვრას გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს, ასეთი დაზიანების აღმოფხვრისათვის კანონმდებლობით განსაზღვრული ვადისა. იმ შემთხვევაში, თუ კონკრეტული ტიპის დაზიანების აღმოფხვრის ვადას „რეგლამენტი“ არ ითვალისწინებს, „ოპერატორი“ უფლებამოსილია აღმოფხვრას დაზიანება „აბონენტისაგან“ შესაბამისი შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 6 კალენდარული დღისა. დაზიანების აღმოფხვრა წარმოებს მხოლოდ სამუშაო დღეებში და შაბათს (თუ შაბათი არ არის უქმე დღე), დილის 9-დან საღამოს 6 საათამდე.
- 5.4. მხარეები თანხმდებიან, რომ ოპერატორი უფლებამოსილია დრო და დრო ჩაატაროს საკუთარი ქსელისა ან/და ინფრასტრუქტურის ან/და „აპლიკაციაში“ ინტეგრირებული პროგრამული უზრუნველყოფისა და ფუნქციონალის გადაუდებელი სარემონტო ან/და პროფილაქტიკური სამუშაოები, რომელთაც შესაძლებელია მოჰყვეს მომსახურების შეჩერება, შეზღუდვა ან შეფერხებები და რომელიც ემსახურება მომსახურების ხარისხის შენარჩუნებას, გაუმჯობესებას, ან გამიზნულია ქსელის უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად ან ახალი ტექნოლოგიების დასანერგად. ოპერატორი გამოიყენებს ყველა გონივრულ საშუალებას/შესაძლებლობას, რათა ამგვარი სამუშაოები აწარმოოს არასამუშაო დროს, თუმცა გარანტიას არ/ვერ იძლევა რომ ეს ყოველთვის იქნება შესაძლებელი ან მიზანშეწონილი. დაგეგმილი პროფილაქტიკური სამუშაოების შესახებ აბონენტის შეტყობინება განხორციელდება წინასწარ, ხოლო გადაუდებელი სამუშაოების შემთხვევაში პირველი შესაძლებლობისთანავე. მხარეები თანხმდებიან, რომ ამ პუნქტის მიზნებისათვის შეტყობინებად ითვლება შესაბამისი ინფორმაციის განთავსება ოპერატორის ვებგვერდზე, სერვის-ცენტრში, ინდივიდუალური შეტყობინება სმს-ის სახით, სატელევიზიო შეტყობინება და სხვა. ამასთან, აბონენტი აღიარებს და თანახმაა, რომ ოპერატორს არ შეიძლება დაეკისროს რაიმე სახის პასუხისმგებლობა ამ პუნქტით განსაზღვრული სამუშაოების დროს წარმოშობილ მომსახურების წყვეტებსა თუ შეფერხებებზე.
- 5.5. აბონენტის მიზეზით მომხდარი ნებისმიერი დაზიანება თუ გარემოება, რომელმაც შეიძლება გამოიწვიოს ოპერატორის მიერ აბონენტისათვის მომსახურების მიწოდების შეფერხება ან შეწყვეტა, არ ათავისუფლებს აბონენტს სააბონენტო გადახდისაგან.
- 5.6. იმ შემთხვევაში, როდესაც დაზიანება ოპერატორის მხარესაა, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მსგავსი დაზიანება აღმოფხვრას აბონენტისათვის დამატებითი ფინანსური ვალდებულების წარმოშობის გარეშე. ოპერატორი არ არის ვალდებული აბონენტის ტელევიზორთან დაკავშირებული ან მისი უშუალო

ქმედებით გამოწვეული დაზიანების შემთხვევაში საკუთარი ხარჯით გამოსწოროს არსებული დაზიანება.

## 6. მომსახურების მიწოდების შეზღუდვისა, დროებით შეჩერება, აღდგენა და შეწყვეტის პირობები

- 6.1. აბონენტის მიერ ოპერატორისათვის გადასახდელი ნებისმიერი თანხის (მომსახურების საფასური, დამატებითი მომსახურების ფარგლებში დარიცხული საფასური და ნებისმიერი სხვა დავალიანება) დადგენილ ვადაში გადაუხდელობის შემთხვევაში ან/და წინამდებარე ხელშეკრულებით ან/და კანონმდებლობით განსაზღვრულ სხვა შემთხვევებში ოპერატორი უფლებამოსილია შეუზღუდოს აბონენტს მომსახურების მიწოდება, აბონენტის მხრიდან ასეთი დავალიანების დაფარვამდე. ამასთან, დავალიანების არსებობიდან გამომდინარე მომსახურების შეზღუდვის თაობაზე აბონენტს ეცნობება საკონტაქტო ნომერზე გაგზავნილი ან/და ტელევიზორის ეკრანზე გამოსახული მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით.
- 6.2. მომსახურების შეზღუდვა ავტომატურად იწვევს დამატებითი მომსახურებების შეზღუდვას, თუ დამატებითი მომსახურების პირობებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.
- 6.3. ოპერატორი უფლებამოსილია შეუზღუდოს აბონენტს მომსახურების მიწოდება, თუ:
  - 6.3.1. მომსახურების მიწოდება შეუძლებელია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ფორს-მაჟორული გარემოებების გამო;
  - 6.3.2. აბონენტი არ იცავს ხელშეკრულებით განსაზღვრულ წესებს, მათ შორის, დროულად არ იხდის მიწოდებული მომსახურების საფასურს;
  - 6.3.3. აბონენტი იყენებს ან ცდილობს გამოიყენოს მომსახურება არაკანონიერი მიზნებისათვის ან არაკანონიერი გზით მიიღოს მომსახურება;
  - 6.3.4. ადგილი აქვს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურებით სარგებლობის წესების დარღვევას. ამ შემთხვევაში მომსახურების მიწოდება ნაწილობრივ ან სრულად შეჩერდება ზემოაღნიშნული ქმედების ეფექტურად და დროულად აღსაკვეთად.
- 6.4. მომსახურების შეზღუდვის პერიოდში მომსახურების განახლება შესაძლებელია მხოლოდ ყოველთვიური საფასურის, აღდგენის საფასურის, სხვა დავალიანების გადახდის, ან მომსახურების შეზღუდვის სხვა საფუძვლის აღმოფხვრისას, მაგრამ არაუგვიანეს მეორე დღის დასრულებამდე.
- 6.5. ოპერატორი უფლებამოსილია, შეწყვიტოს შეკვეთილი მომსახურება მთლიანად ან ნაწილობრივ იმ შემთხვევაში, თუ შეუძლებელი ხდება აბონენტისათვის შეკვეთილი მომსახურების მიწოდება ობიექტური მიზეზების გამო, რაც შეიძლება იყოს, მაგალითად, მომსახურების მიწოდების საკომუნიკაციო ქსელის მნიშვნელოვანი დაზიანება, შესაბამისი ტექნიკური საშუალებების განადგურება/არქონა, ლიცენზიის, ნებართვის, ავტორიზაციის გაუქმება/შეჩერება, კონკრეტული მომსახურების მიწოდების სრულად შეწყვეტა ან მისი არსებითი მოდიფიცირება და სხვა.
- 6.6. აბონენტს უფლება აქვს, ხელშეკრულებით განსაზღვრული წესის დაცვით, ნებისმიერ დროს შეწყვიტოს მომსახურება, დავალიანების სრულად დაფარვის შემდეგ.

- 6.7. შეკვეთილი მომსახურების/ხელშეკრულების შეწყვეტის ფაქტი არ ათავისუფლებს აბონენტს შეწყვეტის თარიღისათვის ოპერატორის მიმართ დაგროვილი და გადაუხდელი დავალიანების გადახდის ვალდებულებისაგან.
- 6.8. გააქტიურებული მომსახურების შეწყვეტის შემთხვევაში აბონენტს უუქმდება ამ ხელშეკრულების შესაბამისად და ფარგლებში დარიცხული/ჩართული ნებისმიერი სახის საჩუქარი, შეღავათი, ქულა, აქცია, ფასდაკლება და სხვა, თუ სხვა რამ არ არის განსაზღვრული კონკრეტული აქციის, და შეთავაზების პირობებით.
- 6.9. „აბონენტი“ უფლებამოსილია ისარგებლოს „მომსახურების“ დროებით შეჩერების მომსახურებით „ოპერატორის“ ცხელ-ხაზზე განაცხადის გაკეთების გზით. მომსახურების შეჩერება და შემდგომში მისი აღდგენა არის ფასიანი და აბონენტი უფლებამოსილია გადაიხადოს შეჩერება/აღდგენის საფასური „სატარიფო გეგმაში“ მითითებული ოდენობით. მომსახურების დროებით შეჩერებისთვის აუცილებელია, მომსახურების შესაბამის სააბონენტო ანგარიშზე არ ირიცხებოდეს დავალიანება.

