

მოვაჭრის შიდა პოლიტიკა	The Trader's Internal Policy
<b>1. მიზანი</b>	<b>1. The Purpose</b>
1.1. მოვაჭრის შიდა პოლიტიკის მიზანია განსაზღვროს მოვაჭრის მომხმარებელთან ურთიერთობის ზოგადი საკითხები და პროცედურები; ასევე მოვაჭრის მიერ თავის საქმიანობასთან დაკავშირებული სხვა საკითხები.	The purpose of the trader's internal policy is to define the general issues and procedures of the merchant's relationship with the customer; as well as other issues related to the merchant's activities.
1.2. პოლიტიკის მიზანი არ არის აღწეროს ყველა შესაძლო სიტუაცია ან უპასუხოს მოვაჭრის მომხმარებელთან ურთიერთობასთან დაკავშირებულ ყველა საკითხს, არამედ ის ეხმარება მოვაჭრეს, მის მიერ დასაქმებულ პირებს და თავად მომხმარებლებს, უკეთ გაერკვეს მოვაჭრის ღირებულებებში, სავალდებულო წესებსა და პროცედურებში.	1.2. The purpose of the policy is not to describe all possible situations or to answer all questions related to the trader's customer relationship, but it helps the trader, its employees and the customers themselves to better understand the trader's values, mandatory rules and procedures.
1.3. მოვაჭრე იტოვებს უფლებას შეცვალოს ან გააუქმოს პოლიტიკით გაწერილი პოლიტიკა და პროცედურები საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად. პოლიტიკის შეცვლილ დებულებებს უპირატესობა მიენიჭება შეცვლამდე არსებულ პოლიტიკის დებულებებთან მიმართებით.	1.3. The Trader reserves the right to change or cancel the policies and procedures described in the Policy in accordance with the Georgian legislation. The amended policy provisions will take precedence over the existing policy provisions prior to the amendment.
<b>2. ტერმინთა განმარტება</b>	<b>2. Definition of the terms</b>
ამ პოლიტიკის მიზნებისთვის პოლიტიკაში გამოყენებულ ტერმინებს აქვს იდენტური მნიშვნელობა, რაც არის გათვალისწინებული მომხმარებლების უფლებათა დაცვის შესახებ საქართველოს კანონით.	For the purposes of this policy, terms used in the policy have the same meaning as provided under Georgian Law on Consumer Protection Act.
<b>3. სამომხმარებლო ურთიერთობებში დისკრიმინაციის დაუშვებლობა</b>	<b>3. Inadmissibility of discrimination in the relationship with consumers</b>
3.1. საჯაროდ შეთავაზებული საქონლის ან მომსახურების ხელმისაწვდომობის ან მიწოდების დროს მომხმარებლის დისკრიმინაცია დაუშვებელია.	3.1. It shall be inadmissible to discriminate against consumers when publicly offered goods or services are made available to or delivered to consumers.
3.2. დისკრიმინაციად არ მიიჩნევა პირებისადმი არათანაბარი მოპყრობა, რომელიც გამართლებულია კანონიერი მიზნით, ამასთანავე, ამ მიზნის მიღწევის მექანიზმი აუცილებელი და თანაზომიერია.	3.2. The unequal treatment of persons with a legal purpose, where the mechanism for achieving such purpose is necessary and proportionate, shall not be deemed discrimination.
3.3. თუ პირი, რომელიც თავს დისკრიმინირებულად მიიჩნევს, ისეთ ფაქტებს წარმოაჩენს, რომლებიც დისკრიმინაციის პრეზუმფციას ქმნის, მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.	3.3. If a person deeming himself/herself discriminated against presents such facts that create the presumption of discrimination, a trader shall bear the burden of proof.

