



ვამტკიცებ
შპს „ნოვა“-ს გენერალური დირექტორი

გ. ნ. შიშიაშვილი /ე. ხიმშიაშვილი/

30 ნოემბერი 2023 წელი



შპს „ნოვა“

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის

პროცედურა / წესი

2023 წელი



წესები და პირობები

კომპანიის დასახელება: შპს „ნოვა“

ს/ნ 202358126

იურ. მის.: ქ. თბილისი, რ. აგლაძის ქ. N45

ტელ.: 032 200 33 33

ელ. ფოსტა: info@nova.ge

ვებ-გვერდი: www.Nova.ge

ზოგადი პირობები

- ნებისმიერ პროდუქტს, რომელიც განთავსებულია სარეალიზაციო სივრცეში, ადევს სარეალიზაციო ფასი.
- პროდუქტებთან და მის მახასიათებლებთან დაკავშირებულ ინფორმაციას მომხმარებელი იღებს როგორც გაყიდვების წარმომადგენლისგან, ასევე პროდუქტზე დატანილი მომცრო ზომის ბარათზე არსებული კოდის მეშვეობით, რომლითაც დეტალური ინფორმაცია შესაძლებელია მიიღოს კომპანიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე www.nova.ge
- პროდუქციის ან კონკრეტული სერვისის შეძენისას ანგარიშსწორება შესაძლებელია საბანკო ბარათის მეშვეობით და ასევე ნაღდი ანგარიშსწორების გზით.
- კომპანიაში მოქმედებს თიბისი ბანკის და საქართველოს ბანკის განვადების სერვისი.
- პროდუქციის სპეციფიკიდან გამომდინარე, შესაძლებელია მომხმარებელმა ვერ შეძლოს მისი გატანა კონკრეტული შესყიდვის ლოკაციიდან/ფილიალიდან (ქუთაისში, თბილისსა და ბათუმში), რომელთან დაკავშირებითაც მის ინფორმირებას პროდუქციის შეძენამდე, ახდენს გაყიდვების წარმომადგენელი, თანხმობის შემთხვევაში მომხმარებელს პროდუქცია გააქვს ცენტრალური საწყობიდან.
- პროდუქციის გატანისას, მომხმარებელი კომპანიის წარმომადგენელთან ერთად ახდენს მის ვიზუალურ დათვალიერებას და ადასტურებს პროდუქტის მთლიანობას და იმას, რომ პროდუქტს არ გააჩნია ვიზუალური წუნი/დეფექტი.
- შეძენილი პროდუქტის კომპანიის სერვისით მიწოდების უზრუნველყოფა ხდება მომხმარებლის მიერ მოწოდებულ მისამართზე და არ მოიცავს ჩამოტვირთვის, გადატვირთვის ან სართულზე ატანის ვალდებულებას.

პროდუქციის შექმნა ვებ-გვერდზე

- კომპანიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე www.nova.ge განთავსებული პროდუქციის რეალიზაცია ხდება დისტანციური ხელშეკრულების საფუძველზე, რაც გულისხმობს შემდეგს: მომხმარებელმა გაიარა რეგისტრაცია და განათავსა შეკვეთა კომპანიის ოფიციალურ სავაჭრო პლატფორმაზე, რის შედეგადაც მას წარმოეშობა გადახდის ვალდებულება.
- მომხმარებლის მიერ პროდუქტის შექმნისას მომხმარებელი ადასტურებს იმ წესების და პირობების გაცნობას, რაც უკავშირდება პროდუქტის შექმნას, საგარანტიო პირობებს, გადაცვლა-დაბრუნების წესს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობებს და ა.შ.
- გარდა საბანკო ბარათებისა, ვებ-გვერდზე შესაძლებელია ნივთის განვადებით შექმნა თიბისი და საქართველოს ბანკის განვადების სერვისის საშუალებით.