## 7. მომსახურების ცვლილებები და დამატებები

- 7.1. ოპერატორი უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს შეცვალოს მომსახურების ნებისმიერი პირობა, მთლიანი ხელშეკრულება, პირობები, მომსახურების ღირებულება, ტარიფი, ფუნქციები, ვადები, დაამატოს ახალი და გააუქმოს ძველი წესები, ამ მუხლით განსაზღვრული წესის დაცვით.
- 7.2. ოპერატორი ვალდებულია აბონენტს, სულ მცირე 10 (ათი) სამუშაო დღით ადრე (ტარიფის ცვლილებისას 1 თვით ადრე), ინდივიდუალური შეტყობინებით მიაწოდოს ინფორმაცია მომსახურების პირობების იმგვარი ცვლილების შესახებ, რაც ზრდის აბონენტზე დაკისრებული ვალდებულებების მოცულობას ან/და იმგვარად ცვლის მომსახურების პირობებს, რომ აღნიშნულს შეუძლია არსებითი გავლენა მოახდინოს აბონენტის გადაწყვეტილებაზე მომსახურების მიღების გაგრძელების თაობაზე. ყველა სხვა შემთხვევაში ოპერატორის ვებ-გვერდზე ინფორმაციის გამოქვეყნება ჩაითვლება აბონენტის შეტყობინებად.
- 7.3. ოპერატორის მიერ 7.2. პუნქტით გათვალისწინებული უფლების გამოყენების შემთხვევაში, თუ „აბონენტი“ ოპერატორის მიერ მიღებული შეტყობინებით გათვალისწინებული ცვლილებების ძალაში შესვლის დრომდე არ განაცხადებს წერილობით უარს შეცვლილი პირობების მისთვის მიუღებლობის შესახებ, ჩაითვლება, რომ „აბონენტი“ თანახმაა ოპერატორის მიერ შეთავაზებულ ამგვარ ცვლილებებზე, ხოლო დადგენილ ვადაში „აბონენტის“ მიერ უარის გაცხადების შემთხვევაში ოპერატორი უფლებამოსილია შეწყვიტოს ხელშეკრულება, რა შემთხვევაშიც აბონენტი ვეღარ შეძლებს „აპლიკაციით“ სარგებლობის გაგრძელებას.
- 7.4. თუ ოპერატორის მიერ „აბონენტისათვის გაგზავნილი შეტყობინების მიღება არ არის დადასტურებული აბონენტის ხელმოწერით, რაიმე დოკუმენტით (ქვითარი და სხვა) ან/და შეტყობინების შესაბამისი სხვა საშუალებით, ნებისმიერი ასეთი შეტყობინება მიჩნეულ უნდა იქნას სათანადო წესის შესაბამისად გაგზავნილად და მიღებულად: კურიერის ან საფოსტო გზავნილის გაგზავნის შემთხვევაში გაგზავნიდან მე-5 კალენდარულ დღეს, მობილურის ნომერზე მოკლე ტექსტური შეტყობინების ან ელ. ფოსტის საშუალებით გაგზავნის შემთხვევაში გაგზავნის დროს ან სატელევიზიო შეტყობინების გაგზავნის დროს. მოკლე ტექსტური, ელ. ფოსტით ან/და სატელევიზიო შეტყობინების გაგზავნილი შეტყობინება გაგზავნილად მიიჩნევა ოპერატორის ქსელიდან გაგზავნის დადასტურების



ფაქტით. შეტყობინება მიღებულად ითვლება იმ შემთხვევაშიც, თუ შეტყობინების გამგზავნის ოპერატორს შეტყობინება დაუბრუნდება აბონენტის ადგილსამყოფლის არ არსებობის გამო, აბონენტი უარს განაცხადებს შეტყობინების მიღებაზე ან თავს აარიდებს მის მიღებას.

- 7.5. მომსახურების მიმღები მოწყობილობის ეკრანზე გამოტანილი შეტყობინება, შეთანხმება ან შეთავაზება, რომელიც საჭიროებს აბონენტის მხრიდან მიღების ფაქტის დადასტურებას, შესაბამისი თანხმობის დილაკის (OK) დაჭერის შემთხვევაში ჩაითვლება აბონენტის თანხმობად, რაც უთანაბრდება პირად/ფიზიკურ ხელმოწერას და აქვს იგივე იურიდიული ძალა/შედეგი. ასეთ შემთხვევაში შესაძლოა შეიზღუდოს მომსახურების მიწოდება შესაბამისი თანხმობის/უარის მიღებამდე და აღნიშნული არ ჩაითვლება მომსახურების შეზღუდვად
- 7.6. IPTV სატელევიზიო მომსახურებასთან დაკავშირებით, არსებული ფუნქციების დროებით შეჩერებასთან (გარდა Timeshift, PauseTV, Watch from the beginning, EPG ფუნქციებისა) ან შეზღუდვასთან დაკავშირებით აბონენტის გაფრთხილება მოხდება „აპლიკაციაზე“ ოპერატორის მიერ შეტყობინების გაგზავნით, რომელიც გამოსახება ტელევიზორის ეკრანზე.
- 7.7. თუ აბონენტი ოპერატორისგან მიღებული შეტყობინებით (მათ შორის ინდივიდუალური შეტყობინებით) გათვალისწინებული ცვლილებების/დამატებების ძალაში შესვლის დრომდე (თარიღამდე) არ განაცხადებს უარს შეცვლილ პირობებზე, ჩაითვლება რომ აბონენტი თანახმაა ოპერატორის მიერ შემოთავაზებულ შეცვლილ პირობებზე, ხოლო იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტი შეტყობინებით გათვალისწინებულ ვადაში უარს განაცხადებს შემოთავაზებულ ცვლილებებზე, ოპერატორი უფლებამოსილია შეწყვიტოს ხელშეკრულება ან შეწყვიტოს იმ მომსახურების მიწოდება, რომელსაც ეხება ცვლილება/დამატება.
- 7.8. აბონენტის ოპერატორთან დისტანციური კომუნიკაციისას გამოყენებული იქნება “ელექტრონულ განაცხადში” მოცემული საკონტაქტო ინფორმაცია, აგრეთვე საკონტაქტო მობილურზე აბონენტის მოთხოვნით გაგზავნილი კოდური სიტყვა.

## 8. მომსახურების საფასური, ანაზღაურება და ანაზღაურების წესი

- 8.1. აბონენტი ვალდებულია დროულად გადაიხადოს მომსახურების ღირებულება, აგრეთვე სხვა სახის გადასახდელები (დამატებითი მომსახურების საფასური და სხვა).
- 8.2. თუკი სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული, მომსახურების სააბონენტო გადასახდელი მოიცავს ოპერატორის მიერ აბონენტისათვის გაწეული მომსახურების ღირებულებას.
- 8.3. ანგარიშსწორება ხორციელდება ლარში, წინასწარი გადახდის წესით, სრულად ერთი თვის ღირებულების ოდენობით ყოველი ახალი საანგარიშო პერიოდის დასაწყისამდე, უნაღდო ანგარიშსწორების სახით. ამასთან, „აბონენტი“ მხოლოდ მაშინ არის უფლებამოსილი არასრულად გადაიხადოს „მომსახურების ღირებულება“, თუ მის ბალანსზე ირიცხება დადებითი ნაშთი. ასეთ შემთხვევაში, „აბონენტს“ მომსახურება მიეწოდება გადახდილი თანხის პროპორციულად, ბალანსის ამოწურვამდე.

- 8.4. თუ „აბონენტს“ შეუჩერდა „მომსახურება“ ბალანსის ამოწურვის გამო, „აბონენტმა“ ერთი თვის ღირებულების გადახდასთან ერთად უნდა გადაიხადოს ჩართვის ღირებულებაც.
- 8.5. ხელშეკრულებაში მოცემული ფასები გამოსახულია ლარში და მოიცავს დღგ-ს.
- 8.6. ნებისმიერი ტიპის მომსახურების ღირებულების გადახდა უნდა მოხდეს საქართველოს ბანკისა და TBC ბანკის სწრაფი გადახდის აპარატების მეშვეობით ან ვებ-გვერდებიდან (epay.ge და tbcpay.ge ) ტელევიზიის კატეგორიაში MarTV-ს ანგარიშზე სააბონენტო ნომრის გამოყენებით.
- 8.7. აბონენტის მიერ თანხა გადახდილად ითვლება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როდესაც იგი ჩაირიცხება (აისახება) ოპერატორის საბანკო ანგარიშზე/სააბონენტო ანგარიშზე.
- 8.8. დამატებითი პაკეტის/ არხის არჩევის შემთხვევაში, შესაბამისი ღირებულების გადახდა „აბონენტის“ მიერ მოხდება პაკეტის/არხის გააქტიურებისთანავე.
- 8.9. მესამე პირთა მიერ შემოთავაზებული მომსახურების საშუალებით (სწრაფი გადახდის აპარატები, ბანკები და სხვა.) მომსახურების საფასურის ჩარიცხვისას პირობები და წესები, მათ შორის ჩასარიცხი თანხის მინიმალური ოდენობა და საფასური განისაზღვრება ასეთი მომსახურების გამწევი მესამე პირების მიერ და სცილდება ოპერატორის პასუხისმგებლობის ფარგლებს.
- 8.10. აბონენტი თანახმაა სააბონენტო გადასახდელი საფასური და სხვა გადასახადები დაფაროს (გადაიხადოს) ნებისმიერმა მესამე პირმა ან/და ოპერატორმა მესამე პირისაგან მიიღოს ნებისმიერი შემოთავაზებული შესრულება აბონენტის ყოველგვარი დამატებითი თანხმობის გარეშე.