<p>3.4. მომხმარებლის დისკრიმინაციის ფაქტის დადასტურების შემთხვევაში მას წარმოეშობა როგორც ქონებრივი, ისე არაქონებრივი (მორალური) ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის უფლება.</p>	<p>3.4. If the fact of discrimination against the consumer is confirmed, he/she shall have the right to claim property and non-property (non-pecuniary) damages.</p>
<p><b>4. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ძირითადი ვალდებულება</b></p>	<p><b>4. Basic obligation to provide information to a consumer</b></p>
<p>4.1. ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის):</p>	<p>4.1. Prior to concluding a contract, a trader is obliged to provide the following reliable and complete information (unless such information is clear enough) to a consumer in the national language of Georgia, in a clear and understandable manner:</p>
<p>ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;</p>	<p>a) the name of the goods or services, the manufacturer and the material characteristics of the goods or services, taking into account the specificity of the information medium (including its size and capacities);</p>
<p>ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;</p>	<p>b) the identity (name) and address (legal address) of the trader; where applicable, the electronic mail, fax and telephone numbers of the trader to enable fast and effective communication between the consumer and the trader; where applicable, the contact details of the trader on whose behalf a person acts;</p>
<p>გ) არსებობის შემთხვევაში – საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ და მისი მისამართის თაობაზე, თუ ის განსხვავდება ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტში მითითებული მისამართისგან;</p>	<p>c) where applicable, the name and address of the premises used for replacing and repairing the goods, and for carrying out maintenance services, if it differs from the address referred to in subparagraph (b) of this paragraph;</p>
<p>დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის</p>	<p>d) the price of the goods or services, specifying basic and additional charges (including charges necessary for the transportation, re-sending, and installation of the goods, etc.), and where the nature of the goods or services does not allow the calculation of the price in advance, a rule for calculating such price, and the information that additional charges may be payable;</p>

<p>თაობაზე და ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;</p>	
<p>ე) არსებობის შემთხვევაში – გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ და მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესის თაობაზე;</p>	<p>e) where applicable, the terms of payment, the conditions for the delivery of the goods or services, the terms of the fulfilment of obligations, and the procedures for handling consumers' claims by the trader;</p>
<p>ვ) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ;</p>	<p>f) where applicable, a legal guarantee, a commercial guarantee, as well as the terms for the delivery of further services to the consumer;</p>
<p>ზ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულების მოქმედების ვადის შესახებ, ხოლო თუ ხელშეკრულება განუსაზღვრელი ვადით არის დადებული ან ავტომატურად გრძელდება – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების თაობაზე;</p>	<p>g) where applicable, the term of validity of the contract, and in the case of a contract of indeterminate duration, or if the term of validity of the contract is extended automatically, the conditions of withdrawal from the contract;</p>
<p>თ) არსებობის შემთხვევაში – მომხმარებლის ვალდებულებებისა და მათი შესრულების მინიმალური ვადის/მოქმედების ხანგრძლივობის შესახებ;</p>	<p>h) where applicable, the obligations of consumers, the minimum time limit for the fulfilment of obligations, and the duration of effectiveness of such obligations;</p>
<p>ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში – მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – ციფრული შინაარსის აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდა;</p>	<p>i) the functional characteristics of digital content, including, where applicable, the technical means used for its storage, as well as any information regarding the compatibility of the digital content with the hardware and software environment, of which the trader is or should have been aware;</p>
<p>კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.</p>	<p>j) where applicable, the conditions for withdrawal from the contract.</p>
<p><b>5. ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ</b></p>	<p><b>5. Information requirements for the price of goods or services</b></p>
