

# ШАРТНОМАИ ХИЗМАТРАСОНИИ АЛОҚАИ КАНДУИИ МУТАҲАРРИКИ ИСТИФОДАИ УМУМӢ СТАНДАРТИ GSM/3G-UMTS

Ҷамъияти саҳомии пӯшидаи «Вашлон-Мобайл», ки минбаъд «Оператор» ном бурда мешавад, дар асоси Иҷозатномаҳои №11-255-ҶТ, ситсилаи №0000255 аз 16.02.2011с., №11-256-ҶТ, ситсилаи №0000256 аз 16.02.2011с., №11-257-ҶТ, ситсилаи №0000257 аз 16.02.2011с., №11-258-ҶТ, ситсилаи №0000258 аз 16.02.2011с., №11-259-ҶТ, ситсилаи №0000259 аз 16.02.2011с., №11-260-ҶТ, ситсилаи №0000260 аз 16.02.2011с., №12-096-ҶТ, ситсилаи №0000096 аз 05.10.2012с., ки аз тарафи мақомоти давлатии ваколатдори Ҷумҳурии Тоҷикистон дода шудаанд, амал мекунанд, дар шахси намонандаи ваколатдори Оператор аз як тараф, ва Муштарӣ, ки маълумот нисбати ӯ дар Ҷамъияти №1 ба Шартнома дарҷ карда шудааст, аз тарафи дигар, дар якҷоягӣ – Тарафҳо, Шартномаи мазкурро (минбаъд-Шартнома) бо мазмуни зайл ба имзо расониданд:

1. **Матлаби Шартнома**
- 1.1. Оператор ба Муштарӣ хизматҳоро ҷиҳати пайваст намудан ба шабакаи худ ва хизматҳои алоқаи кандуии мутаҳаррики истифодаи умумӣ стандарти GSM/3G-UMTS-ро (минбаъд - Хизматҳо) пешниҳод менамояд ва Муштарӣ ўҳдадор мешавад, ки Хизматҳоро қабул намуда, арзиши онҳоро мутобиқи тарафҳои аз тарафи Оператор муайяншуда саривақт пардохт намояд.
- 1.2. Намӯдҳои алоқаи Хизматҳо ва шартҳои хоси пешниҳоди онҳо дар Замимаи №2 ба Шартнома дарҷ гардидаанд.
2. **Ҳуқуқ ва ўҳдадориҳои Оператор**
- 2.1. Оператор ҳуқуқ дорад:
  - 2.1.1. Бо тартиби пешбининамудаи санадҳои меъёрий-ҳуқуқии Тоҷикистон мустақилона тарафҳоро барои Хизматҳо муқаррар кунад, шартҳои махсус ва дастурнамаларо барои ҳар як намуди Хизматҳо омода ва тасдиқ намояд.
  - 2.1.2. Дар ҳолате, ки агар Муштарӣ, бе пешниҳоди дархост оид ба боз доштани пешниҳоди Хизматҳо тибқи банди 3.1.1.-и Шартнома мазкур, тўли 3 (се) моҳ аз хизматрасонии шабакаи истифода набарад, ҳатто агар тавозуни мусбӣ дошта бошад ҳам, Оператор ҳуқуқ дорад Шартномаро яктарафа бекор намояд ва маблағи дар тавозуни Муштарӣ мавҷудбударо бозпас нагардонад.
  - 2.1.3. Дар ҳолати мавҷуд набудани аризаи хаттӣ ё муроҷиати дахлдори Муштарӣ тибқи банди 3.1.1.-и Шартнома, Оператор пардохти моҳорона (пардохти абонентӣ) аз рӯи нақшаи тарафҳои интихобнамудаи Муштарӣ ва номгуӣи Хизматҳои иловагӣ ҳисоб менамояд.
  - 2.1.4. Агар дар давоми 10 рўз баъди гузаштани мўҳлати дар банди 3.1.1.-и Шартнома дарҷгардида Муштарӣ оид ба оғоз намудани Хизматҳо дархост накунад, Оператор ҳуқуқи яктарафа бекор намудани Шартномаро дорад.