## **9. მხარეთა პასუხისმგებლობა და ზიანის ანაზღაურება.**

### **მარეგულირებელი კანონმდებლობა და ვების გადაწყვეტა**

- 9.1. აბონენტი პასუხს აგებს „ხელშეკრულებით“ ვალდებულების სრულად ან ნაწილობრივ შეუსრულებლობით ან არაჯეროვნად შესრულებით ოპერატორისათვის მიყენებულ ზიანზე. ზიანის ანაზღაურება არ ათავისუფლებს აბონენტს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების შესრულებისაგან.
- 9.2. აბონენტი უფლებამოსილია მოითხოვოს ოპერატორისაგან პირდაპირი ზიანის ანაზღაურება, თუ ზიანი გამოწვეულია ოპერატორის მხოლოდ ბრალეული განზრახვით/მოქმედებით ან უხეში გაუფრთხილებლობით. იმ ფარგლებში, რა ფარგლებშიც მოქმედი კანონმდებლობით არის დაშვებული, არცერთი მხარე არ არის პასუხისმგებელი მეორეს წინაშე არაპირდაპირი ზიანისათვის, მათ შორის, წარმოების ან საქმიანობის შეჩერების, მონაცემთა დაკარგვის, მიუღებელი სარგებელის ან ნაყოფის ან სხვა არაპირდაპირი დანაკარგისათვის ან მათი შედეგებისათვის.
- 9.3. „ოპერატორი“ არ არის პასუხისმგებელი:
  - 9.3.1. „აბონენტის“ მიერ ქსელში გადაცემულ ინფორმაციაზე;
  - 9.3.2. იმ ინტერნეტ ქსელის გაუმართაობით გამოწვეულ ხარვეზებზე, რომლითაც სარგებლობს „აბონენტი“.
  - 9.3.3. თუ „მომსახურების“ მიწოდების შეზღუდვა ან გათიშვა გამოწვეულია „აბონენტის“ კუთვნილი ტელევიზორის ტექნიკური და ფუნქციური გაუმართაობით და „აპლიკაციასთან“ შეუსაბამობით;
  - 9.3.4. ამა თუ იმ TV არხის გათიშვაზე, თუ გათიშვის მიზეზი გამოწვეულია არხის სხვა სიხშირეზე, კოდირებაზე ან სატელიტზე გადასვლით;

- 9.3.5. TV არხის დაზიანების შემთხვევაში;
- 9.3.6. TV არხის მიერ მაუწყებლობის შეწყვეტის შემთხვევაში;
- 9.3.7. „მომსახურების“ ხარისხზე, თუ ხარვეზი გამოწვეულია პროგრამული ვირუსით ან „აბონენტის“ ლოკალური ქსელის გაუმართაობით.
- 9.4. „აბონენტი“ აცხადებს თანხმობას, რომ ოპერატორი უფლებამოსილია ნებისმიერი ტექნიკური საშუალებით მიაწოდოს ინფორმაცია ახალი მომსახურებების, სერვისების, პროექტების და სხვადასხვა სახის აქტივობების შესახებ, მათ შორის, როგორც ოპერატორის, ასევე მესამე პირის „რეკლამა“, რაც არ გამოორიცხავს აბონენტის უფლებას, უარი განაცხადოს ასეთი რეკლამის მიღებაზე, შესაბამისი განაცხადით.
- 9.5. „ოპერატორი“ არ არის პასუხისმგებელი ზარალზე, რომელსაც ადგილი ჰქონდა „აბონენტის“ მიერ მონაცემთა შინაარსის ან სხვა ინფორმაციის გადაცემისას „მომსახურებით“ სარგებლობის პროცესში. გარდა ამისა, „ოპერატორი“ შეუძლებელია პასუხისმგებელი იყოს ნებისმიერ ისეთ ზარალზე, რომელიც გამოწვეულია მონაცემთა ვირუსის, დაგვიანებით გადაცემის, განადგურების ან „აბონენტის“ მონაცემთა დაკარგვის შედეგად, ასევე „აბონენტის“ ბრალით მესამე პირისათვის მიყენებული ზარალის შემთხვევებზე. „ოპერატორი“ პასუხს არ აგებს „აბონენტის“ მიერ „აპლიკაციაში“ ინტეგრირებული სხვა მესამე პირების ინტელექტუალური საკუთრების ნებისმიერი ობიექტის არამართლზომიერად გამოყენებისთვის და ასეთი გამოყენების შედეგად მესამე პირების მხრიდან „ოპერატორის“ წინაშე დაყენებული პრეტენზიებისთვის.
- 9.6. ხელშეკრულებით და მისი დანართებით გაუთვალისწინებელი გარემოებების დადგომის შემთხვევაში მხარეები ხელმძღვანელობენ საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით, უპირველეს ყოვლისა საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის და „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად.
- 9.7. ხელშეკრულების შესრულებასთან დაკავშირებულ ყველა დავას, უთანხმოებას და პრეტენზიას მხარეები წყვეტენ ურთიერთმოლაპარაკების გზით. შეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში, აბონენტს შეუძლია ერთჯერადად მიმართოს ოპერატორის აბონენტთა პრეტენზიების განყოფილებას.
- 9.8. მომსახურების პირობებთან დაკავშირებული პრეტენზიები მხარეებმა შეიძლება ერთმანეთს წაუყენონ წერილობით ან/და ზეპირად. აბონენტის წერილობითი პრეტენზია/საჩივარი შედგენილი უნდა იქნას განცხადების სახით და წარედგინოს/მიეწოდოს ოპერატორს ადმინისტრაციული ოფისის მისამართზე: ქ. თბილისი, საბურთალოს რაიონი, იური გაგარინის ქ. N 24, სართული 4, აბონენტთა პრეტენზიების განყოფილებას. პრეტენზიაში აბონენტმა უნდა მიუთითოს ვინაობა, მისამართი, საკონტაქტო ინფორმაცია. პრეტენზიაში მკაფიოდ და სრულყოფილად უნდა იყოს ჩამოყალიბებული თუ რა მიაჩნია აბონენტს ოპერატორის მხრიდან არასწორ ან არასამართლიან ქმედებად, მოთხოვნა და გარემოებები, რომელსაც მოთხოვნა ეფუძნება. აბონენტის მიერ წარდგენილი პრეტენზია განხილული იქნება კანონმდებლობით დადგენილ ვადაში.
- 9.9. მხარეებს, შეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში ნებისმიერ დროს შეუძლიათ მიმართონ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველის სამსახურს (კომპეტენციას დაქვემდებარებულ საკითხებზე) ან საქართველოს სასამართლოს.
- 9.10. მხარეთა შეთანხმებით წინამდებარე ხელშეკრულების შესრულების ადგილად მიჩნეულია ოპერატორის იურიდიული მისამართი. შესაბამისად, მხარეები თანხმდებიან და აღიარებენ, რომ ხელშეკრულების საფუძველზე დავის წარმოშობის/არსებობის შემთხვევაში, თბილისის საქალაქო სასამართლოს

სამოქალაქო საქმეთა კოლეგია წარმოადგენს დავის განმხილველ განსჯად სასამართლოს.

