

სამომხმარებლო შეთანხმება შპს ჰელფი დიჯიტალის პლატფორმითა და სერვისებით სარგებლობის წესებსა და პირობებზე

წინამდებარე შეთანხმება განსაზღვრავს და არეგულირებს მომხმარებლის მიერ ჰელფის პლატფორმის გამოყენების წესებსა და პირობებს.

ვებ გვერდზე რეგისტრაციამდე, გთხოვთ ყურადღებით გაეცნოთ სამომხმარებლო შეთანხმებას.

## 1. შესავალი

1.1 ამ პლატფორმის (პლატფორმა მოიცავს [www.helpy.ge](http://www.helpy.ge)-ს, აპლიკაციას ან/და ხელმისაწვდომ ყველა სხვა ალტერნატიულ არხს) მფლობელი და მმართველია შპს ჰელფი დიჯიტალი (რეგისტრირებული საქართველოში, საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს მიერ, ს/კ 406318257. მისამართი: საქართველო, თბილისი, ია კარგარეთელის 3ა)

1.2 წინამდებარე წესებისა და პირობების შესაბამისად, პლატფორმის გამოყენების სრულ და უპირობო თანხმობად ითვლება პლატფორმაზე (ვებ-გვერდით, აპლიკაციით ან ოპერატორის მეშვეობით) ნებისმიერი დასაშვები გზით რეგისტრაცია და პროფილის შექმნა.

1.3 ხელშეკრულების მოქმედების ვადა განისაზღვრება პროფილის შექმნიდან პროფილის გაუქმებამდე პერიოდით.

1.4 მომხმარებლის მიერ რეგისტრაციის გავლა ნიშნავს, რომ ის ეთანხმება ამ ხელშეკრულების პირობებს და ვალდებულია, განუხრელად დაიცვას ყველა ქვემოთ ხსენებული პირობა, რომლითაც რეგულირდება ვებგვერდით სარგებლობა.

1.5 ამ ხელშეკრულებაში წარმოდგენილი პირობები წარმოადგენს სტანდარტულ პირობებს. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი არ ეთანხმება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს, არ უნდა დარეგისტრირდეს პლატფორმაზე ან/და დაუყოვნებლივ უნდა შეწყვიტოს ვებგვერდით სარგებლობა და პლატფორმის ადმინისტრაციისგან რეგისტრაციის გაუქმება მოითხოვოს.

## 1.6 ტერმინთა განმარტება

წინამდებარე ხელშეკრულებაში შეგხვდებათ შემდეგი ტერმინები:

- **კომპანია, ჰელფი, ჰელფი დიჯიტალი** - პლატფორმის მფლობელი, შუამავალი კომპანია, რომელიც ერთმანეთთან აკავშირებს შემსრულებლებს (ქლინერებს) და საცხოვრებელი, საოფისე ან სხვა ტიპის ფართის დალაგების მსურველ ფიზიკურ და იურიდიულ პირებს. კომპანია ქლინერებისა და მომხმარებლისთვის ამ სერვისის მიწოდებას შესაბამისი ხელშეკრულებებით გათვალისწინებული, შესაბამისი საკომისიოს სანაცვლოდ ახდენს. მოცემული ხელშეკრულება განკუთვნილია, შპს "ჰელფი დიჯიტალსა" და მომხმარებელს შორის ურთიერთობების დასარეგულირებლად.

- **პლატფორმა** - შპს „ჰელფი დიჯიტალის“-ს მფლობელობაში არსებული და მის მიერ ოპერირებადი პლატფორმა, რომელიც ყოველგვარი შეზღუდვის გარეშე მოიცავს [www.helpy.ge](http://www.helpy.ge) -ს, აპლიკაციას ან/და ხელმისაწვდომ ყველა სხვა ალტერნატიულ არხს;
- **საიტი/ვებ-გვერდი** - იგულისხმება [www.helpy.ge](http://www.helpy.ge), ჰელფის მფლობელობაში არსებული საიტი, რომლის მეშვეობითაც ხდება სერვისების შეთავაზება.
- **აპლიკაცია** - შპს "ჰელფი დიჯიტალის"-ს მფლობელობაში არსებული მობილური iOS და Android სისტემების აპლიკაცია რომელიც აიოლებს მობილურ მოწყობილობებზე საიტისა და მისი სერვისების გამოყენებას.
- **მომხმარებელი/კლიენტი** - ფიზიკური ან იურიდიული პირი, რომელსაც სურს შემსრულებლისგან, ჰელფის პლატფორმის მეშვეობით შეთავაზებული მომსახურებები მიიღოს. მომხმარებლის სტატუსის მისაღებად ის დარეგისტრირებული უნდა იყოს ჰელფის პლატფორმაზე და გააჩნდეს მომხმარებლის უნიკალური სახელწოდება და პაროლი, რომელიც:

1. აკმაყოფილებს წინამდებარე პირობებით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს,
2. რომელმაც გაიარა მომხმარებლის რეგისტრაციის პროცედურა ან ავტორიზებულია Helpy.ge-ზე ინტეგრირებული სხვა სისტემის მიერ.
3. სურს Helpy.ge-ს პლატფორმისან ოპერატორების საშუალებით შეიძინოს სერვისი;

- **შემსრულებელი/კლინერი** - სრულწლოვანი, შრომისუნარიანი ფიზიკური (ან იურიდიული!!) პირი რომელიც ჰელფის საშუამავლო პლატფორმის მეშვეობით მომსახურებას უწევს მომხმარებელს.
- **მომსახურება/სერვისი** - შეკვეთის საფუძველზე გახორციელებული ფასიანი მომსახურება, რომელიც გულისხმობს საშუამავლო პლატფორმის მეშვეობით კლინერის მომხმარებელთან დაკავშირებას სხვადასხვა საცხოვრებელი, საოფისე ან სხვა ტიპის ფართის დალაგების მიზნით. სერვისი მოიცავს კომპანიის ვებ-საიტს, აპლიკაციას, პროგრამულ უზრუნველყოფას. ასევე შიდა მომსახურებას რომელსაც აქვს საკონსულტაციო და ინფორმაციის მიწოდების ფუნქცია შემსრულებლებისა და მომხმარებლებისთვის, მათ შორის სატელეფონო ზარისა და სოციალური ქსელების გამოყენების გზითაც.
- **მოთხოვნა/განაცხადი** - მომხმარებლის განცხადება რომელიც შეიცავს საჭირო ინფორმაციას კონკრეტული მომსახურების შეკვეთის საფასურის წინასწარი დაანგარიშებისთვის. ეს ინფორმაცია მოიცავს საჭირო მომსახურებების სიას, მომსახურების შესრულების დღეს, იმ ობიექტის მისამართსა და მოცულობას სადაც უნდა განხორციელდეს სერვისი შესრულება.

მომხმარებლისგან მიღებული მითითებების საფუძველზე მას მიეწოდება ინფორმაცია მისი მოთხოვნის შესრულების შესაძლო გზებისა და ღირებულების შესახებ. მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში მოთხოვნა/განაცხადი გარდაიქმნება შეკვეთად

და საშუამავლო პლატფორმის მეშვეობით შეკვეთა მისი შესრულების მსურველ კლინერს გადაეცემა.

- **შეკვეთა** - მომხმარებლის შეთავაზება დადოს მომსახურების გაწევის ხელშეკრულება. შეკვეთის განთავსების თანმიმდევრობა და მისი განხორციელების პირობები მოცემულია წინამდებარე ხელშეკრულებაში.
- **ობიექტი/ფართი** - საცხოვრებელი, საოფისე ან სხვა ტიპის ფართი რომელშიც სრულდება მომსახურება - მომხმარებლის მითითებით.
- **პირადი კაბინეტი** - მომხმარებლის პერსონალიზებული გვერდი ვებ-გვერდზე/აპლიკაციაში, რომელიც ხელმისაწვდომი ხდება რეგისტრაციის პროცედურების გავლის შემდეგ. პირადი კაბინეტი განკუთვნილია განცხადებისა და შეკვეთის განსათავსებლად, შეკვეთის დასაკორექტირებლად, გამოწერის გაკეთების/გაუქმებისა და გადახდების განსახორციელებლად. ასევე, სერვისის ფუნქციებით გათვალისწინებული სხვა მოქმედებების განსახორციელებლად. პირად კაბინეტში შესვლა ხორციელდება საიდენტიფიკაციო მონაცემების (მომხმარებლის სახელი/ლოგ-ინი და პაროლი) შეყვანით.

## 2. საერთო პირობები

2.1 კომპანია თავის მომხმარებელს ანიჭებს უფლებას გამოიყენოს ვებ-გვერდი და აპლიკაცია ამ ხელშეკრულებაში მოყვანილი პირობების სრული დაცვით. სერვისების გამოყენება გულისხმობს: პირადი ანგარიშის რეგისტრაციას, განცხადებისა და შეკვეთების გაფორმებას, შეკვეთის შესრულების კონტროლსა და გადახდების განხორციელებას - როგორც ვებ-გვერდის ასევე აპლიკაციის მეშვეობით.

2.2 მომხმარებლის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულების ტექსტის გაცნობისა და მასზე უპირობოდ თანხმობის დასტურად მიიჩნევა შემდეგი ქმედებები: რეგისტრაცია, პირად კაბინეტში ავტორიზაცია, საიტზე და აპლიკაციაში არსებული ნებისმიერი ფორმის შევსება და გაგზავნა (გაშვება), განცხადების გაკეთება ან შეკვეთის გაფორმება - საიტის, აპლიკაციის, სოციალური ქსელების, მესენჯერების ან სატელეფონო ზარის მეშვეობით.