<p>5.1. მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება. ერთეულის ფასის მითითება აუცილებელი არ არის, თუ იგი გასაყიდი ფასის იდენტურია.</p>	<p>5.1. A trader is obliged to ensure that a selling price and a unit price of the goods or services are indicated clearly. The unit price may not be indicated if it is identical to the selling price.</p>

<p>5.2. ფასის მითითება აუცილებელი არ არის, თუ:</p> <p>ა) საქონლის მიწოდება მომსახურების ნაწილია;</p> <p>ბ) საქონელი საჯარო აუქციონზე იყიდება;</p> <p>გ) გასაყიდად წარდგენილია ხელოვნების ნიმუში ან ანტიკვარული ნივთი.</p>	<p>5.2. A price may not be indicated if:</p> <p>a) the delivery of the goods is part of the service;</p> <p>b) the goods are sold at a public auction;</p> <p>c) a piece of art or an antique item is presented for sale.</p>
<p>5.3. იმ საქონელზე, რომელიც წინასწარ შეფუთული არ არის და მომხმარებლის თვალწინ აიწონება ან აიზომება, საკმარისია მხოლოდ ერთეულის ფასის მითითება.</p>	<p>5.3. The indication of a unit price shall suffice in relation to goods that are not packaged in advance and are weighed or measured in the presence of a consumer.</p>
<p>5.4. რეკლამაში, რომელშიც მითითებულია გასაყიდი ფასი, უნდა მიეთითოს აგრეთვე ერთეულის ფასი.</p>	<p>5.4. A unit price shall be indicated in any advertisement in which a selling price is indicated.</p>
<p><b>6. საქონლის მიწოდება</b></p>	<p><b>6. Delivery of goods</b></p>
<p>6.1. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.</p>	<p>6.1. A trader is obliged to deliver goods to a consumer without delay, but not later than 30 calendar days after signing a contract, unless otherwise provided for by the contract.</p>
<p>6.2. თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით.</p>	<p>6.2. If a trader fails to fulfil an obligation within the time limit determined by paragraph 1 of this article and the contract signed between the trader and the consumer, the consumer shall determine an additional reasonable time limit for the trader to fulfil the obligation. In the case of failure to fulfil the obligation upon the expiry of the additional time limit, the consumer shall have the right to withdraw from the contract and claim damages in accordance with the procedures established by the legislation of Georgia.</p>
<p>6.3. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება საქონლის დროულად მიღებას დაუკავშირა.</p>	<p>6.3. An additional time limit provided for by paragraph 2 of this article may not be determined if it is clear that it will not have any consequence, or if the consumer has deemed the contract fulfilled after the timely delivery of goods.</p>

<p>6.4. თუ მომხმარებელს საქონელი იმის გამო არ მიეწოდება, რომ იგი ხელმისაწვდომი არ არის, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს ამის შესახებ.</p>	<p>6.4. If, due to unavailability, goods cannot be delivered to a consumer, a trader is obliged to immediately notify the consumer thereof.</p>
<p><b>7. საქონლის შემთხვევით დაღუპვის ან გაფუჭების რისკი</b></p>	<p><b>7. Risk of accidental loss of or damage to goods</b></p>
<p>7.1. გაყიდული საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას მასზე გადადის საქონლის შემთხვევით განადგურების ან გაფუჭების რისკი, თუ მხარეები სხვა რამეზე არ შეთანხმდებიან.</p>	<p>7.1. During the delivery of goods to a consumer, the risk of accidental loss of or damage to the goods shall pass to the consumer, unless otherwise agreed between the parties.</p>
<p>7.2. თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია საქონლის მომხმარებლისთვის გაგზავნა, იმ მომენტიდან, როდესაც მომხმარებელი ან მის მიერ უფლებამოსილი მესამე პირი (გარდა გადამზიდავისა) საქონელზე ფაქტობრივ მფლობელობას მოიპოვებს, საქონლის შემთხვევით განადგურების ან გაფუჭების რისკი მომხმარებელზე გადადის.</p>	<p>7.2. If, according to a contract, the goods are to be carried to a consumer, the risk of accidental loss of or damage to the goods shall pass to the consumer from the moment the consumer or a third party authorised by him/her (except for a carrier) acquires physical possession of the goods.</p>
<p>7.3. თუ გაყიდულ საქონელს მომხმარებლის დავალებით გადამზიდავი აგზავნის, საქონლის გადამზიდავისთვის მიწოდების მომენტიდან საქონლის შემთხვევით განადგურების ან გაფუჭების რისკი მომხმარებელზე გადადის.</p>	<p>7.3. If a carrier was commissioned by a consumer to carry the sold goods, the risk of accidental loss of or damage to goods shall pass to the consumer from the moment of the delivery of the goods to the carrier.</p>
<p><b>8. ხელშეკრულებასთან დაკავშირებული დამატებითი ხარჯები</b></p>	<p><b>8. Additional charges related to a contract</b></p>
<p>8.1. მოვაჭრეს ეკრძალება, საგადახდო ინსტრუმენტის გამოყენებისთვის მომხმარებელს იმაზე მეტი საფასური გადაახდევინოს, ვიდრე თვითონ იხდის.</p>	<p>8.1. A trader may not impose on a consumer the payment of fees for the use of a payment instrument that is higher than the fee paid by the trader.</p>