## 10. ხელშეკრულების მოქმედების ვადა და შეწყვეტის პირობები

- 10.1. ხელშეკრულება მოქმედებს განუსაზღვრელი ვადით ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული რომელიმე პირობის შესაბამისად შეწყვეტამდე.
- 10.2. ხელშეკრულება შეიძლება შეწყდეს ვადაზე ადრე:
  - 10.2.1. ოპერატორის მიერ, აბონენტის მხრიდან ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების უხეში დარღვევისას;
  - 10.2.2. ოპერატორის მიერ, ხელშეკრულებაში ცვლილებების შეტანის შესახებ აბონენტისათვის კანონმდებლობით ან/და წინამდებარე ხელშეკრულებით დადგენილი ფორმით გაგზავნილი შეტყობინების მიღებიდან საამისოდ დადგენილ ვადაში აბონენტის მიერ ცვლილებებზე უარის გაცხადებისას;
  - 10.2.3. აბონენტის მიერ, დავალიანების სრულად დაფარვისა და სხვა ვალდებულებების სრულად შესრულების შემთხვევაში, ოპერატორის მიერ განსაზღვრულ სერვის ცენტრში წერილობითი განცხადებით;
  - 10.2.4. ხელშეკრულებით ან/და კანონმდებლობით გათვალისწინებულ სხვა შემთხვევაში.
- 10.3. ხელშეკრულების სრულად ან ნაწილობრივ შეწყვეტა არ ათავისუფლებს აბონენტს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების სრულად და ჯეროვნად შესრულებისაგან (მათ შორის, ერთმნიშვნელოვნად ხელშეკრულების შეწყვეტამდე მიღებული მომსახურების საფასურის სრულად გადახდის ვალდებულებისაგან).
- 10.4. „ხელშეკრულების“ შეწყვეტის შედეგად, აბონენტის ანგარიშის გაუქმების შემთხვევაში, მის ანგარიშზე არსებული თანხა (აბონენტის მიერ დეპოზიტზე დასმული გაუხარჯავი თანხა) ინახება ხელშეკრულების შეწყვეტიდან არანაკლებ 3 წლის ვადით. აღნიშნული ვადის განმავლობაში, მომსახურების ხელახალი აქტივაციის შემთხვევაში, აბონენტს გაუხარჯავი თანხა უბრუნდება დადებით ბალანსის სახით. სხვა შემთხვევაში (ანუ როდესაც აბონენტი არ ითხოვს ხელახალ აქტივაციას), აბონენტს თანხა დაუბრუნდება ოპერატორისათვის წერილობითი განცხადების წარდგენიდან ერთი თვის ვადაში, მის მიერ მითითებულ საბანკო ანგარიშზე (აბონენტმა უნდა წარმოადგინოს საბანკო რეკვიზიტები ბანკის მიერ გაცემული დოკუმენტის სახით).
- 10.5. სააბონენტო ანგარიშზე არსებული ერთეულები (ოპერატორის მიერ აბონენტისათვის დარიცხული ქულები, ბონუსი ან ნებისმიერი წამახალისებელი ან სხვა ტიპის ბენეფიტი) ექვემდებარება დაბრუნებას ან კონვერტაციას ოპერატორის მიერ სხვა რამ არ არის დადგენილი.
- 10.6. წინამდებარე „ხელშეკრულების“ შეწყვეტა ავტომატურად არ იწვევს „აბონენტსა“ და „ოპერატორს“ შორის მაუწყებლობის ტრანზიტის მომსახურებასთან დაკავშირებული სხვა ხელშეკრულების შეწყვეტას.

## 11. „აპლიკაციის“ გამოყენებასთან დაკავშირებული აკრძალვები

- 11.1. „აბონენტს“ ეკრძალება:
  - 11.1.1. „აპლიკაციის“ ან მასში ინტეგრირებული ინტელექტუალური საკუთრების ნებისმიერი ობიექტის გამოყენება რაიმე სახით, გარდა ამ „ხელშეკრულებით“ პირდაპირ დაშვებულია;

- 11.1.2. „აპლიკაციის“ გადამუშავება ან მის საფუძველზე ახალი აპლიკაციის ან სხვა ნებისმიერი პროგრამული უზრუნველყოფის შექმნა, რომელიც იმდენად იდენტურია მოცემული „აპლიკაციის“, რომ იგი იწვევს საზოგადოების შეცდომაში შეყვანასა და ამ აპლიკაციების ერთმანეთში აღრევას;
- 11.1.3. „აპლიკაციის“ სხვა ნებისმიერი მიზნითა და ფორმით გამოყენება, გარდა წინამდებარე „ხელშეკრულებით“ პირდაპირ განსაზღვრული და მისი ფუნქციური დატვირთვის შესაბამისად გათვლისწინებული პირადი არაკომერციული მიზნით გამოყენებისა;
- 11.1.4. ნებისმიერი კანონით აკრძალული მეთოდის (მათ შორის თაღლითობის ან კიბერთავდასხმის) გამოყენებით „აპლიკაციაში“ განთავსებულ კონტენტთან არამართლზომიერი წვდომა, მათი წაშლა ან შეცვლა, „აპლიკაციაში“ აკრძალული შინაარსის შემცველი კონტენტის ან სხვა ისეთი ნებისმიერი ინფორმაციის განთავსება, რომელიც ემსახურება სხვათა პირადი ინტერესებისა და უფლებების შელახვის, ძალადობის, დისკრიმინაციის ან კანონით დაუშვებელი სხვა ნებისმიერი ქმედების წახალისებას.

## 12. პერსონალური მონაცემების დაცვა და დამუშავება

- 12.1. „აპლიკაციის“ გამოყენების მიზნით, „ელექტრონულ განაცხადში“ „აბონენტს“ თავად შეჰყავს თავისი პერსონალური შემდეგი მონაცემები: სახელი/სახელწოდება, გვარი, პირადი ნომერი, დაბადების თარიღი, ტელეფონის ნომერი და ელექტრონული ფოსტის მისამართი. ამ ქმედებით, „აბონენტი“ „ოპერატორს“ ანიჭებს უფლებას, შეაგროვოს, შევინახოს და დაამუშაოს მიერ მიერ „ოპერატორისთვის“ მიწოდებული პერსონალური ინფორმაცია და „აპლიკაციის“ გამოყენების პროცესში „აბონენტის“ ტელევიზორის/ელექტრონული მოწყობილობის ტიპის შესახებ „ოპერატორისათვის“ ხელმისაწვდომი მონაცემები, როგორც არის ტელევიზორის ე.წ. mac ნომერი და მასთან დაკავშირებული და „ოპერატორისათვის“ ხელმისაწვდომი სხვა ინფორმაცია (შემდგომში ერთობლივად „**მონაცემები**“).
- 12.2. „ოპერატორი“ აგროვებს, ინახავს და ამუშავებს მონაცემებს საქართველოს მოქმედი პერსონალურ მონაცემთა დაცვის კანონმდებლობის შესაბამისად. „ოპერატორი“ დაამუშავებს „აბონენტის“ შესახებ მხოლოდ „აბონენტის“ მიერ უშუალოდ „აპლიკაციაზე“ რეგისტრაციის პროცესში „ოპერატორისათვის“ მიწოდებულ ინფორმაციას და „აბონენტის“ მოწყობილობის შესახებ ინფორმაციას. „ოპერატორი“ ამ მონაცემებს ინახავს და ამუშავებს „აპლიკაციისა“ და „მომსახურების“ სათანადო მიწოდების, „მომსახურების“ გაუმჯობესების, სტატისტიკური, ანალიტიკური, „აბონენტთან“ კომუნიკაციის, „აბონენტისათვის“ მარკეტინგული, ტექნიკური და საინფორმაციო ხასიათის შეტყობინებების გაგზავნისა და კანონმდებლობით განსაზღვრული სხვა დაშვებული მიზნებით.
- 12.3. „ოპერატორი“ დაამუშავებს მონაცემებს ავტომატურ რეჟიმში, ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენებით, რა დროსაც „ოპერატორი“ შეაგროვებს და შეინახავს მონაცემებს, დააორგანიზებს და დააჯგუფებს მათ განსაზღვრულ კატეგორიებად.
- 12.4. „აპლიკაციამ“ შესაძლოა გამოიყენოს ე.წ. Cookie ფაილები, რათა გაანალიზოს „აბონენტის“ მიერ „აპლიკაციის“ მოხმარება და უზრუნველყოს მისთვის „აპლიკაციით“ უფრო ეფექტური და სწრაფი სარგებლობა. Cookie წარმოადგენს პატარა კომპიუტერულ ფაილს, რომელიც ინახავს გარკვეულ ინფორმაციას „აბონენტის“ მოწყობილობის შესახებ ამავე მოწყობილობაში.

- 12.5. “აბონენტს” უფლება აქვს დაუკავშირდეს “ოპერატორს” ელექტრონულ ფოსტაზე [info@servicebox.ge](mailto:info@servicebox.ge) და მოითხოვოს ინფორმაცია “ოპერატორის” მიერ შეგროვებული “აბონენტის” მონაცემების შესახებ, ასევე მოითხოვოს მისი მონაცემების წაშლა ან ჩასწორება. “ოპერატორი” გონივრულ ვადაში დააკმაყოფილებს ამ მოთხოვნას და აცნობებს “აბონენტს” აღნიშნულის თაობაზე. თუმცა, მონაცემების წაშლის შემთხვევაში, “აბონენტი” ვეღარ ან შეზღუდულად ისარგებლებს “აპლიკაციითა” და “მომსახურებით”.
- 12.6. როგორც წესი, “ოპერატორი” მონაცემებს არ გადასცემს მესამე პირებს. “აბონენტის” მონაცემებთან წვდომა აქვთ კომპანიის უფლებამოსილ პირებს, თანამშრომლებსა და გარე კონსულტანტებს, რომლებიც იცავენ მის კონფიდენციალურობას და დადგენილი წესით დამუშავების პირობებს. “ოპერატორმა” შესაძლოა მონაცემები გადასცეს საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას მისი მოთხოვნის საფუძველზე ან დავის ფარგლებში, მხოლოდ იმ მოცულობით, რაც საჭიროა კანონიერი მიზნის მისაღწევად.
- 12.7. “ოპერატორი” ამუშავებს და ინახავს მონაცემებს იმ ვადით, რაც საჭიროა ამ „ხელშეკრულებაში“ მითითებული დამუშავების მიზნების მისაღწევად, ან იმ ვადით და იმ მოცულობით, რაც სავალდებულოდ დადგენილია კანონით “ოპერატორის” მიერ ამგვარი მონაცემების დამუშავების ან/და შენახვისთვის. თუ დამუშავების მიზანი აღარ არსებობს და ამოწურულია კანონით დადგენილი მონაცემთა შენახვის ვადა, “ოპერატორი” წაშლის მონაცემებს ან შზღუდავს მონაცემთა დამუშავებას მოქმედი სავალდებულო ნორმების შესაბამისად.