მიწოდების სერვისი

- კომპანია ნოვა მომხმარებელს სთავაზობს მიწოდების სერვისს თბილისში, ქუთაისა და ბათუმში, საქონლის შექმნიდან 3-5 სამუშაო დღის განმავლობაში.
- პროდუქციის მიწოდება ხდება იმ მისამართზე, რომელსაც მომხმარებელი შეკვეთის განხორციელებისას მიუთითებს.
- მიწოდების სერვისის საფასურის გადახდა მომხმარებლის მიერ ხდება წინასწარ, პროდუქციის მიწოდებამდე.
- მიწოდება ხდება ორშაბათიდან შაბათის ჩათვლით 09:00-დან 19:00 საათამდე პერიოდში, გარდა ოფიციალური დასვენების დღეებისა.
- მომხმარებელს სატელეფონო ზარის საშუალებით, მიწოდების ზუსტი თარიღი ეცნობება პროდუქციის შექმნისას და ზუსტი დრო ეცნობება პროდუქციის მისამართზე მიტანამდე ერთი საათით ადრე.
- იმ შემთხვევაში, თუ დამკვეთი შეთანხმებულ დროს არ დახვდა კურიერს და შენაძენი ამ მიზეზით ვერ ჩაიბარა, განმეორებითი მიტანა ანაზღაურდება ხელახლა.
- მომხმარებლის მიერ არასრული საკონტაქტო ინფორმაციის და არაზუსტი მისამართის დაფიქსირების შემთხვევაში, ნივთის მიწოდების შეფერხებაზე/შეუსრულებლობაზე პასუხისმგებლობა ეკისრება მომხმარებელს. ასეთ შემთხვევაში შეკვეთილი ნივთის მიწოდება შესაძლებელია დაზუსტებულ მისამართზე განხორციელდეს განმეორებით, თუ მომხმარებელი ადგილზე ნივთის მიტანისას, დამატებით გადაიხდის მიტანის საფასურს.
- მიტანის მომსახურება უფასოა, თუ შენაძენის ღირებულება აღემატება 500 ლარს და წონა 1000 კგ-მდეა; ასევე, პროდუქტის სიგრძე არ სცდება 4 მეტრს.

- მიტანის მომსახურება ფასიანია, თუ შექნილი პროდუქტის ფასი განისაზღვრება 150-დან 500 ლარამდე, წონა - 50 კგ-მდე, სიგრძე - 4 მ-მდე.
- თბილისის მასშტაბით პროდუქციის მიწოდება-მიტანის ღირებულება შეადგენს 15 ლარს, ხოლო ბათუმსა და ქუთაისში-10 ლარს.
- თუ კომპანიამ ვერ უზრუნველყო საქონლის მომხმარებლისთვის დადგენილ ვადებში მიწოდება, მომხმარებელი უფლებამოსილია განუსაზღვროს კომპანიას მიწოდების დამატებითი გონივრული ვადა და ამ ვადის უშედეგოდ გასვლის შემდგომ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე.
- პროდუქციის მიწოდებისას მომხმარებელი კომპანიის წარმომადგენლის თანდასწრებით ახდენს პროდუქციის ვიზუალურ დათვალიერებას და ხელმოწერით ადასტურებს რომ პროდუქტი არ არის ვიზუალურად წუნდებული.
- მომხმარებელი უფლებამოსილია არ ისარგებლოს მიტანის სერვისით და თავად გაიტანოს შექნილი ნივთი კომპანიის რომელიმე ფილიალიდან ან საწყობიდან.