<p>8.2. თუ მოვაჭრემ საკონტაქტოდ ტელეფონის ნომერი მიუთითა, მან მომხმარებელს ამ ტელეფონის ნომრით მასთან დასაკავშირებლად კომუნიკაციისთვის დადგენილ ტარიფზე მეტი არ უნდა გადაახდევინოს. აღნიშნული პირობა არ გამორიცხავს სატელეკომუნიკაციო მომსახურების გამწვევის უფლებას, ასეთი მომსახურების გაწვევისთვის საფასური დააწესოს.</p>	<p>8.2. If a trader has indicated a telephone number for contact, the trader may not require that a consumer pay more than the rate determined for contacting the trader for communication. The said condition shall be without prejudice to the right of telecommunication services providers to charge for such services.</p>
<p>8.3. ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრემ მომხმარებლისგან უნდა მიიღოს მკაფიოდ გამოხატული თანხმობა, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ძირითადი</p>	<p>8.3. Prior to signing a contract, a trader shall seek the express consent of a consumer to any extra payment in addition to the remuneration agreed upon for the fulfilment of the trader's main</p>

<p>ვალდებულების შესრულებისთვის დადგენილი ფასის გარდა, დამატებითი ხარჯების ანაზღაურებაზე. თუ მოვაჭრეს მომხმარებლისგან მკაფიოდ გამოხატული თანხმობა არ მიუღია, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს დამატებით გადახდილი თანხის დაბრუნება, მიუხედავად იმისა, რომ მას დამატებითი ხარჯების ანაზღაურებაზე უარი არ უთქვამს (ნაგულისხმები პარამეტრები არ უარუყვია).</p>	<p>contractual obligations. If the trader has not obtained the consumer's express consent the consumer shall be entitled to reimbursement of this payment despite the fact that the trader has not refused (has not denied the implied parameters) to remunerate such additional charges.</p>
<p><b>9. დისტანციური ხელშეკრულება და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულება</b></p>	<p><b>9. Distance Contracts and Off-premises Contracts</b></p>
<p>9.1. დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს მიაწოდოს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ინფორმაცია სრულად.</p>	<p>9.1. In the case of distance contracts or off-premises contracts, prior to signing contracts, a trader is obliged to provide a consumer with the information provided by Georgian Legislation.</p>
<p>9.2. მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში. ეს ვადა აითვლება:</p> <p>ა) მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში – ხელშეკრულების დადებიდან;</p> <p>ბ) ნასყიდობის ხელშეკრულების შემთხვევაში – მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადამზიდავისა) საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან;</p> <p>გ) მომხმარებლის მიერ საქონლის ნაწილ-ნაწილ შეკვეთის შემთხვევაში – მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადამზიდავისა) ბოლო ნივთის მფლობელობაში მიღებიდან;</p> <p>დ) საქონლის რეგულარულად (განსაზღვრული პერიოდულობით) მიწოდების ხელშეკრულების შემთხვევაში – მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადამზიდავისა) ნივთის მფლობელობაში პირველად მიღებიდან.</p>	<p>9.2. A consumer shall have the right to withdraw from a distance contract and/or an off-premises contract within 14 calendar days without giving any reason. This period shall start:</p> <p>a) from signing the contract, in the case of service contracts;</p> <p>b) from acquiring physical possession of goods by a consumer or a third party designated by the consumer (except for a carrier), in the case of sales contracts;</p> <p>c) from acquiring physical possession of the last part of goods by a consumer or a third party designated by the consumer (except for a carrier), where an order for delivery in parts is made by the consumer;</p> <p>d) from acquiring physical possession of the first part of goods by a consumer or a third party designated by the consumer (except for a carrier), in the case of a contract for the regular delivery of goods (with a specified periodicity).</p>

<p>9.3. მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მას არ დაეკისრება არანაირი ხარჯის (მათ შორის, მიწოდების ხარჯის) გაწევა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელმა მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული სტანდარტული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურება აირჩია ან საქონლის ფასი შემცირდა ისეთი სარგებლობის შედეგად, რომელიც დაკავშირებული არ არის საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონირების დადგენასთან. საქონლის ფასის შემცირების შედეგად წარმოშობილი სხვაობის დაფარვის ვალდებულება მომხმარებელს არ დაეკისრება, თუ მოვაჭრემ მას ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ სრული ინფორმაცია არ მიაწოდა.</p>	<p>9.3. A consumer shall not bear any cost (including the cost of delivery) in the case of withdrawal from a contract, except where the consumer has chosen a delivery service that is more expensive than the standard delivery service offered by a trader, or where the price of goods has reduced due to a use unrelated to the determination of the nature, characteristics, \and functionality of the goods. The consumer shall not be liable to cover the difference resulting from the diminished value of the goods where the trader has failed to provide full information on the right of withdrawal from the contract as referred to by this Law.</p>