  - 2.1.5. Дар ҳолатҳои алоҳида ҳадаи камтари ни гуногунӣ қатъи Хизматҳоро муқаррар намояд ва Хизматҳоро дар ҳолати манфӣ будани тавозуни Муштарӣ низ пешниҳод кунад.
- 2.2. Оператор ўҳдадор аст:
  - 2.2.1. Хизматҳоро тибқи шартҳои Шартнома, ба истиснои ҳолатҳое, ки Хизматҳо дар натиҷа ба миён омадани ҳолатҳои рафънопазир (форс-мажор), инчунин хангоми аз тарафи Оператор ба амал баровардани корҳои муқаммалгардони шабакаи GSM/3G-UMTS ва ё дар ҳолатҳои бозисти муваққатии низоми Оператор пешниҳод карда намешаванд, пешниҳод намояд.
  - 2.2.2. Махфияти ғуфтўғуҳои телефонӣ ва дигар маълумотҳои бо воситаҳои алоқа ирсолшударо таъмин намояд, ҳамчунин маълумоти хусусияти шахсидошта ва маълумот оид ба Хизматҳои пешниҳодшударо ба дигар шахсон, ба истиснои Муштарӣ ва шахсоне, ки бо қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон ваколатдор карда шудаанд, ошкор накунад.
  - 2.2.3. Пайвастишавии SIM/USIM – корти Муштариро ба шабакаи худ дар муддати аз як то се рўзи корӣ, пас аз ба суратхисоб ва ё ҳазинаи Оператор ворид гардидани пардохт барои пайвастишавӣ ва пешниҳоди Хизматҳо мутобиқи номгуӣ ва ҳаҷми интихобнамудаи Муштарӣ таъмин намояд.
  - 2.2.4. Ба воситаи SMS-хабарҳо ё воситаҳои ахбори омма (радио ё настрия ё телевизион) ё бо роҳи дар ҷойҳои қабули аҳоли, дар Департаменти хизматрасони муштариевн ҷойгир намудани эълонҳо ё бо дигар тараҳҳо пешақи хабардор намудани аҳолиро оид ба Хизматҳои пешниҳодшаванда ва нав, оид ба шартҳои Хизматҳо, тараҳҳои ҳисоббарбаркунӣ, нархномаҳои истифодашаванда ва ҳолатҳои ивази онҳо ва ғайраҳо, ба истиснои тағйир ёфтани шартҳои Хизматҳо бо иштироки шахси сеюм, таъмин намояд.
  - 2.2.5. Ҳадамоти иттилоотиро барои иттилоотони аҳоли оид ба шартҳои Хизматҳо ва тарафҳо ташкил намояд.
  - 2.2.6. Дар сурати тағйир ёфтани шартҳо ва тартиби пешниҳоди Хизматҳо, аз он ҷумла, тағйир ёфтани тарафҳо, ба Муштарӣ маълумоти саривақтӣ тавассути сомонҳои ё дигар технологияҳои дастрас 10 рўз пеш то санаи тағйиротӣ пешниҳод намояд.
  - 2.2.7. Ба Муштарӣ тибқи дархости ў маълумоти муфассалро оид ба Хизматҳои музднок пешниҳод намояд.
  - 2.2.8. Дар ҳолати аз тарафи Оператор гузаронидани корҳои муқаммалгардони шабакаи 24 соат пеш аз гузаронидани чунин корҳо, ба воситаи ахбори омма (настрия, телевизион ё радио) ё бо роҳи ҷойгир намудани маълумот дар сомонии www.babilon-tj.ij ё ба воситаи SMS-хабарҳо Муштариро оид ба сана ва мўҳлатҳои қатъ гаштани Хизматҳо хабардор намояд.
- 2.3. Оператор ўҳдадор нест:
  - 2.3.1. Барои мазмуни ғуфтўғуҳои телефонӣ ва маълумотҳое, ки ба воситаи шабакаи Оператор таҳвил дода шудаанд, дар ҳоле, ки агар муаллифи ин маълумотҳо Оператор набошад, ҳамчунин барои зарари бо ин маълумотҳо расонидашуда, барои Хизматҳои ба воситаи шабакаи ў пешниҳодшаванда ва/ё барои пардохти арзиши онҳо, ки агар ин гуна Хизматҳоро шахси сеюм пешниҳод намуда бошад.