### 13. განცხადებები და გარანტიები

- 13.1. ხელშეკრულებაზე“ ხელმოწერით „აბონენტი“ ადასტურებს, რომ მას გააჩნია სრული უფლებამოსილება გააფორმოს წინამდებარე ხელშეკრულება. ასევე „აბონენტი“ აღიარებს და ადასტურებს, რომ მას მოპოვებული აქვს ყველა საჭირო თანხმობა თუ ნებართვა, რომელიც აუცილებელია ამგვარი „მომსახურებების“ მის სახელზე დასარეგისტრირებლად (გასაფორმებლად).
- 13.2. „ხელშეკრულება“ მასში გათვალისწინებული ვალდებულებებითა და უფლებებით ვრცელდება და სავალდებულოა შესასრულებლად „მხარეთა“ უფლებამონაცვლებისა თუ მემკვიდრეებისათვის/სამართალმემკვიდრეებისათვის.
- 13.3. „აბონენტი“ არ არის უფლებამოსილი ოპერატორის წინასწარი წერილობითი თანხმობის გარეშე მესამე პირს გადასცეს მის მიერ „ხელშეკრულებით“ ნაკისრი ნებისმიერი ვალდებულება ან მასზე მინიჭებული უფლება (გარდა „აბონენტის“ მიერ „მომსახურების ღირებულების“ გადახდის ვალდებულებისა).
- 13.4. „მხარეები“ ადასტურებენ, რომ „ხელშეკრულების“ შინაარსი ზუსტად გამოხატავს „მხარეთა“ ნებას და რომ მათ მიერ ნების გამოვლენა მოხდა “ხელშეკრულების” შინაარსის გონივრული განსჯის შედეგად და არა მარტოდენ სიტყვა-სიტყვითი აზრიდან.
- 13.5. „აბონენტი“ აცხადებს და ადასტურებს, რომ ის გაეცნო და ეთანხმება ხელშეკრულებას მისი დანართებითურთ, ასევე ოპერატორის მიერ „მომსახურების“ გაწევის ამ „ხელშეკრულებითა“ და მისი დანართებით გათვალისწინებულ წესსა და პირობებს. „აბონენტი“ აცხადებს, რომ შეასრულებს „ხელშეკრულების“ პირობებს;

- 13.6. თუ „მომსახურების“ შესაბამისი დანართის პირობებით („ხელშეკრულებით“ ან/და დანართებით) სხვაგვარად არ არის განსაზღვრული, „ხელშეკრულების“ გაფორმებით აბონენტი ყიდულობს მხოლოდ „მომსახურებას“ და მას საკუთრებაში არ გადაეცემა ამ „მომსახურების“ მისაწოდებლად განკუთვნილი „აპლიკაცია“ ან მისი რომელიმე ფუნქციონალი.
- 13.7. „აბონენტი“ აცხადებს, რომ მის მიერ წარმოდგენილი მონაცემები, მათ შორის მისი საიდენტიფიკაციო ინფორმაცია და რეკვიზიტები, ზუსტია და იგი პასუხისმგებელია ამ მონაცემების/ინფორმაციის სიზუსტეზე.
- 13.8. „აბონენტი“ ვალდებულია ოპერატორს დაუყოვნებლივ აცნობოს რეკვიზიტების ცვლილების შესახებ ოპერატორის სატელეფონო ცხელ ხაზზე, დარეკვით (ოპერატორის მიერ „აბონენტის“ იდენტიფიცირებით - აბონენტის მიერ კოდური სიტყვისა და სახელებისა და „ხელშეკრულებით“ განსაზღვრული „აბონენტის“ საკონტაქტო ინფორმაციის მეშვეობით) ან სერვის-ცენტრში წერილობითი განაცხადის საშუალებით. წინააღმდეგ შემთხვევაში, ოპერატორი იხსნის ყოველგვარ პასუხისმგებლობას „აბონენტის“ მისთვის ცნობილ ბოლო მისამართზე გაგზავნილი შეტყობინების შედეგად წარმოშობილ ნებისმიერი სახის შესაძლო ზიანსა თუ ზარალზე.
- 13.9. წინამდებარე „ხელშეკრულება“ აგრეთვე ხელმისაწვდომია MarTV-ის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე [www.mar.tv](http://www.mar.tv). და „აბონენტს“ შეუძლია ნებისმიერ დროს გაეცნოს მას.
- 13.10. წინამდებარე „ხელშეკრულება“ შესაძლოა ხელმისაწვდომი იყოს სხვადასხვა ენებზე, რომელთაგან უპირატესობა ენიჭება „ხელშეკრულების“ ქართულ ვერსიას.

## **Agreement On the Use of the TV Transmission Services with MarTV Android TV application**

1. **Agreement** – the present Agreement on the Use of the MarTV Android TV Transmission Service.
2. **APP** – MarTV Android TV APP which the Subscriber can download on its Android TV from the Google Play Store.
3. **Operator** - SERVICEBOX LTD, a company incorporated and registered in accordance with the laws of Georgia with the identification number 405113176, having its legal address at N24 Yuri Gagarin St. Floor 2, Saburtalo district, Tbilisi.
4. **Subscriber** – a natural person aged 18 or above or a legal person, a state entity and/or any other organizational entity (which represents an end-user and which is prohibited from reselling the Service and/or providing it in any other way to the Third Parties) whose name/company name, identification number and other type of information are indicated in this Agreement.
5. **Subscriber Number** – a personal identifier assigned by the Operator to the Subscriber on which the Service Fee is charged and/or paid/prepaid.
6. **Electronic Application** – electronic application form displayed on the Subscriber's electronic device which is filled in by the Subscriber and enters Subscriber's identification data as well as the Service and the Service plan chosen by the Subscriber.
7. **Subscriber Account** – a virtual personal account created by the Operator for the Subscriber and used to bill and/or pay/prepay the Service Fee.
8. **Commission** – Georgian National Communications Commission.
9. **Legislation** – current legislation of Georgia and subordinate normative acts and international treaties and agreements ratified by Georgia.
10. **Service** – TV transmission (IPTV) service.
11. **Service Tariff Plan/Tarrif Plan** – a service plan (which comprises the Service Fee, its terms and other services included in the Service, the cost of temporary suspension and reactivation of the Service) that the Operator generally offers to its subscribers. A detailed list/description of the Tariff Plan is indicated in the tariff schedule which constitutes an appendix and an integral part of this Agreement.
12. **Service Fee** – the fee for the IPTV TV transmission service plan specifically selected by the Subscriber from the Tariff Plan which includes the fee for the service plan selected by the Subscriber and/or the cost of reactivating the Service and/or the cost of its temporary suspension.
13. **Free Trial** – a free Service offered by the Operator to the Subscriber which is effective from the date of signing this Agreement during the period of 2 (two) weeks and which aims to ensure the technical and functional compability of the APP with the Subscriber's Android TV.
14. **Third Party** – any person other than the signatories to this Agreement.
15. **Party/Parties** – the Subscriber and the Operator in light of the context.
16. **Code Word** – combination of numbers, letters and/or words which aims to identify the Subscriber and which is indicated in the Electronic Application.
17. **Verification Code** – a single-use temporary code sent by the Operator to the Subscriber on the telephone number or e-mail address indicated in the Electronic Application by the Subscriber which represents a combination of numbers, letters and/or words which the Subscriber should enter in the relevant APP field for the purposes of concluding the present Agreement and Service activation.
18. **Sales Promotions** – a temporary change of a relevant Service Fee and/or other characteristics of the Service by the Operator within the scope and the duration of such Sales Promotions.
19. **Regulation** - "Regulation on the Provision of Services and the Protection of Consumer Rights in the Field of Electronic Communications enacted by the resolution N3 of March 17, 2006 of Georgian National Communications Commission.
20. **Business Day** – a day other than Saturday, Sunday or official holidays determined under the Legislation of Georgia.
21. **Contact Information** – a telephone number and/or e-mail address indicated by the Subscriber in this Agreement.