<p>9.4. მომხმარებლის მიერ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა ავტომატურად იწვევს დაკავშირებული ხელშეკრულებიდან მის გასვლას და პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენას.</p>	<p>9.4. Withdrawal from a distance contract by a consumer shall automatically cause the withdrawal of the consumer from an ancillary contract and the restoration of the original condition.</p>
<p>9.5. მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში გაუგზავნოს შევსებული ფორმა ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის გადაწყვეტილებას საქონლის დაბრუნების შესახებ. ამ მუხლით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების დადგენილ ვადაში განხორციელების მტკიცების ტვირთი მომხმარებელს ეკისრება.</p>	<p>9.5. Within the period determined by paragraph 1 of this article, a consumer is obliged to send to a trader a filled in form or other express confirmation of the fact that the consumer has made a decision to return the goods. The burden of proof for exercising the right of withdrawal from a contract as referred to in this article shall be on the consumer.</p>
<p>9.6. მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, ამ მუხლის 9.5. პუნქტით გათვალისწინებული ფორმის შევსებისას ხელშეკრულებაზე უარის თქმისთვის მომხმარებელს მოსთხოვოს შემდეგ ინფორმაციაზე მეტი:</p> <p>ა) მოვაჭრის მიერ მითითებული სახელი, ფაქტობრივი მისამართი, ფაქსის ნომერი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი;</p> <p>ბ) შეკვეთის თარიღი;</p> <p>გ) შეკვეთის მიღების თარიღი;</p>	<p>9.6. A trader shall have no right, when filling in the form referred to in paragraph 9.5. of this article, to request from the consumer, in order to withdraw from a contract, information other than:</p> <p>a) the name, the actual address, the fax number, and the e-mail address specified by the trader</p> <p>b) the date of the order</p> <p>c) the date of receiving the order</p>

<p>დ) მომხმარებლის სახელი;</p> <p>ე) მომხმარებლის მისამართი;</p> <p>ვ) მომხმარებლის ხელმოწერა (თუ ფორმა ქაღალდზეა შევსებული);</p> <p>ზ) ფორმის შევსების თარიღი.</p>	<p>d) the name of the consumer</p> <p>e) the address of the consumer</p> <p>f) the signature of the consumer (if a paper form is filled in)</p> <p>g) the date of filling in the form.</p>
<p>9.7. მოვაჭრეს უფლება აქვს, ამ მუხლის 9.5. პუნქტით გათვალისწინებული ფორმა ელექტრონულად ჩაიბაროს. აღნიშნული ფორმის ჩაბარების შესახებ ინფორმაცია მომხმარებელს მიეწოდება დაუყოვნებლივ, ხანგამძლე მატარებელზე.</p>	<p>9.7. A trader shall have the right to receive the form referred to in Article 9.5. electronically. Information on the receipt of the said form shall be immediately delivered to a consumer in a durable medium.</p>
<p>9.8. მომხმარებელს შეუძლია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება განახორციელოს ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში, თუ მან ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინება მოვაჭრეს აღნიშნული ვადის ამოწურვამდე გაუგზავნა. იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ამ მუხლის შესაბამისად განხორციელდა, მომხმარებელს ეკისრება.</p>	<p>9.8. A consumer may exercise the right to withdraw from a contract within the period determined by paragraph 1 of this article if the notification on the withdrawal from the contract was sent by him/her to the trader before the expiry of this period. The burden of proof for exercising the right of withdrawal from the contract in accordance with this article shall be on the consumer.</p>
<p>9.9. თუ მოვაჭრე მომხმარებელს არ მიაწვდის ინფორმაციას ამ კანონით გათვალისწინებული საქონლის ან მომსახურების დაბრუნების უფლების შესახებ, აღნიშნული საქონლის ან მომსახურების დაბრუნება შესაძლებელია ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილი ვადის გასვლიდან 12 თვის განმავლობაში.</p>	<p>9.9. If the information on the right to return goods or services referred to in this Law is not delivered by a trader to a consumer, the said goods or services may be returned within 12 months after the expiry of the period determined by paragraph 1 of this article.</p>