წინამდებარე ხელშეკრულება კლიენტის მიერ აღიარებულად ითვლება თუ ის განახორციელებს ქვემოთ ჩამოთვლილი მოქმედებებიდან თუნდაც ერთ-ერთს:

- მომხმარებლის პირად კაბინეტში რეგისტრაცია, მათ შორის აპლიკაციის ან ოპერატორის მეშვეობითაც.

- მომხმარებლის მიერ შეკვეთის განთავსება, მათ შორის საიტზე ავტორიზაციის გარეშე ან აპლიკაციის მეშვეობით.

- მომხმარებლის მიერ განაცხადის გაკეთება ან შეკვეთის გაფორმება საიტზე განთავსებული ტელეფონის ნომრებით.

- მომხმარებლის მიერ შეკვეთის გაფორმება სოციალური ქსელების: Facebook-ის და Instagram-ის და მესენჯერების: WhatsApp და Viber-ის მეშვეობით. კომპანიის მფლობელობაში სოციალური ქსელების ბმულები მითითებულია ვებ-გვერდზე.

იმ შემთხვევაში თუ მომხმარებელი არ ეთანხმება წინამდებარე ხელშეკრულებაში მოცემულ პირობებს, მან უნდა შეწყვიტოს სერვისის გამოყენება.

2.3 კომპანიას სრული უფლება აქვს მომხმარებლის თანხმობისა და მისთვის რაიმე სახის სპეციალური შეტყობინების გაგზავნის გარეშე მოახდინოს წინამდებარე ხელშეკრულების პირობების ცვლილება. ხელშეკრულების ახალი ვერსია ძალაში შედის საიტზე მისი განთავსებისთანავე. მომხმარებელი ვალდებულია დამოუკიდებლად გაეცნოს ხელშეკრულების აქტუალურ ვერსიას სერვისის ყოველი გამოყენების წინ, მათ შორის განაცხადის ან შეკვეთის გაკეთებამდეც.

2.4 წინამდებარე ხელშეკრულებაზე თანხმობასთან ერთად, მომხმარებელი თანხმდება ინფორმაციის მიღებას კომპანიის ახალი მომსახურებების, ფასდაკლებების, აქციების, სპეციალური წინადადებების შესახებ, მათ შორის იგულისხმება სარეკლამო ხასიათის ინფორმაცია რომელიც უკავშირდება კომპანიის მიერ წარმოდგენილ სერვისებსა და პროდუქტებს. მომხმარებელი ინფორმაციას მიიღებს SMS შეტყობინების, ტელეფონის და ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით იმ რეკვიზიტებზე რომელიც მითითებული იყო პირად კაბინეტში რეგისტრაციის და შეკვეთის გაფორმებისას.

2.5 მომხმარებელი თავად არის პასუხისმგებელი საკუთარი საიდენტიფიკაციო მონაცემების (ლოგ-ინი/მოხმარებლის სახელი და პაროლი) შენახვაზე და ყველა ქმედებაზე რომელიც მისი პირადი კაბინეტიდან განხორციელდება.

ყველა ქმედება რომელიც განხორციელდება პირადი კაბინეტიდან, ავტომატურად ითვლება თავად მომხმარებლის მიერ განხორციელებულად, გარდა მესამე პირის მიერ კლიენტის საიდენტიფიკაციო მონაცემების გამოყენების გზით განხორციელებული არასანქცირებული წვდომისა (რაც დადასტურებული უნდა იყოს შესაბამისი ორგანოების მეშვეობით).

### **3. მხარეების უფლებები და მოვალეობები**

#### **3.1 მომხმარებლის უფლებები და მოვალეობები:**

3.1.1 მომხმარებლის უფლება აქვს გამოიყენოს ვებ-გვერდზე არსებული ფუნქციები და სერვისები, წინამდებარე ხელშეკრულებაში მოხსენიებული ყველა წესის დაცვით.

3.1.2 მომხმარებელს უფლება აქვს გააუქმოს შეკვეთა მისი შესრულებისთვის მითითებულ დრომდე, არა ნაკლებ 12 (თორმეტი) საათით ადრე - წინასწარ გაფრთხილება უნდა მოხდეს პირადი კაბინეტის ან სატელეფონო ზარის მეშვეობით.

3.1.3 მომხმარებელს უფლება აქვს შეკვეთაში დამატებითი მომსახურებები ჩაამატოს როგორც მის შესრულებამდე, ასევე შესრულების პროცესშიც. შეკვეთის ფასი დაანაგრიშდება დამატებითი მომსახურებების გათვალისწინებით.

3.1.4 მომხმარებელი ვალდებულია დამოუკიდებლად გაეცნოს წინამდებარე ხელშეკრულების აქტუალურ ვარიანტს ვებ-გვერდის ყოველი ვიზიტისას - სერვისის გამოყენებამდე.

3.1.5 მომხმარებელი ვალდებულია სერვისის გამოყენებისას (რეგისტრაციის დროს, განაცხადის და შეკვეთის გაკეთების დროს) წარადგინოს მხოლოდ სანდო და ავთენტური ინფორმაცია.