22. **Traffic** – a set of data (signals, messages, plans and etc.) transmitted during a given period of time through a communication system.
23. **Quality Service** – a Service provided continuously (unless in exceptional circumstances determined under this Agreement and the Legislation) in accordance with the plan and/or the volume of the Service offered by the Operator.

## **2. Subject of the agreement**

- 2.1. Pursuant to and on the basis of the terms of this Agreement, the Operator provides the Subscriber with a television transmission service, the specific terms of which are set forth in this Agreement. In exchange for the aforementioned Service, the Subscriber is required to pay the applicable Service Fee and any other fees determined under this Agreement.
- 2.2. In the Electronic Application the Subscriber must provide its name/company name, surname, personal identification number, date of birth, telephone number, and e-mail address.
- 2.3. A current Subscriber, who has already been assigned a MarTV Subscriber Number, may activate the Service with App by entering its Subscriber Number in the appropriate field of the Electronic Application.
- 2.4. For the purpose of finalizing the Subscriber's identification process and concluding the Agreement, the Verification Code is sent to the Subscriber at the telephone number and/or e-mail address specified in the Electronic Application. The Subscriber will be able to use the Service after entering and validating the Verification Code in the appropriate field of the Electronic Application.
- 2.5. By agreeing to this Agreement, the Subscriber also agrees to its terms and conditions. If the Subscriber has read and agreed to the terms of this Agreement, he also confirms that its use of the App does not violate any of its terms of use.
- 2.6. During the period of Service use, the Operator offers EPG, Pause TV, Watch from the beginning and Timeshift functionalities for channels included in the plan Basic, the terms of which are determined by the Operator. These functions vary according to the TV channel. The Operator does not guarantee that these features will work on all television channels. In some cases, use of these functions depends on the permission of the TV channel / content provider and the Operator's technological capabilities. Because Timeshift, PauseTV, Watch from the beginning, EPG functions are not a required component of the Service, the Operator takes no responsibility for the Subscriber's ability to use them or for their continuous availability. However, these functions may be disabled, also duration of timeshift may be changed without notifying the Subscriber.
- 2.7. Whenever the subscriber begins to use the Service, the Free Trial is activated. After the expiration of 2 (two) weeks if the Subscriber does not wish to terminate this Agreement the plan Basic will be automatically activated after payment of the Service Fee. Tariff schedule of the plan Basic and list of included TV channels are available at [www.mar.tv](http://www.mar.tv). Additionally, the Subscriber can activate additional plan along with the plan Basic, which are listed on [www.mar.tv](http://www.mar.tv) along with their tariff schedules and channel list.
- 2.8. In addition to the Service, the Subscriber may be from time to time offered additional services in connection with, on the basis of and within the scope of the Service. Terms of additional Services are available / posted on the Website indicated in this Agreement and/or displayed on the applicable television screen.
- 2.9. The capability of the Subscriber to receive the Service, including certain additional services offered by the Operator, may be contingent upon the subscriber's television and its proper operation. The Service determined under this Agreement is provided in accordance with the terms set forth in this Agreement.
- 2.10. Activating a specific plan of Service by the Subscriber, as well as activating additional services and receiving the relevant Service/additional services, signifies that the Subscriber is fully aware of and unconditionally consents to the terms of the Service/additional services.

- 2.11. The Subscriber can access the list of available TV channels, as well as information on the various types of basic and additional services, tariffs, and restrictions / restoration / termination / other terms of the Service via the official website (s) or hotline.
- 2.12. If the Subscriber is a natural person, it declares and guarantees that it is 18 (eighteen) years old adult in possession of full legal capacity. The Subscriber declares and undertakes to use the Service exclusively in the territory of Georgia.

### **3. Terms of Service and Connection to the Network**

- 3.1 This Agreement enters into force from the moment the Subscriber enters the Verification Code sent to his / her telephone number in the Electronic Application from the Operator and confirms it (hereinafter referred to as "**Verification**"). By agreeing to this Agreement and by Verification, the Subscriber confirms that he/she agrees to the terms set forth in this Agreement.
- 3.2 For connection of the Subscriber to the network and provision of the Service, the Operator will issue a non-exclusive license to the Subscriber, in order for the Subscriber to use the App for non-commercial and personal purposes during the term of this Agreement. The "Application" in its entirety, as well as in its components, such as software, design, "know how", logo, name, etc., is the property of the Operator or forms an intellectual property object of the Operator. No intellectual property rights will be transferred to the Subscriber during the term of use of the App.
- 3.3 No further document will be drawn up if the Service plan initially selected by the Subscriber is changed. The Operator changes the Service plan based on the hotline call made by the Subscriber, after the Subscriber names the Code Word.
- 3.4 Under this Agreement, the operator may offer Service to the subscriber through various methods and forms, in which case the use of such Service by the Subscriber unconditionally means agreeing to the relevant terms and the access of the Operator to the relevant network and resources.

### **4. Service Quality**

- 4.1. The Operator provides a high-quality Service but does not guarantee that the Service will be completely uninterrupted or continuously available at all times.
- 4.2. The Subscriber is aware that in order to provide IPTV service continuously, it must use an internet service from any internet provider with a minimum of 10 megabits per second in the territory of Georgia. As a result of the aforementioned, the provision of IPTV service and its quality are contingent on the equipment and operation of other internet service providers, which fall outside the scope of the Operator's responsibility.
- 4.3. With the exception of emergency repairs or preventive maintenance, the Operator will provide quality Service to the customer 24 hours a day, in accordance with the technical standards and license conditions established by the competent state authorities.
- 4.4. The Operator will use all reasonably available resources and means to ensure the requested Service is available on an annual basis, which equals to no more than 24 hours of service interruption during each full reporting period (during which the service is disconnected and unavailable) for which the operator shall bear no responsibility. Moreover, if the Subscriber receives the Service with the mentioned indicator, the Service is considered continuously and properly delivered.
- 4.5. Subject to the exceptions and limitations set forth in this Agreement, if the duration of the Service interruption (in case of IPTV service) exceeds the duration specified in Section 4.4 of this Agreement, in the event of a written request from the Subscriber the Operator will activate a subscription limit on the subscriber Account with the compensation conditions for the Subscriber, which is proportionate to the corresponding interruption value in terms of the duration of the corresponding subscription time.
- 4.6. The Operator is obliged to keep the information of the termination or interruption of the Service during the current reporting period at least during the subsequent reporting period. To avoid

ambiguity, the Operator declares and the Subscriber acknowledges (agrees) that the Operator may lack the technical capability to store this information after this period expires.

## **5. Procedure and Duration of Damage Repair**

- 5.1. The time period for terminating or suspending the Service shall be calculated from the time the operator receives notification in accordance with the terms of this Agreement until the service is eliminated.
- 5.2. The Subscriber shall notify the Operator of the termination, interruption, or damage to the Service by calling the Operator's hotline, sending an e-mail, or submitting a written application to the Operator's designated Service Center.
- 5.3. The Operator is responsible for repairing any damage that results that the Subscriber not receives or receives interrupted Service (does not include urgent repair or preventive work), and the operator is responsible for repairing it under current Legislation of Georgia. Additionally, the Operator is obligated to repair the damage resulting from receipt of the aforementioned notification / application within a reasonable time period but not later than the time period specified by law for repairing such damage. If the Regulation does not specify a time limit for the elimination of a particular type of damage, the Operator is entitled to eliminate the damage no later than six calendar days after receiving notification from the Subscriber. Damage is only repaired on weekdays and Saturdays (unless Saturday is a holiday) from 9 a.m. to 6 p.m.
- 5.4. The Parties agree that the Operator is authorized to perform emergency repairs and/or maintenance on software and functionality integrated into its own network and/or infrastructure, and/or App on a temporary basis, which may result in Service suspension, restriction, or interruption and which is intended to maintain or improve Service quality, or to ensure network security, or to adopt new technologies. The Operator will make reasonable efforts to perform such work during non-working hours, but cannot guarantee that it will always be possible or appropriate. The Subscriber will be notified in advance of scheduled preventive maintenance and as soon as possible in the event of an emergency. The parties agree that for the purpose of this paragraph „notifying“ means to publish information on the Operator's website, service center, via individual messages such as SMS or television messages or other. However, the Subscriber acknowledges and agrees that the Operator is not liable for any service interruptions or outages caused by the work specified in this paragraph.
- 5.5. Any damage or circumstance caused by the Subscriber that results in the Operator interrupting or terminating the subscriber's service does not absolve the subscriber of the subscriber payment.
- 5.6. In case the damage is on the side of the Operator, the Operator is required to fix the situation without imposing additional financial liability on the Subscriber. The Operator is not obliged to repair damage at its expense in the event of damage occurring to the subscriber's television or caused directly by its actions.

