



პერსონალური კოდის და პინ კოდის გამოყენების წესები

- **პერსონალური კოდი** - აბონენტის მიერ არჩეული სიტყვა ან/და სიმბოლოთა (ასოებისა და ციფრების) ერთობლიობა, რომლის გამოყენებით ხდება სს „სილქნეტის“ სატელეკომუნიკაციო მომსახურებების დისტანციურად მართვა.
- პერსონალური კოდის არჩევა/ მინიჭება/ ცვლილება შესაძლებელია საინფორმაციო ცხელი ხაზის (2 100100) და სერვის ცენტრის საშუალებით, აბონენტის იდენტიფიცირების გზით (პირადობის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარდგენის ან პერსონალური კოდის დასახელებით). ამასთან, დისტანციურად არჩეული პერსონალური კოდი მინიჭებულად ითვლება შესაბამის დოკუმენტზე ხელმოწერის დღიდან.
- **პერსონალური კოდის სტრუქტურა** - პერსონალური კოდი შედგება ლათინური ასოების ან/და ციფრებისგან და შეიძლება მოიცავდეს არაუმეტეს 16 სიმბოლოს. ქართული ასოები და სასვენი ნიშნების გამოყენება არ არის შესაძლებელი.
- **პერსონალური კოდის** საშუალებით (დასახელებით), მომსახურების მიღების მსურველ ფიზიკურ პირებსა და სს „სილქნეტის“ აბონენტებზე, ცხელი ხაზის საშუალებით, შესაძლებელია შემდეგი მომსახურებების გაწევა:

1. აბონენტთან მიმართებით, რომელთანაც ხდება მომსახურების მიწოდება:

- 1.1. სააბონენტო პაკეტის ცვლილება
- 1.2. არსებულ ანგარიშზე ახალი ძირითადი მომსახურების დამატება / გაუქმება / ძირითადი მომსახურების გაუქმების განაცხადის დაფიქსირება
- 1.3. ძირითადი მომსახურების დროებით შეჩერება / დროებით შეჩერების გაუქმება
- 1.4. მომსახურების მოწყობის მისამართის ცვლილება
- 1.5. მომსახურების მიწოდების ტექნოლოგიის ცვლილება
- 1.6. დამატებითი მომსახურების გააქტიურება / გაუქმება
- 1.7. ანგარიშზე არსებული ჯამური ბალანსის (მიმდინარე და წინა თვის) გაცემა - შენიშვნა: იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტს არ აქვს პერსონალური კოდი, აღნიშნული მომსახურების გაწევა დასაშვებია იდენტიფიცირების შემდეგი გზით: 1. აბონენტმა უნდა დარეკოს იმ ფიქსირებული სატელეფონო ნომრიდან, რომელზეც ხდება მომსახურების გაწევა ან იმ საკონტაქტო მობილური ნომრიდან, რომელიც უფიქსირდება ბაზაში, და 2. დაასახელოს აბონენტის პირადი ნომერი და სააბონენტო ანგარიშის ნომერი.
- 1.8. ტექნიკური სახის დამატებით მომსახურებაზე (მათ შორის, უსადენო მოდემის ინსტალაცია, უსადენო მოდემზე ფასიანი მომსახურება, შიდა ქსელის რეორგანიზაცია) განაცხადის რეგისტრაცია
- 1.9. პინ კოდის (ვიდეოთეკის, 18+) მიღება/ცვლილება სატელეფონო ცხელი ხაზის საშუალებით
- 1.10. უსადენო მოდემის პაროლის გაცემა/ცვლილება (მაგრამ არა კონფიგურაცია) - შენიშვნა: იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტს არ აქვს პერსონალური კოდი აღნიშნული მომსახურების გაწევა დასაშვებია იდენტიფიცირების შემდეგი გზით: 1. აბონენტმა უნდა დარეკოს იმ ფიქსირებული სადენიანი ქსელის სატელეფონო ნომრიდან, რომელზეც ხდება მომსახურების გაწევა ან იმ საკონტაქტო მობილური ნომრიდან, რომელიც უფიქსირდება საინფორმაციო-სააბონენტო ბაზაში და 2. დაასახელოს აბონენტის პირადი ნომერი და სააბონენტო ანგარიშის ნომერი
- 1.11. გარე ქსელიდან წვდომის გახსნა (აბონენტის მოთხოვნით სტატიკურ კონფიგურაციაზე გადაყვანის ანალოგიური ქმედება)
- 1.12. პორტების გადამისამართება (ONT/Modem-ის კონფიგურაციის გადაწყობა, რა დროსაც აბონენტის როუტერი მთლიანად ითავსებს ONT/Modem-ის პროგრამულ ნაწილს და ONT/Modem ასრულებს მხოლოდ ფიზიკური სიგნალის მიღების ფუნქციას)