3.1.6 მომხმარებელს უფლება აქვს საკუთარი სურვილით განხორციელოს ხელშეკრულების შეწყვეტა. ამის შესახებ კომპანია უნდა გააფრთხილოს მისთვის ხელმისაწვდომი რომელიმე საშუალებით: ელექტრონული ფოსტით ან ტელეფონით. წინამდებარე ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში მომხმარებელი ვეღარ შეძლებს განაცხადის ან შეკვეთის გაკეთებას, მისი პირადი კაბინეტი კი გაუქმდება.

## **3.2 კომპანიის უფლებები და მოვალეობები:**

3.2.1 კომპანიას უფლება აქვს: შეზღუდოს მომხმარებლის წვდომა სერვისებზე მისი პირადი კაბინეტის დაბლოკვის გზით, არ მიიღოს მისი განაცხადი და შეკვეთა, ან შეწყვიტოს წინამდებარე ხელშეკრულება იმ შემთხვევაში თუ მომხმარებელი თავისი ქმედებით არღვევს ხელშეკრულების პირობებს. ხელშეკრულების პირობების დარღვევად განიხილება:

- მომხმარებლის მიერ ქლინერის მომსახურების საფასურის გადახდისგან თავის არიდება;

- კლიენტის მიერ კომპანიის რომელიმე წარმომადგენლის ან სერვისის შემსრულებლის (ქლინერის) მიმართ განხორციელებული ქმედება რომელიც ამცირებს მათ და შეურაცხყოფს მათ პატივსა და ღირსებას.

- მომხმარებლის მიერ კომპანიის წარმომადგენლის ან/და ქლინერის მიმართ განხორციელებული ქმედება რომელიც საფრთხეს უქმნის მათ სიცოცხლეს და/ან ჯანმრთელობას. ასეთ ქმედებად ითვლება ნებისმიერი ფიზიკური, სიტყვიერი ან ფსიქოლოგიური ზემოქმედება.

- მომხმარებლის მიერ მცდარი ინფორმაციის წარმოდგენა, რომელიც პირდაპირ ან ირიბად იმოქმედებს მომსახურების გაწევის საფასურზე, ხარისხზე, პროცესსა და შედეგზე. ასეთ ინფორმაციას განეკუთვნება დასალაგებელი ფართის მცდარი მოცულობის მითითებაც, რადგან ეს ინფორმაცია მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს მომსახურების ფასის ფორმირებაზე.

- მომხმარებლის მიერ ისეთი უსაფუძვლო ინფორმაციის გავრცელება, რომელიც ახდენს კომპანიის საქმიანი რეპუტაციის დისკრედიტაციას ან არღვევს საქართველოს მოქმედ კანონმდებლობას და კომპანიის უფლებებს.

- თუ მომხმარებლის პრეტენზიის განხილვის დროს, გამოვლინდა გარემოებები, რომლებიც მიუთითებდა მომხმარებლის მიერ ცრუ ინფორმაციის წარმოდგენის შესახებ - კომპანიის ან/და მისი წარმომადგენლის/შემსრულებლის შეცდომაში შეყვანისა და გაუმართლებელი ფინანსური სარგებლის მიღების მიზნით.

3.2.2 კომპანიას უფლება აქვს მომხმარებელთან უკუკავშირი განახორციელოს იმ ტელეფონის ნომრისა და ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით, რომლებიც მომხმარებელმა პირადი კაბინეტის რეგისტრაციის ან შეკვეთის განხორციელების დროს მიუთითა. უკუკავშირში ასევე იგულისხმება მომხმარებლის გამოკითხვა/ანკეტირება ქლინერის მიერ განხორციელებლი მომსახურების ხარისხის შესახებ.

3.2.3 კომპანიას მომხმარებელთან კონსულტირების უფლება აქვს შეკვეთის განთავსებისა და შესრულების ყველა ეტაპზე, მათ შორის კომპანიას სრული უფლება აქვს დამოუკიდებლად დაუკავშირდეს მომხმარებელს შეკვეთის გაფორმების ან პირადი კაბინეტის რეგისტრაციის დროს მითითებულ ნომერზე.

3.2.4 კომპანიას უფლება აქვს ნებისმიერ დროს შეწყვიტოს ხელშეკრულება და ვალდებულია ამის შესახებ შეატყობინოს მომხმარებელს ნებისმიერი ხელმისაწვდომი გზით, მათ შორის ელექტრონული ფოსტით ან ტელეფონის ნომრით.

#### **4. ხელშეკრულების გაფორმება. მომსახურების საფასურის გადახდა**

4.1 მომხმარებლის მიერ განაცხადის და შეკვეთის გაკეთება ხდება ჩამოთვლილთაგან რომელიმე მეთოდით:

- ვებ-გვერდის ან აპლიკაციის პირადი კაბინეტიდან, ან ოპერატორის მეშვეობით

- შემდეგი ტელეფონის ნომრებით: (მიუთითე კომპანიის ოფიციალური ტელ.ნომრები, რომლებსაც კლიენტები იყენებენ უკუ კავშირისთვის) ან კომპანიის ვებ-გვერდზე, კომპანიის რომელიმე სოციალური ქსელის გვერდზე და სარეკლამო საშუალებებში განთავსებული რომელიმე ტელეფონის ნომრით.