  - 2.3.2. Барои истифодаи нодурусти дастгоҳи телефонӣ аз тарафи Муштарӣ ва ё ба он пайваст намудани дастгоҳҳое, ки ба кори шабакаи, дигар шабакаҳои телекоммуникатсионӣ халалдор мешаванд.
3. **Ҳуқуқ ва ўҳдадориҳои Муштарӣ**
- 3.1. Муштарӣ ҳуқуқ дорад:
  - 3.1.1. Бо шартҳои мусбӣ будани тавозуни Муштарӣ, ба муддати то 3 (се) моҳ ба тариқи хаттӣ ё муроҷиат ба Маркази иттилоотӣ-маълумотдиҳии Оператор (Call-Center) бо телефони 918 61-61-61 ва бо қайд намудани маълумоти шиносномавии худ ва дарҷи суроғае, ки бо истифода аз он бо Муштарӣ дар тамос шудан имкон аст, пешниҳоди Хизматҳоро боз дорад.
  - 3.1.2. Ҳуқуқ ва ўҳдадориҳои худро ба шахси сеюм тибқи муқаррароти қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон пешниҳод намояд. Дар ин ҳолат, дар Шартнома ба сифати Муштарӣ шахси сеюми мазкур баромад хоҳад намуд.
  - 3.1.3. Оид ба нархномаҳои Хизматҳо ва шартҳои пешниҳоди Хизматҳои роӣгон маълумот гирад.
  - 3.1.4. Аз ҳуқуқи зангҳои роӣғони дастрасбуда (ба ҳадамоти оташкомўшкунӣ, милитсия, ёри таъҷилии тиббӣ, ҳадамоти садамавии газ ва ғ.) истифода барад.
  - 3.1.5. Номгуӣи Хизматҳои иловагиро интихоб намояд, ҳамчунин нақшаи тарафҳои дар Замимаи №2 дарҷгардида ро бо роҳи муроҷиат ба Маркази иттилоотӣ-маълумотдиҳии Оператор (Call-Center) бо телефони 918 61-61-61, ё ба Департаменти хизматрасони муштариевн Оператор, бо қайд намудани маълумоти шиносномавии худ, инчунин ба воситаи НХИХ (Низоми худкори идоракунӣи хизматрасониҳо), ё НИИХ (Низоми интернетии идоракунӣи хизматрасониҳо) ё хангоми доштани имконият ба воситаи НСС (Низоми супоришҳои соддакардашуда) ва SMS-супоришҳо иваз намояд.
- 3.2. Муштарӣ ўҳдадор аст:
  - 3.2.1. Хангоми бастанӣ Шартнома, маълумоти асли оид ба мақони зист, аз ҷумла суроғае, ки бо истифода аз он Оператор метавонад бо Муштарӣ дар тамос шавад, пешниҳод намояд, ҳамчунин то оғози истифодаи Хизматҳо бо ҳудуди фазолият, номгуӣи Хизматҳои имконпазир ва тарафҳо шинос шавад.
  - 3.2.2. Аз Хизматҳои Оператор мувофиқи шартҳои Шартнома ва муқаррароти қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон истифода барад.
  - 3.2.3. Тамоми ҷораҳои эҳтиётиро барои рафъи истифодаи ғайрикунунӣ ва барқасдонаи SIM/USIM-корт андеша намояд. Ҳамагуна нухабардони маълумотҳои техникӣ фардиқонунӣ дар SIM/USIM-корт сабтшуда манъ аст ва тибқи қонун ҷазо дода мешавад.
  - 3.2.4. Дастгоҳи ниҳой (телефон)-и сертификатонидашуда ва тамгақонунидашударо дар асоси талаботҳои амалкунанда истифода барад.
  - 3.2.5. Мустақилона тавозуни худро назорат кунад ва дар мўҳлатҳои дар Шартнома қайдшуда барои Хизматҳо бо Оператор ҳисоббарбаркунӣ намояд.