## **6. Conditions for Service Provision Restriction, Temporary Suspension, Reactivation, and Termination**

- 6.1. In the event that the Subscriber fails to pay any amount due to the Operator (Service Fee, additional service fees, and any other debts) within the established period and/or in any other circumstances specified in this Agreement and/or legislation, the Operator is entitled to suspend Service to the Subscriber until the Subscriber pays the debt. Additionally, if a debt exists, the Subscriber is notified of the service restriction via a text message sent to the phone number and/or displayed on the television screen.
- 6.2. Unless the terms of the additional service determine otherwise, restriction of Service automatically results in restriction of additional services.

- 6.3. The operator is entitled to restrict the provision of Service to the subscriber if:
- 6.3.1. Delivery of Service is impossible due to force majeure circumstances determined under the Agreement;
  - 6.3.2. The Subscriber violates the terms of the Agreement, including by failing to pay the Service Fee on time;
  - 6.3.3. Subscriber uses or attempts to use the Service for illegal purposes or in an illegal way.
- 6.4. During the period of Service restriction, the Service may be reactivated only in the event that the monthly fee, reactivation fee, other debts, or other reasons for service restriction are satisfied, but not later than the end of the second day.
- 6.5. The Operator is entitled to terminate the requested Service in whole or in part if providing the requested Service to the Subscriber becomes impossible for objective reasons, which may include the following: Significant damage to the communication network of the service delivery, destruction / lack of appropriate technical means, revocation / suspension of the license, permit, authorization, complete termination or substantial modification of the delivery of a specific service, etc.
- 6.6. The subscriber has the right, in accordance with the rules defined by the contract, to terminate the Service at any time, after full payment of the debt.
- 6.7. The fact that the Service/Agreement has been terminated does not absolve the Subscriber of the obligation to pay the Operator's accumulated and unpaid debt on the date of termination.
- 6.8. Upon termination of the activated Service, the Subscriber will forfeit any gift, discount, point, promotion, or other benefit accrued/included pursuant to this Agreement, unless otherwise specified in the specific promotion and offer conditions.
- 6.9. The Subscriber may request a temporary suspension of the Service by submitting an application on the Operator's hotline. The suspension and later reactivation of the Service is charged, and the Subscriber is entitled to pay the suspension/reactivation fee specified in the Service Tariff Plan. To temporarily suspend the Service, the Subscriber's account should be free of any debts.

## **7. Amendments and Additions to the Agreement**

- 7.1. The Operator is entitled to amend any of the Service terms, the entire Agreement, terms and conditions, the Service Fee, Tariff, functions, terms, add new terms and cancel the existing ones at any time in compliance with this Article.
- 7.2. The Operator undertakes to notify the Subscriber individually at least 10 (ten) days prior (in the event of amending the Tariff 1 (one) month prior) regarding the change of such Service terms that increases the volume of the obligations imposed on the Subscriber and/or changes the terms of the Service in a way that it may have an essential impact on the Subscriber's choice to continue using of the Service. In any other events, the information published on the Operator's website shall be regarding to have notified the Subscriber.
- 7.3. If the Operator exercises the right determined under clause 7.2. and the Subscriber does not declare in writing the inadmissibility of the amended terms received from the Operator before the date of their entry into force, it is deemed that the Subscriber agrees to such amendments offered by the Operator and in case of refusal by the Subscriber within the determined term, the Operator is entitled to terminate the present Agreement in which case the Subscriber will be unable to continue using the App.
- 7.4. If the receipt of a notification sent by the Operator to the Subscriber is not certified by the signature of the Subscriber, any other document (e.g. receipt and etc.) and/or any other appropriate means of notification, any such notification shall be deemed as duly sent and received: in the event of a courier or postal communication - on the 5th calendar day after sending; in the event of a text message notification on the telephone number or through e-mail - at the time of sending or at the time of sending via TV. A notification sent via text message, e-mail and/or TV

transmit shall be deemed to have been sent when the Operator's networks confirms it. The message is deemed as received even if the message gets returned to the Operator due to the Subscriber's absence from the area, if the Subscriber refuses or avoids receiving the notification.

- 7.5. A notification, agreement or offer displayed on the screen of the device receiving the Service which requires the confirmation of receipt by the Subscriber will be deemed as a consent of the Subscriber if it clicks the relevant acceptance icon (OK) which is equivalent to a personal/physical signature and has the same legal force/result. In such an event the provision of the Service might be limited until the necessary consent/denial is received; nevertheless, this shall not be construed as limiting the Service.
- 7.6. A temporary suspension or restriction of existing IPTV transmission service functionalities (save for the functionalities such as Timeshift, PauseTV, Watch from the beginning, EPG) shall be notified to the Subscriber by sending the relevant notification to the App by the Operator which will be displayed on the TV screen.
- 7.7. If the Subscriber does not refuse the amended terms received by the Operator's notification (including an individual notification) before the date of those amendments/additions entry into force, it is presumed that the Subscriber consents to the amended terms offered by the Operator; however, if the Subscriber dismisses such amendments within the term indicated in the notification, the Operator is entitled to terminate the Agreement or terminate the provision of the Service which includes such amendments/additions.
- 7.8. The Operator uses the Contact Information indicated in the Electronic Application while remotely communicating to the Subscriber as well as the Code Word sent to its telephone number upon its request.

## **8. Service Fee, Payments and Payment Procedures**

- 8.1. The Subscriber undertakes to pay the Service Fee as well as other types of payments (fees for additional services and etc.) in a timely manner.
- 8.2. Unless otherwise determined, the Service Fee includes the value of the Service provided to the Subscriber by the Operator.
- 8.3. Payment shall be proceeded in GEL, in advance, in full in the amount of one month before beginning of each reporting period, via wire transfer. Furthermore, the Subscriber is entitled to pay the Service Fee partially only if its account has a positive balance. In such an event, the Service is provided to the "Subscriber" in proportion to the amount paid, until the balance is exhausted.
- 8.4. If the provision of the Service to the Subscriber is suspended due to the balance being exhausted, the Subscriber should pay the reactivation fee along with the one month Service Fee.
- 8.5. Fees indicated in the Agreement is determined in GEL and includes VAT.
- 8.6. Payment of any type of service fee should be proceeded via payment machines of Bank of Georgia and TBC Bank or through the websites (epay.ge და tbcpay.ge ) in the TV category using the Subscriber's number on the MarTV account.
- 8.7. The Service Fee shall be deemed to have been paid by the Subscriber only in the event when it is transferred (delivered) to the Operator's bank account/the Subscriber's Account.
- 8.8. In the event of selecting an additional plan/TV channel, the payment of the relevant fee will be proceeded by the Subscriber at the time of activating the plan/TV channel.
- 8.9. Terms and conditions applicable while transferring the service fee via the service methods offered by the Third Parties (payment machines, banks and etc), including the minimum amount of the

service fee and the cost are determined by the Third Parties providing such service and exceed the scope of the Operator's liability.

- 8.10. The Subscriber agrees that the Service Fee and other payments to be covered (paid) by any other Third Party and/or the Operator to receive any offered performance in this regard from any Third Party without the Subscriber's any sort of additional consent.

## **9. Parties Liabilities and Compensation of Damages Governing Law and Dispute Resolution**

- 9.1. The Subscriber is liable for any damages caused to the Operator due to the non-performance or improper performance of the obligations under this Agreement in whole or in part. The compensation of damages does not relieve the Subscriber from performing the obligations imposed under this Agreement.
- 9.2. The Subscriber is entitled to request from the Operator the compensation of the direct damages if they are incurred by the Operator's guilty intention/action or gross negligence. To the extent permitted by the applicable law, neither Party shall be liable to another Party for any indirect damages, including the suspension of production or activity, loss of data, loss of profit or outcome or for any other indirect loss or for their final results.
- 9.3. The Operator shall not be held liable:
- 9.3.1. for the information transferred by the Subscriber to network;
  - 9.3.2. for the internet network errors that the Subscriber uses;
  - 9.3.3. if the limitation or the suspension of the provision of the Services is caused due to the functional and technical malfunctions of the Subscriber's TV and its incompatibility with the App;
  - 9.3.4. for the shutdown of any of the TV channels, if the grounds for the shutdown are caused by switching the channel to another frequency, coding or satellite;
  - 9.3.5. In the event of crashing the channel;
  - 9.3.6. In the event of suspending the broadcasting by the TV channel;
  - 9.3.7. For the quality of the Service, if the defect is caused by a software virus or the malfunctions of the Subscriber's local network.
- 9.4. The Subscriber consents that the Operator is entitled to provide it with the information by any type of technical means regarding the new services, projects and other types of activities, uncluding the advertisements of the Operator as well as any other Third Parties that does not exclude the Subscriber's right to refuse the receipt of such advertisement upon the relevant application.
- 9.5. The Operator is not liable for the damage caused due to the Subscriber's transfer of data or other information while using the Service. In addition, the Operator shall not be held liable for any damages caused by the data virus, delayed transmission, destruction or loss of the Subscriber's data as well as for the damages caused by the Subscriber's fault to any Third Party. The Operator shall not be held liable for any unauthorized use of any Third Party intellectual property object integrated in the App by the Subscriber and for the claims disputed to the Operator by such Third Party as a result of such use.
- 9.6. In the event of the circumstances occurring that are determined under the Agreement and its appendixes, the Parties are governed by the Legislation of Georgia and first of all, by the Civil Code of Georgia and the Law of Georgian on Electronic Communications.
- 9.7. Any dispute, disagreement and claims arising out of or in connection with this Agreement shall be resolved by means of negotiations between the Parties. If Parties fail to reach the agreement through negotiations, the Subscriber is entitled to make one appeal to the Operator's Subscriber Complaints Department.