მომხმარებლის მიერ შეკვეთის გათავსების შემდეგ კომპანიას უფლება აქვს უკუკავშირი განახორციელოს მომხმარებელთან, მის მიერ პირადი კაბინეტის რეგისტრაციის ან შეკვეთის განთავსების დროს მითითებულ ტელეფონის ნომერზე - შეკვეთის დეტალების დაზუსტების ან სხვა მიზეზით, რომელიც უშუალოდ არის დაკავშირებული შეკვეთის განთავსებასთან ან/და შესრულებასთან

4.2 მომხმარებლის მიერ განხორციელებული შეკვეთები მომხმარებლის პირად კაბინეტში აისახება.

4.3 მომსახურების განხორციელება ხდება დადასტურებულ შეკვეთაზე მითითებულ ვადაში შეკვეთის შესრულების ვადა შეიძლება შეიცვალოს შემსრულებლის მიერ, იმ შემთხვევაში თუ სამუშაოს ფაქტიური მოცულობა და სირთულე განსხვავდება მომხმარებლის მიერ შეკვეთის დროს მითითებული მონაცემებისგან.

4.4 მომხმარებლის მიერ მომსახურების საფასურის გადახდა ხდება საიტის მეშვეობით, ჩამოთვლილთაგან რომელიმე საგადასახადო სისტემის გამოყენებით: Visa, MasterCard, Apple Pay, QR კოდით ან ნაღდი ანგარიშსწორებით.

4.5 საკრედიტო ბართით გადახდისას, გადარიცხვის მიმღები არის საგადასახადო სისტემა, რომელიც მიღებულ თანხას, კომპანიის არხების გავლით ქლინერს/შემსრულებელს ურიცხავს. კომპანია კლიენტის მიერ გადახდილი საფასურიდან შემსრულებლის/ქლინერის საბანკო ანგარიშზე ჩარიცხვამდე დაქვითავს კომპანიის საკომისიო გადასახადს, რაც ჩაითვლება ქლინერის მიერ კომპანიის მიმართ ანგარიშგებად.

4.6 საკრედიტო ბართით ანგარიშსწორებისას ჰელფი მოქმედებს, როგორც მომხმარებლების ფინანსური აგენტი. მომხმარებლის ვალდებულება შემსრულებლის წინაშე შესრულებულად ჩაითვლება მაშინ, როდესაც მომხმარებლის მიერ შეკვეთილი მომსახურების საფასური სრულად აისახება კომპანიის შესაბამის საბანკო ანგარიშზე.

4.7 მომხმარებლის მიერ, სერვისის საფასურის ნაღდი ანგარიშსწორებით გადახდის შემთხვევაში, მომხმარებელი თანხას უხდის ქლინერს.

4.8 საბანკო ბართით მომსახურების გადახდა ხდება გადახდების სერვისის მომწოდებელი ბანკის ხელშეკრულების პირობების შესაბამისას, რომლის აქტუალური ვერსია განთავსებულია ეკვაიერი ბანკის ვებ-გვერდზე.

4.9 მომსახურების საფასურის ელექტრონულად გადახდისთვის აუცილებელია მომხმარებლის მიერ საბანკო ბართის მიმაგრება. საბანკო ბართის მიმაგრება ხორციელდება პირადი კაბინეტიდან, შეკვეთის გაფორმების და გადახდის ღილაკზე დაჭერის შემდეგ. რის შემდეგაც კლიენტი გადამისამართდება ეკვაიერი ბანკის გადახდების გვერდზე რომელზეც წარმოდგენილი იქნება გადახდის პარამეტრები. ამ გვერდზე ხდება მომხმარებლის მიერ საკუთარი საბანკო ბართის რეკვიზიტების შეყვანა. აუცილებელია საბანკო ბართის შემდეგი რეკვიზიტების შეყვანა:

- საბანკო ბართის ნომერი

- საბანკო ბართის მოქმედების ვადა (თვე/წელი)

- საბანკო ბართის ნამდვილობის (აუტენტურობას) დამადასტურებელი CVC2/CVV2 კოდი

- საბანკო ბარათის მფლობელის სახელი და გვარი

- 3D უსაფრთხოების გავლა, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

შესაძლოა საჭირო გახდეს გადახდის განხორციელებაზე დასტური პაროლის შეყვანის გზით. პაროლი წარმოადგენს ციფრულ/ასოებისა და ციფრების თანმიმდევრობას რომელიც მომხმარებლის იდენტიფიცირებას ახდენს. პაროლის გადამოწმებას ემიტენტი ბანკი ახორციელებს.