  - 3.2.6. Дар ҳолати тағйир ёфтани суроғаи худ баъди бастанӣ Шартнома бо Оператор, Операторро дар тўли 5 рўз бо нишон додани суроғаи нави худ хабардор кунад.

- 3.2.7. Хизматҳоро бар хилофи манфиатҳои давлат, тартиботи ҷамъиятӣ ё расонидани зарари барқасдона ба дигар Муштариевн истифода набарад. Инчунин, Хизматҳоро бо мақсадҳои тичоратӣ истифода набарад, ё бо дигар роҳи Хизматҳои Операторро барои манфиати шахси сеюм бе риоя кардани банди 3.1.2.-и Шартнома истифода набарад.
- 3.2.8. Мутобиқи қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон, Муштарӣ барои истифодаи нодурусти дастгоҳи телефонӣ ё ба он пайваст намудани дигар дастгоҳҳо, ки метавонад қобилияти кори шабакаи, шабакаҳои дигари алоқаи барқиро вайрон ё халалдор намоянд, масъул аст.
- 3.2.9. Муштарӣ дар ҳолати аз тарафи шахси сеюм истифода шудани SIM/USIM-корт ва Хизматҳои тибқи Шартнома пешниҳодшаванда, аз ҷумла, дар ҳолати гум кардани SIM/USIM-корт ва саривақт муроҷиат намудан ба Департаменти хизматрасони муштариевн Оператор оид ба боздоштани Хизматҳо, ўҳдадорӣи пурра дорад.
4. **Пардохти арзиши Хизматҳо**
- 4.1. Пардохт/пешпардохт барои Хизматҳо мутобиқи нақшаи тарафҳои интихобшуда, ки аз тарафи Оператор тасдиқ карда шуда, дар лаҳзаи пешниҳоди Хизматҳо амал мекарданд, ба ҳисоби шахси Муштарӣ ба тариқи нақдӣ - ба Ҳазинаи Оператор ё ҳазинаи намонандаи ваколатдори Оператор (дилер) ё ба тариқи ғайринақдӣ бо истифода аз низоми пардохти бо Оператор шартномаи дахлдор баста ё ба суратхисоби Оператор, ки дар Шартнома дарҷ карда шудааст, бо дар назардошти андохти ғайримустакими ба амал бароварда мешавад.
  - 4.2. Давраи ҳисоботӣ барои ҳисоббарбаркунӣ моҳи тақвимӣ мебошад. Пардохти абонентӣ (моҳона) санаи якуми моҳи оғозшаванда ба амал бароварда мешавад, агар тартиби дигар дар нақшаи тарафҳои интихобшуда муайян нашуда бошад.
  - 4.3. Шартҳои пешниҳоди Хизматҳо бо иштироки шахси сеюм, ҳамчунин тарафҳо барои хизматҳои роуминг ва зангҳои байналмилалӣ аз ҷониби Оператор иловатан муқаррар карда мешаванд. Маълумот оид ба онҳо бо дархости Муштарӣ пешниҳод карда мешавад.
  - 4.4. Дар ҳолати иваз шудани нақшаи тарафҳои, он аз аввали моҳи ояндаи тақвимӣ эътибор пайдо мекунанд, агар дар нақшаи тарафҳои ивазшаванда/интихобшуда пардохти абонентӣ (моҳона) пешбинӣ шуда бошад.
5. **Ҷавобгарии Тарафҳо**
- 5.1. Дар ҳолати аз тарафи Оператор вайрон шудани бандҳои 2.2.2. ва 2.2.6.-и Шартнома, ў мутобиқи қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон ҷавобгар мебошад.
  - 5.2. Дар ҳолати аз тарафи Муштарӣ вайрон шудани бандҳои 3.2.1.-3.2.4. ва 3.2.6.-3.2.9.-и Шартнома, ў мутобиқи қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон ҷавобгар мебошад.