<p>9.10. თუ მოვაჭრემ მომხმარებელს ამ მუხლის 9.8. პუნქტით დადგენილი ვადის ათვლის მომენტიდან 12 თვის ვადაში მიაწოდა ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების დაბრუნების 7-დღიანი ვადა აღნიშნული ინფორმაციის მიღებიდან აითვლება.</p>	<p>9.10. If the information on the right to withdraw from a contract is delivered by a trader to a consumer within 12 months after the commencement of the period determined by paragraph 9.8. of this article, a seven-day period for returning the goods or services shall start from the receipt of such information.</p>
<p><b>10. ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები</b></p>	<p><b>10. Exceptions regarding the withdrawal from a contract without specifying any grounds</b></p>
<p>10.1. მომხმარებელს არ აქვს უფლება, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ:</p>	<p>10.1. A consumer shall not have the right to withdraw from a contract if:</p>



<p>ა) მოვაჭრემ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურება სრულად გასწია, მან მომსახურების გაწევა მომხმარებლის წინასწარი თანხმობით დაიწყო და მომხმარებელმა იცოდა, რომ მომსახურების სრულად მიღების შემთხვევაში დაკარგავდა ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებას;</p>	<p>a) a trader has delivered the service provided for in the contract in full, it has started to deliver the service with the prior consent of the consumer and with the acknowledgement from the consumer that he/she will lose his/her right of withdrawal once the contract has been fully performed by the trader;</p>
<p>ბ) ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია, რომ მიწოდებული საქონლის ან მომსახურების ფასი დამოკიდებულია ფინანსურ ბაზარზე არსებულ ცვლილებაზე, რომელსაც მოვაჭრე ვერ აკონტროლებს და რომელიც ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განხორციელებისთვის ამ კანონით დადგენილ ვადაში წარმოიშვა;</p>	<p>b) the contract provides that the price of the delivered goods or services depends on current fluctuations in the financial market that are beyond the control of the trader and that arose within the period determined by this Law for exercising the right of withdrawal from the contract;</p>
<p>გ) მიწოდებული საქონელი ან მომსახურება მომხმარებლის ინდივიდუალური შეკვეთით არის დამზადებული ან აშკარად მის პირად საჭიროებებზეა მორგებული;</p>	<p>c) the delivered goods or services are made to the customer's specifications or are clearly personalised;</p>
<p>დ) მიწოდებული საქონელი მალფუჭებადია ან მას მოკლე ვარგისობის ვადა აქვს;</p>	<p>d) the delivered goods are liable to deteriorate or expire rapidly;</p>
<p>ე) მას მიეწოდა ჰერმეტიკულად დაცული საქონელი, მისი ჰერმეტიკულობა მიწოდების შემდეგ დაირღვა და, ამდენად, საქონლის დაბრუნება შეუძლებელია ჯანმრთელობის ან ჰიგიენური ნორმების დაცვის გამო;</p>	<p>e) the goods were delivered to the consumer tightly sealed, were unsealed after delivery, and therefore the goods are not suitable for return for reasons of health protection or hygiene;</p>
<p>ვ) მიწოდებული საქონელი მიწოდების დროს, მისი მახასიათებლებიდან გამომდინარე, განუყოფლად შეერწყა სხვა საქონელს;</p>	<p>f) goods which are, after delivery, according to their nature, inseparably mixed with other items of goods;</p>
<p>ზ) ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად, მომხმარებელმა მოვაჭრე გადაუდებელი სარემონტო/ტექნიკური მომსახურების გასაწევად გამოიძახა. ეს შეზღუდვა არ ვრცელდება ამ ვიზიტის ფარგლებში აღნიშნული მომსახურების მიღმა გაწეულ დამატებით მომსახურებაზე;</p>	<p>g) the consumer has specifically requested a visit from the trader for the purpose of carrying out urgent repairs or maintenance in accordance with the terms of the contract. This restriction shall not apply to additional services other than those rendered during the visit;</p>
<p>თ) მიწოდებულ იქნა დალუქული აუდიო- ან ვიდეოჩანაწერი ან პროგრამული</p>	<p>h) sealed audio or sealed video recordings or sealed computer software were unsealed after delivery;</p>

<p>უზრუნველყოფა და მისი ლუქი მიწოდების შემდეგ დაირღვა;</p> <p>ო) მიწოდებულ იქნა ჟურნალ-გაზეთები ან სხვა სახის პერიოდული გამოცემა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მათი/მისი მიწოდების საფუძველი სააბონენტო ხელშეკრულებაა;</p> <p>კ) ხელშეკრულება საჯარო აუქციონის შედეგად დაიდო;</p> <p>ლ) ხელშეკრულება დაიდო უძრავი ქონების არასაცხოვრებელი მიზნით გადაცემაზე, საქონლის გადაზიდვაზე, სატრანსპორტო საშუალების ქირავნობაზე, კვების ორგანიზებაზე ან დასვენებასთან დაკავშირებულ მომსახურებაზე და მასში მითითებულია ხელშეკრულების შესრულების განსაზღვრული თარიღი ან პერიოდი;</p> <p>მ) მას ციფრული შინაარსი მიეწოდა არამყარი მატარებლით, ხელშეკრულების შესრულება მომხმარებლის წინასწარი თანხმობით დაიწყო და მომხმარებელმა იცოდა, რომ ამით დაკარგავდა ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებას;</p> <p>ნ) ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ალკოჰოლური სასმელების მიწოდება, რომელთა ფასი შეთანხმდა ხელშეკრულების დადების მომენტში, ხოლო მიწოდება მოხდება 30 დღის შემდეგ, ამასთანავე, აღნიშნული ფასი დამოკიდებულია ბაზარზე არსებულ მერყეობაზე, რომელსაც მოვაჭრე ვერ აკონტროლებს.