4.10 კომპანია არ ახორციელებს კლიენტის საბანკო რეკვიზიტების გადამუშავებას და შენახვას. ამ ინფორმაციის კონფიდენციალურობა უზრუნველყოფილია ეკვაიერი ბანკის მიერ.

4.11 რეკვიზიტების შეყვანისა და ოპერაციის წარმატებით განხორციელების დადასტურების შემდეგ, მომხმარებლის საბანკო ბარათის მიმაგრება ხდება სატესტოდ, 1 (ერთი) ლარის ჰოლდირებით (დროებითი დარეზერვება/დაბლოკვა) და შემდეგ კვლავ მომხმარებლის ანგარიშზე დაბრუნებით.

4.12 შემსრულებლის/კლინერის მიერ, შეკვეთის შესრულების დაწყების შემდეგ, მომხმარებლის საბანკო ანგარიშზე ხდება შეკვეთის საფასურის 24 (ოცდაოთხი) საათით ჰოლდირება (დარეზერვება). ზემოთ აღნიშნული ვადის გასვლის შემდეგ, მომხმარებლის მხრიდან შესრულებული სამუშაოს ხარისხის მიმართ საფუძვლიანი პრეტენზიების არ ქონის შემთხვევაში, ეკვაიერი ბანკი მოახდენს მომხმარებლის საბანკო ბარათიდან მომსახურების საფასურის სრულ ჩამოჭრას.

4.13 მომხმარებლის მიერ შეკვეთაში ცვლილების შეტანის შემთხვევაში, მომსახურების ფასიდან გამომდინარე ხდება:

- ფულადი სახსრების დამატებითი რეზერვაცია (ცვლილების მიხედვით) - თუ მომსახურების საფასური გაიზარდა

- ფულადის სახსრების უკან დაბრუნება (5 სამუშაო დღის ვადაში)- თუ მომსახურების საფასური შემცირდა

4.14 თუ მომხმარებელს ერიცხება გაწეული მომსახურების დავალიანება, მაშინ კომპანია იტოვებს უფლებას მომხმარებელს საბანკო ბარათიდან ჩამოაჭრას მომსახურების თანხა.

4.15 იმ შემთხვევაში თუ ფულადი სახსრების ჩამოჭრა მოხდა შეცდომით, მომსახურების განხორციელების გარეშე, ამ შემთხვევაში თანხის დაბრუნება ხდება მომხმარებლის მიერ წერილობითი განცხადების დაფიქსირების შემდეგ.

4.16 მომხმარებლის განაცხადის მიღების შემდეგ, კომპანია ამოწმებს შეკვეთის შესრულების/შეუსრულებლობის საკითხს. კომპანიის მიერ განაცხადის გადამოწმების ვადა



შეადგენს 5 (ხუთი) სამუშაო დღეს. შემოწმების განხორციელების შემდეგ, მითითებული ვადის გასვლისთანავე, იმ შემთხვევაში თუ მომსახურების შეუსრულებლობა დადასტურდა, კომპანია განაცხადს აგზავნის ეკვაიერ ბანკთან. მოხდება ფულადი სახსრების დაბრუნება მომხმარებლის ანგარიშზე.

4.17 მომხმარებელი თანხმდება პირად კაბინეტში განთავსებული შეკვეთის საფასურის საბანკო ბარათიდან სრულად ჩამოჭრას.

4.18 მომხმარებლის ყველა მიმართვა რომელიც დაკავშირებულია გადახდებთან, მათ შორის მოთხოვნები და პრეტენზიებიც გაგზავნილი უნდა იყოს შემდეგ ელექტრონულ ფოსტაზე: [paymants@helpy.ge](mailto:paymants@helpy.ge) ან საიტზე განთავსებულ ტელეფონის ნომრებზე. მიმართვის განხილვის ვადაა: განაცხადის მიღებიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღე. თუ მომხმარებლის განაცხადთან დაკავშირებით, აუცილებელია დამატებითი ინფორმაციის მოძიება, კომპანიას უფლება აქვს გააგრძელოს განაცხადის განხილვის ვადა და ამის შესახებ მომხმარებელს მის მიერ მითითებული ელექტრონული ფოსტის ან ტელეფონის ნომრის მეშვეობით შეატყობინოს.

## 5. თანხმობა პირადი მონაცემების დამუშავებაზე

5.1 სერვისის გამოყენების დროს, მათ შორის პირად კაბინეტში რეგისტრაციის და შეკვეთის (ნებისმიერი შესაძლო გზით) განთავსებისას, მომხმარებელი კომპანიას თანხმობას და უფლებას აძლევს მოახდინოს მისი პირადი მონაცემების დამუშავება შემდეგი პირობების გათვალისწინებით:

5.1.1 მომხმარებლის პირად მონაცემად ითვლება: სახელი, გვარი, საკონტაქტო ინფორმაცია (ტელეფონის ნომრები, მისამართები, ელექტრონული ფოსტა), ასევე სხვა ნებისმიერი ინფორმაცია რომელიც მიეკუთვნება პირად ინფორმაციას საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის მიხედვით.