  - 5.3. Хизматҳои ба Муштарӣ пешниҳодшаванда дар сурати шароитҳои табиӣ паҳншавии радиомавҷҳо метавонад бад шавад, қатъ шавад ё ин ки дар наздикии биноҳо, нақбҳо, иншоотҳои зеризаминӣ аз сабаби хусусияти рельефи ва сохтмони, вазъи обу ҳаво, аз сабаби зйёд будани зангҳо дар шабакаи Оператор ва дигар сабабҳо халалдор шавад, ки дар ин ҳолатҳо Оператор барои бадшавии сифати алоқа масъул нест.
  - 5.4. Хизматҳои ба Муштарӣ пешниҳодшаванда ба хусусиятҳои конструктиви шабакаи, сифати таъҷизотҳои операторони алоқаи телефони маҳаллӣ, алоқаи телефони баниншаҳрӣ ва алоқаи байналмилалӣ, ки мустақил мебошанд, вобаста аст ва Оператор барои бадшавии сифати алоқа дар чунин ҳолатҳо ҷавобгар нест.
  - 5.5. Ҳолатҳое, ки ҷавобгарии Операторро барои иҷро накардани ўҳдадориҳои дар Шартнома пешбинӣшуда истисно мекунанд, ин ҳолатҳои рафънопазир (форс-мажор), ки ба сифати онҳо обҳезӣ, сўхтор, замилларза, фуруравии хок, тўфон, эпидемия ва дигар офатҳои табиӣ, амалиётҳои ҳарбӣ, корпартоиҳо, бетартибӣҳои оммавӣ, ҳамчунин аз тарафи мақомотҳои давлатӣ қабул шудани санадҳое, ки дар натиҷаи иҷрои ўҳдадориҳои тибқи Шартнома имконнопазир гаштаанд ва дигар ҳолатҳои аз Оператор вобаста набуда мансубанд, мебошанд. Оператор барои зарар ва дигар оқибатҳое, ки натиҷаи аз тарафи Муштарӣ истифода бурдан ва ё имконнопазирӣи истифодаи Хизматҳо мебошад, ўҳдадор нест.
  - 5.6. Оператор барои бадшавӣ ва ё бозисти кори шабакаи, ки бо истифодаи телефонҳои мобилии вайрон ё носози Муштарӣ алоқаманд аст, ҳамчунин дастгоҳҳое, ки сертификатҳои мақомоти дахлдори Ҷумҳурии Тоҷикистонро надоранд, ўҳдадор нест. Оператор барои дастгоҳҳои телефонӣ иддао қабул намекунад ва онҳоро таъмир низ намекунад.
  - 5.7. Оператор барои сифати хизматҳои дигар операторон масъул нест.
  - 5.8. Оператор барои маълумоти нодуруст ё нопурра пешниҳоднамудаи Муштарӣ оид ба шахсияташ, мақони бақайдгириаш ва мақони зисташ, ҳамчунин дигар маълумоте, ки бо истифода аз он бо Муштарӣ дар тамос шудан мумкин аст, масъул нест.
6. **Тартиби бекор намудани Шартнома ва муқаррароти хотимаӣ**
- 6.1. Шартнома аз лаҳзаи имзошавӣ эътибор пайдо мекунанд ва тибқи муқаррароти қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон бекор карда мешавад.
  - 6.2. Ҳамагуна тағйироту иловаҳо ба Шартнома, бо ташаббуси Муштарӣ, ба низоми дахлдори Оператор пас аз муроҷиати хаттӣ ў ва мувофиқасозии ин тағйироту иловаҳо бо Оператор сурат мегирад.
  - 6.3. Шартнома метавонад аз ҷониби яке аз Тарафҳо тибқи муқаррароти қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон, аз ҷумла, дар ҳолатҳое, ки дар банди 6.6.-и Шартнома дарҷ карда шудааст, бекор карда шавад.
  - 6.4. Хангоми қатъ намудани Шартнома, Муштарӣ ўҳдадор аст, ки бо Оператор ҳисоббарбаркунӣи пурраро анҷом диҳад.
  - 6.5. Хангоми қатъ карда шудани Шартнома, Оператор SIM/USIM-кортӣ Муштариро аз шабакаи тамоман хомўш мекунанд ва рақами телефони Муштариро овоз намуда, бо истифода аз он ба дигар шахс Хизматҳои худро пешниҳод менамояд.