</p>	<p>i) the contract was for newspapers and magazines or other kinds of periodical publications, with the exception of subscription contracts for the supply of such publications;</p> <p>j) the contract was concluded at a public auction;</p> <p>k) the contract was concluded for the provision of accommodation other than for residential purposes, the transport of goods, car rental services, catering or services related to leisure activities, if the contract provides for a specific date or period of performance;</p> <p>l) digital content was delivered to the consumer in a tangible medium, and the fulfilment of the contract has begun with the prior consent of the consumer, knowing that this would result in losing the right to withdraw from the contract;</p> <p>m) the contract provides for the delivery of alcoholic beverages, the price of which was agreed upon at the time of the conclusion of the sales contract, the delivery of which can only take place after 30 days, and the actual value of which is dependent on fluctuations in the market which cannot be controlled by the trader.</p>
<p><b>11. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგები</b></p>	<p><b>11. Effects of withdrawal from a contract</b></p>
<p>11.1. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგად ქარწყლდება მხარეების მიერ დისტანციური ხელშეკრულებით ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები, ხოლო ის, რაც მხარეებმა მისი შესრულებით მიიღეს, მათ უზრუნველბათ.</p>	<p>11.1. The exercise of the right of withdrawal from a contract shall terminate the obligations of the parties under distance and off-premises contacts, and the parties shall be fully reimbursed for any performance thereof.</p>
<p>11.2. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია:</p>	<p>11.2. In the case of the exercise of the right of withdrawal from a contract, a trader shall:</p>

<p>ა) მომხმარებელს გადახდილი თანხა, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – მიწოდების ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა. მოვაჭრე ვალდებული არ არის, მომხმარებელს დაუბრუნოს იმ დამატებითი ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა, რომელიც დაკავშირებულია მომხმარებლის მიერ არასტანდარტული ან მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურების არჩევასთან;</p> <p>ბ) თანხა ანაზღაუროს გადახდის იმავე საშუალებებით, რომლებიც მომხმარებელმა გამოიყენა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი გადახდის სხვა საშუალების გამოყენებაზე თანხმობას განაცხადებს და მას დამატებითი ხარჯი არ წარმოეშობა.</p>	<p>a) fully reimburse all payments, and if applicable, the costs of delivery, without undue delay and in any event not later than 14 calendar days from being informed of the consumer's decision to withdraw from the contract. The trader shall not be required to reimburse supplementary costs if the consumer has expressly opted for a type of delivery other than the least expensive type of standard delivery offered by the trader;</p> <p>b) reimburse through the same means of payment used by the consumer, except for the case where the consumer agrees to the use of other means of payment and no additional cost is incurred.</p>
<p>11.3. ნასყიდობის ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრეს უფლება აქვს, უარი თქვას თანხის დაბრუნებაზე მანამ, სანამ საქონელს არ დაიბრუნებს ან მომხმარებლისგან არ მიიღებს საქონლის გაგზავნის დამადასტურებელ დოკუმენტს, იმის მიხედვით, რომელიც უფრო ადრე განხორციელდება, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრემ თავად იკისრა საქონლის უკან წაღება.</p>	<p>11.3. With regards to the exercise of the right of withdrawal from sales contracts, the trader may withhold reimbursement until it has received the goods back, or until the consumer has supplied evidence of having sent back the goods, whichever is earlier, unless the trader has offered to collect the goods itself.</p>
<p>11.4. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია:</p> <p>ა) მოვაჭრეს ან მის მიერ განსაზღვრულ მესამე პირს დაუბრუნოს საქონელი ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების გაგზავნის შემდეგ დაუყოვნებლივ, მაგრამ არაუგვიანეს 7 კალენდარული დღისა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრემ თავად იკისრა საქონლის უკან წაღება;</p> <p>ბ) გასწიოს მხოლოდ საქონლის დაბრუნებასთან დაკავშირებული პირდაპირი</p>	<p>11.4. In the event of withdrawal from a contract the consumer shall:</p> <p>a) send back the goods to the trader or a third party designated by the trader, without undue delay and in any event not later than 7 calendar days from notifying the trader of the decision to withdraw from the contract, unless the trader has offered to collect the goods itself.</p> <p>b) bear only direct costs related to the return of the goods, except when the trader agreed to bear these costs or failed to inform the consumer that such costs would arise in the case of the return of the</p>