- 1.13. დაზიანების ბილეთის/აქტის დახურვა - შენიშვნა: იმ შემთხვევაში, თუ აბონენტს არ აქვს პერსონალური კოდი, აღნიშნული მომსახურების გაწევა დასაშვებია იდენტიფიცირების შემდეგი გზით: 1. აბონენტმა უნდა დარეკოს იმ ფიქსირებული სადენიანი ქსელის სატელეფონო ნომრიდან, რომელზეც ხდება მომსახურების გაწევა ან იმ საკონტაქტო მობილური ნომრიდან, რომელიც უფიქსირდება საინფორმაციო-სააბონენტო ბაზაში და 2. დაასახელოს აბონენტის პირადი ნომერი და სააბონენტო ანგარიშის ნომერი
- 1.14. პროგრამულ უზრუნველყოფაში აბონენტის საკონტაქტო ნომრის, ელექტრონული ფოსტის მისამართის დაფიქსირება /ცვლილება
- 1.15. მოქმედი პერსონალური კოდის ცვლილება
- 1.16. სპეციალურ შეთავაზებაში ჩართვა / შეთავაზების დაშლა
- 1.17. პერსონალური ინფორმაციის შემცველი დოკუმენტაციის (ქვითარი, დეტალური ამონაწერი) გაცემა აბონენტის ელექტრონული ფოსტის მისამართზე გაგზავნით
- 1.18. პერსონალური ინფორმაციის გაცემა - აბონენტის პერსონალურ მონაცემებზე, სააბონენტო ანგარიშზე არსებული დარიცხვებისა და ბალანსის შესახებ (გარდა ჯამური ბალანსისა), სააბონენტო ანგარიშის ნომრის, ტელეფონის ნომრის, ანგარიშზე გააქტიურებული მომსახურებების და სააბონენტო პაკეტების, სააბონენტო გადასახდელის, მომსახურების მიწოდებასთან დაკავშირებული სხვა ტარიფების, მომსახურების მოწყობის მისამართის, საკონტაქტო ტელეფონის ნომრის და ელექტრონული ფოსტის მისამართის შესახებ.

2. ფიზიკურ პირთან მიმართებით, რომელმაც გაიარა რეგისტრაცია მომსახურების მიღებაზე და არ მომხდარა ინსტალაცია:

- 2.1. აბონენტის განცხადების საფუძველზე რეგისტრირებული და მოუწყობელი (დასაინსტალირებელი) მომსახურების სახეებზე
- 2.2. მოუწყობელი (დასაინსტალირებელი) მომსახურების სააბონენტო პაკეტებზე
- 2.3. ინსტალაციის პირობებზე /ტარიფებზე
- 2.4. მოწყობის მისამართზე
- 2.5. საკონტაქტო ნომერზე

შენიშვნა: პერსონალური კოდის საფუძველზე გასაწევი მომსახურებები შესაძლოა შეიცვალოს კომპანიის ინტერესებიდან გამომდინარე, რაც დამატებით აბონენტს შეუძლია იხილოს კომპანიის ვებ-გვერდზე: www.silknet.com

- **პინ კოდი** - სილქ ტვ მომსახურების მართვის მიზნით, გამოყენებადი ციფრების ერთობლიობა, რომელსაც აბონენტი მიიღებს: პერსონალური კოდის დასახელების საფუძველზე, სატელეფონო ცელ ხაზზე, ხოლო სატელევიზიო პულტის მენიუდან მომსახურების გააქტიურებისას - მოკლე ტექსტური შეტყობინების (სმს) სახით, მის მიერ დაფიქსირებულ საკონტაქტო მობილურ ნომერზე.
- **პინ კოდის მიღების შემდგომ**, სატელევიზიო პულტით სასურველი ფუნქციის არჩევის შედეგად ეკრანზე გამოტანილ ფანჯარაში ხდება პინ კოდის შეყვანა და დადასტურება OK ღილაკით. **დადასტურების მომენტიდან**, აბონენტის მიერ არჩეული მომსახურება ითვლება მიღებულად.