- 9.8. The complaints regarding the terms of the Service the Parties may argue to one another in written or verbal manner. The written complaint of the Subscriber should be drawn up in the form of the application and should be submitted/provided to the the Operator's administrative office at the address: N24 Yuri Gagarin St. Floor 2, Saburtalo district, Tbilisi. The complaint must clearly and thoroughly state which Operator's actions the Subscriber regards as wrongful and unfair and the claim and circumstances which the complaint is based on. The complaint submitted by the Subscriber will be assessed within the terms set forth under the Legislation.
- 9.9. If the Parties fail to reach an agreement, either Party may at any time file an appeal to the Public Defender of Consumers Interests (on matters within its competence) acting under the Georgian National Communications Commission or the Court of Georgia.
- 9.10. Parties agree that the place of performance of the present Agreement represents the legal address of the Operator. Therefore, the parties agree and acknowledge that in the event of the dispute arising out of or in connection with this Agreement, the Civil Chamber of Tbilisi City Court shall have the jurisdiction of assessing and settling the dispute.

## **10. Term and Termination of the Agreement**

- 10.1 This Agreement is valid for an indefinite term, before its termination in accordance with the terms of this Agreement.
- 10.2 This Agreement may be terminated prior to expiration of the term:
- 10.2.1 By the Operator, in case the Subscriber breaches the obligations undertaken under this Agreement;
- 10.2.2 By the Operator, if the Subscriber refuses the amendments to this Agreement within an established term from the receipt of the notice on the amendments to this Agreement sent by the Operator, in the form required by law and/or required by this Agreement;
- 10.2.3 By the Subscriber, in the event of complete repayment of debt and fulfillment of other obligations, by submitting a written application to the Operator's authorized service center;
- 10.2.4 In other cases, established under this Agreement and/or Legislation.
- 10.3 Termination of this Agreement in whole or in part does not relieve the Subscriber of his/her responsibility to fulfill his/her obligations fully and properly (including the obligation to pay the Service Fee for the Service received before the termination of the Agreement).
- 10.4 In case of cancellation of the Subscriber's account, as a result of termination of this Agreement, the sum on the Subscriber's account (unspent amount of money deposited by the Subscriber) shall be retained for at least 3 years after the termination of this Agreement. In case of re-activation of the Service by the Subscriber during the 3-year term included in this clause, the unspent sum will be returned to the Subscriber in the form of a positive balance.
- 10.5 In other cases (when the Subscriber does not request re-activation), the sum will be returned to the bank account provided by the Subscriber, within one month from the submission of a written application (the Subscriber must submit bank details as a document issued by the bank).
- 10.6 Benefits on the Subscriber's Account (points accrued to the Subscriber by the Operator, bonus or any other incentive or other benefit) are subject to return or conversion unless otherwise specified by the Operator.
- 10.7 Termination of this Agreement does not automatically result in termination of any other agreement between the Subscriber and the Operator relating to TV transmission services.

## **11. Restrictions**

- 11.1. The Subscriber is restricted:

- 11.1.1. to use the App or any other intellectual property object integrated into the App in any form other than those directly permitted under the present Agreement.
- 11.1.2. to reproduce the App or create a new app or any other software based on the present App which is so identical of the given App that it creates confusion between these apps and might mislead the public in this regard.
- 11.1.3. to use the App for any other purposes and in any other form except for the personal, non-commercial purposes as determined under the present Agreement and as intended considering its functional characteristics.
- 11.1.4. to have unauthorized access to the content available on the App By using any method (including but not limited to fraud or cyber attack) restricted by law, deletion or modification of such content, publication and distribution of restricted content or any type of information on the App which encourages violence, discrimination, violation of personal interests and rights of others or other acts prohibited by law.

## 12. Privacy Policy

- 12.1. In order to use the App, the Subscriber must enter into the Electronic Application its following personal data: name/company name, surname, identification number, date of birth, telephone number and e-mail address. By doing so, the Subscriber authorizes the Operator to collect, store and process the personal information that it provides the Operator with as well as the information accessible to the Operator about the Subscriber's television/type of electronic device used to access the App such as information about the Subscriber's Television Mac Number and other type of information made available to the Operator as a result of such use (hereinafter referred to as „data“).
- 12.2. The Operator collects, stores and processes the Data in compliance with the effective law of Georgia on Personal Data Protection. The Operator will only process the information about the Subscriber that the Subscriber directly provides the Operator with as well as the information about the type of Subscriber's device made available to the Operator in the process of Subscriber's registration on the App. The Operator stores and processes this Data to ensure service improvements and provision of appropriate services as indicated in the App, establishing effective communication with the Subscriber and from time to time, notifying the Subscriber with certain marketing advertisements and certain technical and informational notifications and finally, for statistical, analytical and other purposes determined under the law.
- 12.3. The Processor will process the Data automatically by using the relevant information technology where the Processor collects and stores Data, organizes and arranges them into defined categories.
- 12.4. The App may use Cookies to analyze the Subscriber's use of the App and ensure that such use is provided to the Subscriber effectively and promptly. Cookie represents a small computer file that stores some information about the Subscriber's device on its device.
- 12.5. The Subscriber is entitled to contact the Operator on its e-mail address [info@servicebox.ge](mailto:info@servicebox.ge) and request the information about Subscriber's data that is collected by the Operator as well as request its deletion or correction. The Operator will satisfy the Subscriber's request in a reasonable time frame and notify the Subscriber about it. In the event of deletion of Subscriber's data, the Subscriber may no longer be able to use or it will have a limited use of the App and the Service.
- 12.6. The Operator does not normally make the Subscriber's data available to other third parties. The Subscriber's data may only be accessed by the authorized persons, employees and external consultants of the Operator who commit to protecting its confidentiality and terms and procedures determined for its processing. The Operator may transfer Subscriber's Data to Georgian National Communications Commission upon its request or within the scope of a dispute, only to the extent necessary to achieve a legitimate purpose.
- 12.7. The Operator processes and stores Data for the period necessary to attain the processing purposes set forth in this Agreement or for the period and to the extent required under the relevant law for the processing and/or storage of such data by the Operator.



### **13. Representations and Warranties**

- 13.1. By Signing this Agreement, the Subscriber accepts that it has full authority to conclude this Agreement. The Subscriber also acknowledges and confirms that it has obtained all necessary permits for the registration of such Services in its name.
- 13.2. The Agreement with the obligations and rights set forth in it is binding on the successors/ heirs of the Parties.
- 13.3. The Subscriber is not authorized to transfer to the third party any obligation or right assigned to the Subscriber under the Agreement (except for the obligation of the Subscriber to pay the Service Fee) without the prior written consent of the Operator.
- 13.4. The Parties acknowledge that the content of the Agreement accurately expresses the will of the Parties and that their will was expressed on the grounds of a reasonable judgment of the content of the Agreement and not merely on the grounds of a word-for-word meaning.
- 13.5. The Subscriber declares and confirms that it has read and agrees to the agreement with its annexes, as well as the terms and conditions of Service provided by the Operator under this Agreement and its annexes. The Subscriber declares that it will fulfill the terms of the Agreement.
- 13.6. Unless otherwise specified in relevant annex (the Agreement and/or the Annexes) of this Agreement, by subscribing to the Agreement the Subscriber purchases only the Services and does not own the App or any of its functionalities.
- 13.7. The Subscriber declares that the data provided by it, including the Subscriber's identification information and requisites, are accurate and the Subscriber is responsible for the accuracy of this data/information.
- 13.8. The Subscriber is obliged to immediately inform the Operator about the change of requisites by calling the Operator's hotline (Identification of the Subscriber by the Operator - by the Subscriber's Code Word and the Subscriber's contact information specified in this Agreement) or by submitting a written application in the service center of the Operator. Otherwise, the Operator disclaims any liability for any possible damage or loss resulting from the notification sent to the last known address of the Subscriber.
- 13.9. This Agreement is also available on the official Web-site of MarTV: [www.mar.tv](http://www.mar.tv) and the Subscriber can review it at any time.
- 13.10. This Agreement may be available in a variety of languages, of which the Georgian version of the Agreement shall prevail.