<p>(უშუალო) ხარჯი, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრემ თავად იკისრა ამ ხარჯის გაწევა ან მომხმარებელს არ მიაწოდა ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ საქონლის დაბრუნების შემთხვევაში ეს ხარჯი წარმოიშობოდა. სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, როდესაც საქონელი მომხმარებელს სახლში მიეწოდება, მოვაჭრე ვალდებულია საქონელი საკუთარი ხარჯით წაიღოს უკან, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით გაგზავნა შეუძლებელია.</p>	<p>goods. In the case of off-premises contracts, where the goods are delivered to the consumer's home, the trader shall, at its own expense, collect the goods, if by their nature such goods cannot normally be sent by post.</p>
<p><b>12. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები</b></p>	<p><b>12. Standard Terms of a Contract</b></p>
<p>12.1. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.</p>	<p>12.1. A standard term of a contract with a consumer shall be determined by a trader in advance and shall be for the intended purpose and multiple application, which the consumer shall be aware of.</p>
<p>12.2. მომხმარებლისთვის წერილობითი ფორმით შეთავაზებული ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები მარტივ და მისთვის გასაგებ ენაზე უნდა იყოს ჩამოყალიბებული. პირობა, რომელიც მისი ორაზროვნად განმარტების საშუალებას იძლევა, მომხმარებლის სასარგებლოდ განიმარტება.</p>	<p>12.2. The standard terms of a contract offered to a consumer in writing shall be in simple language which is understandable for the consumer. A term of a contract that can be interpreted ambiguously shall be interpreted in favour of the consumer.</p>
<p>12.3. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტულ პირობების მომწესრიგებელი ნორმები გაწერილია მომხმარებლების უფლებათა დაცვის საქართველოს კანონით.</p>	<p>12.3. The norms regulating the unfair standard terms of the contract are prescribed by Georgian Law on the Protection of Consumers' Rights.</p>
<p><b>13. სხვა დებულებები</b></p>	<p><b>13. Other Provisions</b></p>
<p>13.1. უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია.</p>	<p>13.1. Unfair commercial practices shall be prohibited.</p>
<p>13.2. ის რაც არ არის გათვალისწინებული მოცემულ პოლიტიკაში, მოწესრიგებულია მომხმარებლების უფლებათა დაცვის საქართველოს კანონით.</p>	<p>13.2. What is not provided for in this policy is regulated by the Georgian Law on the Protection of Consumer Rights.</p>
<p>13.3. მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის მოვაჭრეს გააჩნია კონფიდენციალურობისა და უსაფრთხოების პოლიტიკა, რომელიც სრულ შესაბამისობაშია წინამდებარე პოლიტიკასთან და საქართველოს მოქმედ კანონმდებლობასთან.</p>	<p>13.3. The merchant has a privacy and security policy for customer relations, which is in full compliance with this policy and the applicable legislation of Georgia.</p>
<p>13.4. მომხმარებელთან წარმოშობილი ნებისმიერი დავა გადაწყდება ურთიერთშეთანხმებით. მოლაპარაკების</p>	<p>13.4. Any disputes arising with consumers shall be resolved by mutual agreement. After the unsuccessful negotiation, the dispute will be</p>

<p>უშედეგოდ დასრულების შემდგომ დავა გადაწყდება საქართველოს საერთო სასამართლოების მიერ ქართული კანონმდებლობის მიხედვით. მომხმარებელს ასევე უფლება აქვს მიმართოს საჯარო სამართლის იურიდიულ პირს – საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს.</p>	<p>resolved by the common courts of Georgia according to the Georgian legislation. The consumer also has the right to apply to the legal entity under public law - the National Competition Agency of Georgia.</p>
<p>13.5. მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის ნებისმიერი სახის ოფიციალური კომუნიკაცია შეიძლება წარიმართოს როგორც ზეპირსიტყვიერად, ისე მხარეთა მიერ მითითებული ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით.</p>	<p>13.5. Any kind of official communication between the merchant and the customer can be done verbally or via e-mail determined by the Parties.</p>
<p>13.6. წინამდებარე პოლიტიკა ხელმოწერილია ქართულ და ინგლისურ ენებზე.</p>	<p>13.6. The present Policy is signed in Georgian and English languages.</p>
<p>13.7. ქართულ და ინგლისურ ტექსტებს შორის სხვაობის არსებობის შემთხვევაში, უპირატესი მნიშვნელობა ენიჭება ქართულ ტექსტს.</p>	<p>13.7. In case of differences the English and Georgian texts of this Agreement, the Georgian text of the Agreement will prevail.</p>
<p>13.8. წინამდებარე პოლიტიკა ძალაშია ????</p>	<p>13.8. This Policy is valid from ????</p>