

ვამტკიცებ  
შპს „ნოვა“-ს გენერალური დირექტორი

*ლ. ა. ჯ. ჯ.*  
/ე. ხიმშიაშვილი/  
29 მარტი 2024 წელი



შპს „ნოვა“

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის  
პროცედურა / წესი

2024 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](http://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 შექენამდე, 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. ამასთან, კომპანია მომხმარებელს ნივთის მიწოდების დროს მიაწოდებს ფორმას, სადაც მომხმარებელი ხელს მოაწერს და დაადასტურებს, რომ ნივთი მიღებისას ვიზუალურად დაათვალიერა.
- შექენილი პროდუქტის კომპანიის სერვისით მიწოდების უზრუნველყოფა ხდება მომხმარებლის მიერ მოწოდებულ მისამართზე და არ მოიცავს ჩამოტვირთვის, გადატვირთვის ან სართულზე ატანის ვალდებულებას.

პროდუქციის შექენა ვებ-გვერდზე

- კომპანიის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე [www.nova.ge](http://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 შეძენისას მომხმარებელი ადასტურებს იმ წესების და პირობების გაცნობას, რაც უკავშირდება პროდუქტის შეძენას, საგარანტიო პირობებს, გადაცვლა-დაბრუნების წესს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობებს და ა.შ.
- გარდა საბანკო ბარათებისა, ვებ-გვერდზე შესაძლებელია ნივთის განვადებით შეძენა თიბისი და საქართველოს ბანკის განვადების სერვისის საშუალებით.

### მიწოდების სერვისი

- კომპანია ნოვა მომხმარებელს სთავაზობს მიწოდების სერვისს თბილისში, ქუთაისა და ბათუმში, საქონლის შეძენიდან 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 შეძენისას 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 (თბილისი, ბათუმი, ქუთაისი), თუ საგამოფენო დარბაზში შენაძენის ღირებულება აღემატება 900 ლარს გარდა სასახურავე მასალისა, 10 ტონიანი ავზისა და პროდუქტის რომლის სიგრძე შეადგენს 6 მეტრს.
- მიტანის მომსახურება ფასიანია, თუ საგამოფენო დარბაზში შეძენილი პროდუქტის ფასი განისაზღვრება 900 ლარამდე. ფასიანი მიტანის სერვისით სარგებლობის ღირებულება ქალაქის (თბილისი, ბათუმი, ქუთაისი) მასშტაბით შეადგენს 70 ლარს.
- ვებ. გვერდზე შეძენილი პროდუქტის მიტანის მომსახურების ღირებულება შეადგენს:

ქ. თბილისში:

0-20 კგ	9 ლარი
20-30 კგ	15 ლარი / 30-40 კგ 18 ლარი
40-50 კგ	20 ლარი / 50-75 კგ 21 ლარი
75-100 კგ	35 ლარი / 100-150 კგ 45 ლარი
150-200 კგ	52 ლარი / 200-250 კგ 58 ლარი
250-300 კგ	60 ლარი / 300-400 კგ 80 ლარი
400-500 კგ	95 ლარი / 500-750 კგ 136 ლარი / 750-1000 კგ 190 ლარი

რეგიონებში:

0-10 კგ	9 ლარი / 10-20 კგ 12 ლარი / 20-30 კგ 18 ლარი / 30-50 კგ 45 ლარი /
50-75 კგ	55 ლარი / 75-100 კგ 76 ლარი / 100-200 კგ 120 ლარი
200-300 კგ	150-170 ლარი / 300-400 კგ 150-220 ლარი
400-500 კგ	150-250 ლარი / 500-700 კგ 200-400 ლარი
700-900 კგ	350-450 ლარი / 900-1000 კგ 350-500 ლარი

- 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 ხელშეკრულებზე.
- 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 შეძენილი 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 შექმნილი პროდუქციის გატანა შესაძლებელია მაშინვე.
- ფილიალიდან პროდუქციის გატანისას მომხმარებელი ახდენს მის ვიზუალურ შემოწმებას, კომპანიის წარმომადგენლის თანდასწრებით და ხელმოწერით 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 გავიდეს ხელშეკრულებიდან.
- საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება 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. ხოშარაულის 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 მემონტაჟესთან 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 უგულვებელყოფით, არასწორი ექსპლუატაციით ან პროდუქტის არასწორი დანიშნულებით გამოყენების გამო;
- წუნი გამოწვეული ბუნებრივი ცვთვის გამო;
- წუნი, რომელიც გამოწვეულია არავტორიზებულ სერვის ცენტრში საქონლის გახსნის გამო;
- პროდუქტებზე, რომლებსაც გადაშლილი ან გადასწორებული აქვს ქარხნული ნომერი და სხვა გზით შეუძლებელია მისი იდენტიფიცირება;