  - 6.6. Хангоме, ки тавозуни Муштарӣ ба ҳадди камтари номўшкунӣ расидааст, Оператор оид ба зарурияти пурра намудани тавозуни худ ўро оғох мекунанд. Дар сурати тўли 3 (се) моҳи тақвимӣ таъмин (пурра) накардани тавозуни ва агар тавозуни Муштарӣ манфӣ бошад, Оператор ҳуқуқи яктарафа бекор кардани Шартномаро дорад.
  - 6.7. Дар ҳолати аз тарафи Муштарӣ вайрон шудани бандҳои 3.2.1.-3.2.3., 3.2.5., 3.2.7. ва 3.2.9.-и Шартномаи мазкур, Оператор ҳуқуқи яктарафа бекор кардани Шартномаро дорад.
  - 6.8. Дар лаҳзаи бекор намудани Шартнома бо назардошти банди 6.4.-и Шартнома, Оператор маблағи мусбиро ба Муштарӣ бо талаби ў бар мегадонад, ба истиснои ҳолате, ки дар банди 2.1.2.-и Шартнома дарҷ карда шудааст.
  - 6.9. Хангоми имзо намудани Шартномаи мазкур Муштарӣ бояд ҳуҷҷатҳои тасдиқкунандаи шахсият ва суроғаширо пешниҳод кунад: (шахсони воқеӣ – шаходатномаи тасдиқкунандаи шахсият, дигар ҳуҷҷатҳои вобаста ба вазъи ҳуқуқии шахсон) ва мақони зисти бақайдгирифташуда; Шахраванди хоричӣ – шаходатномаи шахшӣ (шиносномаи хоричӣ ва варақаи бақайдгирий ё ҳуҷҷати ивазкунандаи он), бо мўҳлати қонунӣ истиқомат дар ҳудуди Тоҷикистон; шахсони ҳуқуқӣ – шаходатномаи бақайдгирий, ҳуҷҷати тасдиқкунандаи ба вазифаи роҳбарӣ таъин гаштан, ҳамчунин дар ҳолатҳои бо қонун муайянгашта, ваколатномаи аз тарафи роҳбари корхона ба шахси ваколатдор додешуда.
  - 6.10. Агар Муштарӣ тибқи Шартнома шахраванди хоричӣ ба Шартнома аз лаҳзаи ба имзо расонидани тарафҳо эътибор пайдо мекунанд ва то мўҳлати қонунӣ истиқомати муштарӣ (шахраванди хоричӣ) дар ҳудуди Ҷумҳурии Тоҷикистон амал мекунанд. Дар сурати дароз намудани мўҳлати қонунӣ истиқомати Муштарӣ дар ҳудуди Ҷумҳурии Тоҷикистон, Шартнома метавонад дар асоси аризаи ба таври хаттӣ пешниҳоднамудаи Муштарӣ ва ё баъди муроҷиати ў ба Маркази иттилоотӣ-маълумотдиҳии Оператор (Call-Center) бо ҳуҷҷатҳои мутубик дароз карда шавад.
- 6.11. Бахшҳо аз рӯи Шартномаи мазкур тибқи қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон баррасӣ карда мешаванд.
- 6.12. Оператор дар ҳолатҳои истиснои метавонад рақами телефони, ки бо истифода аз он ба Муштарӣ Хизматҳо расонида мешавад, бо дар муддати 10 рўз пеш аз чунин тағйирдиҳӣ оғох намудани Муштарӣ, тағйир диҳад ва дар ин ҳолат ба Муштарӣ рақами дигари баробарарзӣи пешниҳод карда мешавад.
- 6.13. Шартномаи мазкур ва Замимаҳои он, ки қисми ҷудонашавандаи Шартнома мебошад, дар ду нусха бо забони тоҷикӣ тартиб дода шуда, эътибори яхелаи ҳуқуқӣ доранд, аз ҷониби Тарафҳо имзо карда шуда, як нусхагӣ ба онҳо пешниҳод карда шудааст.