5.1.2 მომხმარებელი:

- ადასტურებს, რომ მის მირ წარმოდგენილი პერსონალური მონაცემები ეკუთვნის პირადად მას და ამ მონაცემების წარმოდგენით არ ხდება მესამე პირის უფლებების დარღვევა.

- იძლევა გარანტიას, რომ მის მიერ წარმოდგენილი პირადი მონაცემები არის ნამდვილი.

- ადასტურებს და აღიარებს, რომ მან სრულად წაიკითხა და გაიგო მისი პირადი მონაცემების დამუშავების პირობები;

- გამოხატავს თანხმობას მისი პირადი მონაცემების სრულ და შეუზღუდავ გადამუშავებაზე, როგორც ავტომატიზაციის საშუალებების მეშვეობით ასევე მათ გარეშეც.

- ადასტურებს, რომ პირადი მონაცემების დამუშავებაზე თანხმობის მიცემის დროს მოქმედებდა თავისუფლად, საკუთარი ნებით და საკუთარი ინტერესების გათვალისწინებით.

- წერილობითი მიმართვის საფუძველზე, მომხმარებელს უფლება აქვს გაეცნოს მის პერსონალურ მონაცემებს რომლებიც გადაეცა ოპერატორს, მოითხოვოს პირადი მონაცემების გადამოწმება ან მათი წაშლა.

- მომხმარებელს გააჩნია საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა უფლებებიც.

5.1.3 მომხმარებლის პირადი მონაცემების შეგროვებისა და დამუშავებისას, კომპანია იღებს საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებულ პასუხისმგებლობას.

5.1.4 პირადი მონაცემების გადამუშავების მიზანს წარმოადგენს მათი შენახვა და გამოყენება მოცემული ხელშეკრულების პირობების შესრულებისა და შეკვეთების განხორციელების მიზნით.

5.1.5 პირადი მონაცემების დამუშავებაზე თანხმობა ამოქმედდება ავტომატურად, მათი წარმოდგენისთანავე. მათ გამოყენებაზე უარის თქმისთვის მიმართეთ კომპანიას წერილობითი განცხადებით.

5.1.6 პირადი მონაცემების დამუშავებაზე თანხმობის შემდეგ, კომპანიას უფლება აქვს საჭიროების შემთხვევაში დაამუშავოს მომხმარებლის პირადი მონაცემები მისი მხრიდან სპეციალური თანხმობის გარეშე - საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესების დაცვით.

## **6. დავის გადაწყვეტის წესები და თანმიმდევრობა**

6.1 ყველა დავა და პრეტენზია, რომელიც დაკავშირებულია მხარეების მხრიდან წინამდებარე ხელშეკრულების პირობების შესრულებასთან, უნდა გადაწყდეს მხარეებს შორის მოლაპარაკებით. დავისა და პრეტენზიების სასამართლომდელი განხილვა სავალდებულოა. პირველ ეტაპზე პრეტენზია ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით უნდა წარადგინოთ ([issue@helpy.ge](mailto:issue@helpy.ge)). იმ შემთხვევაში თუ მხარეები ვერ მიაღწევენ შეთანხმებას, დავა განიხილება სასამართლოში, საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

6.2 ნებისმიერი არსებული პრეტენზია რომელიც დაკავშირებულია შეკვეთების შესრულებასა და ანაზღაურებასთან, მათ შორის მომსახურების ხარისხთან დაკავშირებული პრეტენზიებიც, და სხვა ქონებრივი ხასიათის დავები, განხილულ უნდა იქნას კომპანიის უშუალო მონაწილეობით.

6.3 მომსახურების სპეციფიკიდან გამომდინარე, მომხმარებელს უფლება აქვს განაცხადოს პრეტენზია სამუშაოს შესრულების ხარისხთან დაკავშირებით: სამუშაოს შესრულების პროცესში ან შეკვეთის შესრულებიდან არა უგვიანეს 24 (ოცდაოთხი) საათის შემდგომ.

6.4 შეკვეთის შესრულების დროს დაზიანებულ ქონებასთან დაკავშირებული პრეტენზიები, განსახილველად მიიღება მომსახურების გაწევიდან 3 (სამი) დღის განმავლობაში. პრეტენზიები რომლებიც შეკვეთის შესრულებიდან 3 (სამი) დღის გასვლის შემდეგ წამოიჭრება, განიხილება იმ შემთხვევაში თუ მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი იქნება მტკიცებულება რომელიც დაადასტურებს ქონების შეკვეთის შესრულების პროცესში დაზიანებას.

ქონების დაზიანებასთან დაკავშირებული პრეტენზიის წარმოდგენისას, პროცედურების გამარტივების მიზნით, მომხმარებელმა უნდა წარმოადგინოს ქონების ფოტო ან/და ვიდეო ჩანაწერი, სადაც ნათლად ჩანს დაზიანებები. მომხმარებელმა უნდა მოგვაწოდოს ინფორმაცია (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) იმ გარემოების შესახებ რომელმაც ქონების დაზიანება გამოიწვია.