პროდუქციის ფილიალიდან გატანა:

 - ონლაინ შეკვეთის შემთხვევაში, შესაძლებელია შეკვეთიდან სამი სამუშაო დღის განმავლობაში (ამ შემთხვევაში აუცილებელია, მაღაზიაში მოსვლამდე დაელოდოთ შეტყობინებას, იმის შესახებ, რომ თქვენ მიერ შეკვეთილი პროდუქტი მზად არის წასაღებად),
 - ფილიალში სპეც-შეკვეთით დამზადებული პროდუქციის (მაგ.: სახურავი, ავზი და ა.შ.) გატანა შესაძლებელია 3-დან 7 სამუშაო დღის განმავლობაში (რომელიც შეკვეთის გაფორმებამდე კომპანიის გაყიდვების წარმომადგენლის მიერ თანხმდება მომხმარებელთან),
 - ადგილზე შექნილი პროდუქციის გატანა შესაძლებელია მამინვე.
- ფილიალიდან პროდუქციის გატანისას მომხმარებელი ახდენს მის ვიზუალურ შემოწმებას, კომპანიის წარმომადგენლის თანდასწრებით და ადასტურებს იმას, რომ პროდუქტი არ არის ვიზუალურად წუნდებული. მოვაჭრე ვალდებულია, საქონლის ვიზუალური დათვალიერებისთვის მომხმარებელს შეუქმნას შესაბამისი პირობები.

კანონისმიერი გარანტია

- თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიღეს ხელშეკრულებიდან.
- საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება

თბილისი, 2023 წლის 15 თებერვალი

ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს.

- საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში, ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას მნიშვნელოვანი შეფერხება საქონლის ბუნებისა და იმ მიზნის გათვალისწინებით, რომლისთვისაც მან ეს საქონელი შეიძინა.
- საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.
- მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს საქონლის ფასის შემცირება ან უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ არსებობს ერთ-ერთი შემდეგი პირობა:
 - ა) საქონლის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია;
 - ბ) მოვაჭრემ საქონელი გონივრულ ვადაში არ შეაკეთა ან არ შეცვალა და მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა;
 - გ) მოვაჭრის მიერ საქონლის შეკეთება ან შეცვლა მომხმარებელს მნიშვნელოვან შეფერხებას შეუქმნის.
- მომხმარებელს უფლება აქვს, ხელშეკრულებიდან გასვლის შემთხვევაში მოითხოვოს ხელშეკრულების შეუსრულებლობით მიყენებული ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.
- მომხმარებელს არ აქვს უფლება, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ საქონლის ნაკლი უმნიშვნელოა.
- მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ზემოხსენებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.
- თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.
- საქართველოს ტერიტორიაზე კომპანიის პროდუქტებზე, საგარანტიო მომსახურება ხორციელდება მხოლოდ საფირმო ან მის ავტორიზებულ სერვის ცენტრებში, შემდეგ მისამართებზე:
 - ქ. თბილისი, ნ. ხომარაულის ქ. N29 - სავაჭრო ცენტრი "აშენდი," სექტორი K, ჯიხური N27 - მობ: 599 49 49 48;
 - ქ. ბათუმი, ბაგრატიონის №105ბ - მობ: 595 00 89 78;
 - ქ. ქუთაისი, ჭავჭავაძის ქ. N53ა - მობ: 599 26 09 53

- კომპანიის სერვის სამსახური საგარანტიო შემთხვევას განიხილავს - თუ მყიდველი წარმოადგენს შესყიდვის დამადასტურებელ დოკუმენტს.
- მომხმარებლის სურვილის შემთხვევაში, ნივთის შეცვლა შესაძლებელია იგივე ან მეტი (განსხვავების დაფარვით) ღირებულების, შეცვლის მომენტში გაყიდვაში არსებული, ნივთით.
- თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელი ახდენს კომპანიის ინფორმირებას ქოლ-ცენტრში ნომერზე 032 200 33 33 დარეკვით და დეტალური ინფორმაციის მიწოდებით.
- პროდუქციის სპეციფიკიდან გამომდინარე, ინფორმაციის გადამოწმების მიზნით, მომხმარებლის მიმართვიდან არაუგვიანეს 10 კალენდარული დღის განმავლობაში კომპანიის (კომპეტენტური) წარმომადგენელი ახდენს ადგილზე ვიზიტს, ნაკლის ადგილზე გადამოწმებას, მათ შორის დასურათებას და მფლობელთან და შესაძლებლობის შემთხვევაში მემონტაჟსთან გასაუბრებას (ინფორმაციის შეგროვების მიზნით).
- ვიზიტიდან 5 კალენდარული დღის განმავლობაში მიმართულების ხელმძღვანელს, კომპანიის წარმომადგენელი, რომელიც იმყოფებოდა ადგილზე ვიზიტით, მიაწვდის დეტალურ ინფორმაციას და კომპეტენტურ პირებთან გამართული მსჯელობის საფუძველზე მიიღება გადაწყვეტილება შესაძლო ნაკლთან დაკავშირებით რეაგირების თაობაზე და რის შესახებაც დაუყოვნებლივ ეცნობება მომხმარებელს.