6.5 ნივთის დაკარგვასთან დაკავშირებით, მომხმარებლის მიერ შემსრულებლის დადანიშნულებისას, შემსრულებლის დანაშაულის ობიექტური მტკიცებულების არარსებობის შემთხვევაში, მომხმარებელი ვალდებულია შესაბამისი განცხადებით მიმართოს სამართალდამცავ ორგანოებს. ამ დროს კომპანია წარმოადგენს შუამავალს მომხმარებელსა და შემსრულებელს შორის არსებულ დავაში და ვალდებულია ითანამშრომლოს სამართალდამცავ ორგანოებთან მის ხელთ არსებული ინფორმაციისა და შესაძლებლობების ფარგლებში. მომხმარებლის ქონების დაკარგვაში შემსრულებლის თანამონაწილეობის დადასტურების შემთხვევაში, კომპანია და მომხმარებელი ცალკე თანხმდებიან ზარალის ანაზღაურების მეთოდსა და/ან კომპენსაციის ოდენობაზე.

6.6 კომპანია იტოვებს უფლებას უარი თქვას მომხმარებლისთვის მისი მოთხოვნების დაკმაყოფილებაზე, თავისი შეხედულებისამებრ, შემდეგ შემთხვევებში:

- მომხმარებელმა კომპანიას პრეტენზიით მიმართა შეკვეთის შესრულებიდან 24 (ოცდაოთხი) საათზე მეტი დაგვიანებით, თუმცა მას არ ჰქონდა გვიან მიმართვის ობიექტური მიზეზები.
- თუ პრეტენზიის განხილვის პროცესში გამოვლინდა გარემოებები, რომლებიც ცხადყოფენ მომხმარებლის მიერ კომპანიის და შემსრულებლის შეცდომაში შეყვანის მცდელობას გაუმართლებელი ფინანსური გამორჩენის მიზნით.

6.7 დაზიანებული ქონების ღირებულების ანაზღაურებასთან დაკავშირებული საკითხების განხილვისას, ზიანის ანაზღაურება ფულად ექვივალენტში ხდება ქონების დაზიანების გარემოებების, მიყენებული ზარალის ოდენობის, ქონების ღირებულებისა და მისი ბუნებრივი ცვეთის გათვალისწინებით.

6.8 მხარეების მიერ ერთმანეთისთვის პრეტენზიების წარდგენა ელექტრონული ფოსტით ან საფოსტო კურიერის მეშვეობით ხდება. კომპანიას აქვს უფლება პრეტენზია ან პრეტენზიაზე პასუხი მომხმარებელს გაუგზავნოს ფოსტით, მის მიერ პირადი კაბინეტის რეგისტრაციის ან

შეკვეთის განთავსების დროს მითითებულ მისამართზე. საპრეტენზიო მიმართვაში სავალდებულოა მოთხოვნათა არსის მითითება. სავალდებულოა პრეტენზიას დაურთოთ დოკუმენტი ან სხვა მტკიცებულება, რომელიც ადასტურებს თქვენი პრეტენზიის მიზეზს.

6.9 ელექტრონული ფოსტის მისამართი პრეტენზიის გასაგზავნად: (help@helpy.ge).

## **7. სხვა პირობები**

7.1 ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არასათანადო შესრულებისათვის მხარეები პასუხისმგებელნი არიან საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

7.2 სასამართლოს მიერ, წინამდებარე შეთანხმებაში არსებული რომელიმე დებულების ბათილად ცნობა, არ იწვევს ამ ხელშეკრულების დანარჩენი დებულებების ძალადაკარგულად ან ბათილად ცნობას.

7.3 მხარეები თავისუფლდებიან წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების სრული ან ნაწილობრივი შესრულებისგან, თუ საქმე გვაქვს ფორსმაჟორულ გარემოებებთან და თუ ამ გარემოებებმა პირდაპირი გავლენა მოახდინეს წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული დებულებების შესრულებაზე.

7.4 ეს შეთანხმება შეიძლება შეწყდეს ნებისმიერ დროს, ნებისმიერი მხარის ინიციატივით. ამისთვის გადაწყვეტილების მიმღებმა მხარემ, მეორე მხარეს შესაბამისი შეტყობინება უნდა გაუგზავნოს ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით. შეთანხმების მომხმარებლის ინიციატივით შეწყვეტისთვის, ამ უკანასკნელმა ხელშეკრულების შეწყვეტის მოთხოვნა უნდა გაგზავნოს შემდეგ ელექტრონულ მისამართზე: help@helpy.ge

## **8. კომპანიის რეკვიზიტები**

შეზღუდული პასუხისმგებლობის კომპანია ჰელფი დიჯიტალი  
406308874

საქართველი, თბილისი, ია კარგარეთელის ქუჩა 3ა.

579 60 10 10