კანონისმიერი გარანტია არ მოქმედებს/უქმდება:

- გასულია საგარანტიო ვადა;
- წუნი გამოწვეულია მექანიკური დაზიანებით;
- საქონელში უცხო სხეულის მოხვედრის გამო გამოწვეულ დაზიანებებზე;
- არასწორი შენახვით გამოწვეულ დაზიანებებზე;
- ელექტროსადენზე მექანიკური და ტემპერატურული ზემოქმედებისას წარმოქმნილ დაზიანებებზე;
- წუნი, რომელიც გამოწვეულია საქონლის ექსპლუატაციის წესების უგულებელყოფით, არასწორი ექსპლუატაციით ან პროდუქტის არასწორი დანიშნულებით გამოყენების გამო;
- წუნი გამოწვეული ბუნებრივი ცვლადების გამო;
- წუნი, რომელიც გამოწვეულია არავტორიზებულ სერვის ცენტრში საქონლის გახსნის გამო;
- პროდუქტებზე, რომლებსაც გადაშლილი ან გადასწორებული აქვს ქარხნული ნომერი და სხვა გზით შეუძლებელია მისი იდენტიფიცირება;
- აკუმულატორის ბლოკებზე, რომლებმაც სრულად გამოიმუშავეს რესურსი.

130
NH
130

საქონლის უპირობოდ უკან დაბრუნების პოლიტიკა

- მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში.
- ეს ვადა აითვლება:
 - მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში – ხელშეკრულების დადებიდან;
 - ნასყიდობის ხელშეკრულების შემთხვევაში – მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადამზიდავისა) საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან;
 - მომხმარებლის მიერ საქონლის ნაწილ-ნაწილ შეკვეთის შემთხვევაში – მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადამზიდავისა) ბოლო ნივთის მფლობელობაში მიღებიდან;
 - საქონლის რეგულარულად (განსაზღვრული პერიოდულობით) მიწოდების ხელშეკრულების შემთხვევაში – მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადამზიდავისა) ნივთის მფლობელობაში პირველად მიღებიდან.
- ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია:
 - მოვაჭრეს ან მის მიერ განსაზღვრულ მესამე პირს დაუბრუნოს საქონელი ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების გაგზავნის შემდეგ დაუყოვნებლივ, მაგრამ არაუგვიანეს 7 კალენდარული დღისა;
 - გასწიოს საქონლის დაბრუნებასთან დაკავშირებული პირდაპირი (უშუალო) ხარჯი.
- მომხმარებელი ვალდებულია სრულად დააბრუნოს ნივთი ყველა თანდართულ დოკუმენტთან ერთად.
- მოვაჭრე ვალდებულია ნივთის უკან დაბრუნების შეტყობინების მიღებიდან 14 კალენდარული დღის განმავლობაში, უკან დაუბრუნოს მომხმარებელს მის მიერ გადახდილი თანხა. 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.
- თანხის ანაზღაურება მოხდება გადახდის იმავე საშუალებებით, რომლებიც მომხმარებელმა გამოიყენა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი გადახდის სხვა საშუალების გამოყენებაზე თანხმობას განაცხადებს.
- მომხმარებლის მიერ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა ავტომატურად იწვევს დაკავშირებული ხელშეკრულებიდან მის გასვლას და პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენას.
- ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგად ქარწყლდება მხარეების მიერ დისტანციური ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები, ხოლო ის, რაც მხარეებმა მისი შესრულებით მიიღეს, მათ უბრუნდებათ.

- მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს დადგენილ ვადაში გაუგზავნოს შევსებული ფორმა ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის გადაწყვეტილებას საქონლის დაბრუნების შესახებ. თუ აღნიშნულ ვადაში მომხმარებელი არ შეავსებს დაბრუნების ფორმას, რომელიც განთავსებულია საიტზე www.nova.ge ან სხვა ცალსახა მტკიცებულებას არ წარუდგენს მოვაჭრეს, მომხმარებელი კარგავს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ნივთის დაბრუნების უფლებას.

მომხმარებელს არ აქვს უფლება, უპირობოდ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ:

- 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.
- ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია, რომ მიწოდებული საქონლის ან მომსახურების ფასი დამოკიდებულია ფინანსურ ბაზარზე არსებულ ცვლილებაზე, რომელსაც მოვაჭრე ვერ აკონტროლებს და რომელიც ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განხორციელებისთვის მხარეთა შეთანხმებულ ვადაში წარმოიშვა.
- მიწოდებული საქონელი ან მომსახურება მომხმარებლის ინდივიდუალური შეკვეთით არის დამზადებული, ან ამკარად მის პირად საჭიროებებზეა მორგებული.
- მიწოდებული საქონელი მალფუჭებადია ან მას მოკლე ვარგისობის ვადა აქვს.
- მას მიეწოდა ჰერმეტიკულად დაცული საქონელი, მისი ჰერმეტიკულობა მიწოდების შემდეგ დაირღვა და, ამდენად, საქონლის დაბრუნება შეუძლებელია ჯანმრთელობის ან ჰიგიენური ნორმების დაცვის გამო.
- მიწოდებული საქონელი მიწოდების დროს, მისი მახასიათებლებიდან გამომდინარე, განუყოფლად შეერწყა სხვა საქონელს.
- ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად, მომხმარებელმა მოვაჭრე გადაუდებელი სარემონტო/ტექნიკური მომსახურების გასაწევად გამოიძახა. ეს შეზღუდვა არ ვრცელდება ამ ვიზიტის ფარგლებში აღნიშნული მომსახურების მიღმა გაწეულ დამატებით მომსახურებაზე.
- ხელშეკრულება საჯარო აუქციონის შედეგად დაიდო.

საქონლის დაბრუნების წესები

საქონლის შემთხვევით დაღუპვის ან გაფუჭების რისკი

გაყიდული საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას მასზე გადადის საქონლის შემთხვევით დაღუპვის ან გაფუჭების რისკი, თუ მხარეები სხვა რამეზე არ შეთანხმდებიან.

თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია საქონლის მომხმარებლისთვის გაგზავნა, იმ მომენტიდან, როდესაც მომხმარებელი ან მის მიერ უფლებამოსილი მესამე პირი (გარდა გადამზიდავისა) საქონელზე ფაქტობრივ მფლობელობას მოიპოვებს, საქონლის შემთხვევით დაღუპვის ან გაფუჭების რისკი მომხმარებელზე გადადის.

თუ გაყიდულ საქონელს მომხმარებლის დავალებით გადამზიდავი აგზავნის, საქონლის გადამზიდავისთვის მიწოდების მომენტიდან საქონლის შემთხვევით დაღუპვის ან გაფუჭების რისკი მომხმარებელზე გადადის.

წესები და პირობები შედგენილია „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მოთხოვნათა დაცვით და არ ზღუდავს აღნიშნული კანონმდებლობით გარანტირებულ მომხმარებლის არცერთ უფლებას.

შპს „ნოვა“-ს ადმინისტრაცია

ქ. თბილისი, 2023 წელი.