

ვებგვერდისა და ელექტრონული საფულის მომსახურების გამოყენების პირობები

მუხლი 1. ზოგადი დებულებები

- 1.1 წინამდებარე დოკუმენტი განსაზღვრავს შპს „მულტიპრაიმ“-ის ვებგვერდითა და ელექტრონული საფულის მომსახურებით სარგებლობის წესებს, მომხმარებლისა და პროვაიდერის უფლებებსა და ვალდებულებებს, მომსახურების გამოყენების პირობებსა და შესაბამის პასუხისმგებლობას.
- 1.2 პროვაიდერი წარმოადგენს საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ რეგისტრირებულ საგადახდო მომსახურების პროვაიდერს და საქმიანობას ახორციელებს მოქმედი კანონმდებლობისა და საქართველოს ეროვნული ბანკის შესაბამისი სამართლებრივი აქტების მოთხოვნების შესაბამისად.
- 1.3 წინამდებარე პირობები ვრცელდება ყველა მომხმარებელზე, რომელიც რეგისტრირდება ვებგვერდზე ან/და იყენებს პროვაიდერის მიერ შეთავაზებულ ელექტრონულ საფულის მომსახურებას.
- 1.4 ვებგვერდზე რეგისტრაციის, ელექტრონული საფულის გახსნის, მომსახურების გააქტიურების შემთხვევაში, მომხმარებელი ადასტურებს, რომ გაეცნო წინამდებარე პირობებს, გაიგო მათი შინაარსი და ეთანხმება მათ.
- 1.5 ელექტრონული საფულის კონკრეტული მომსახურების გამოყენებისას მომხმარებელზე ასევე ვრცელდება შესაბამისი მომსახურების პირობები, ტარიფები, ლიმიტები და სხვა წინასწარ განსაზღვრული მოთხოვნები.

მუხლი 2. ვებგვერდზე რეგისტრაცია და ელექტრონული საფულის გახსნა

- 2.1 ელექტრონული საფულის მომსახურებით სარგებლობისთვის მომხმარებელი ვალდებულია გაიაროს პროვაიდერის მიერ განსაზღვრული რეგისტრაციისა და იდენტიფიკაციის პროცედურები.
- 2.2 მომხმარებელი ვალდებულია პროვაიდერს მიაწოდოს მოთხოვნილი ინფორმაცია და დოკუმენტები, რომლებიც აუცილებელია მომხმარებლის იდენტიფიკაციის, ვერიფიკაციისა და მომსახურების გაწევისთვის.
- 2.3 პროვაიდერი უფლებამოსილია უარი თქვას ანგარიშის გახსნაზე ან მომსახურების მიწოდებაზე, თუ მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაცია არის არასრული, ურთიერთსაწინააღმდეგო ან ვერ ხერხდება მისი სათანადო დადასტურება.
- 2.4 პროვაიდერი უფლებამოსილია მომხმარებლის რეგისტრაციისა და იდენტიფიკაციის პროცესში მოითხოვოს დამატებითი ინფორმაცია ან დოკუმენტაცია, როდესაც აღნიშნული აუცილებელია კანონმდებლობის, მომხმარებლის იდენტიფიკაციის, მომსახურების უსაფრთხოების ან რისკების მართვის მოთხოვნების შესასრულებლად.
- 2.5 მომხმარებელი პასუხისმგებელია მის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის სისწორეზე.
- 2.6 მომხმარებელი ვალდებულია დაუყოვნებლივ აცნობოს პროვაიდერს მის საიდენტიფიკაციო ან საკონტაქტო მონაცემებში ცვლილებების შესახებ.

2.7 ელექტრონული საფულის გახსნა შესაძლებელია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის რეგისტრაციისა და იდენტიფიკაციის პროცედურები დასრულებულია პროვაიდერის მოთხოვნების შესაბამისად.

2.8 პროვაიდერი უფლებამოსილია არ გახსნას ელექტრონული საფულე ან შეზღუდოს მომსახურების მიწოდება, თუ:

- ა) მომხმარებელმა არ წარმოადგინა მოთხოვნილი ინფორმაცია ან დოკუმენტაცია;
- ბ) წარმოდგენილი ინფორმაცია არის არასრული, არაზუსტი ან ურთიერთსაწინააღმდეგო;
- გ) ვერ ხერხდება მომხმარებლის სათანადო იდენტიფიკაცია/ვერიფიკაცია;
- დ) მომსახურების გაწევა ეწინააღმდეგება საქართველოს კანონმდებლობას;
- ე) არსებობს თაღლითობის, ფულის გათეთრების, ტერორიზმის დაფინანსების, სანქციების დარღვევის ან სხვა უკანონო საქმიანობის რისკი;
- ვ) არსებობს კანონმდებლობით ან პროვაიდერის შიდა წესებით განსაზღვრული სხვა საფუძველი.

მუხლი 3. ელექტრონული საფულის გამოყენება

3.1 ელექტრონული საფულე გამოიყენება პროვაიდერის მიერ მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი საგადახდო მომსახურების განხორციელების მიზნით.

3.2 მომხმარებელს შეუძლია გამოიყენოს მხოლოდ ის ფუნქციონალი და მომსახურება, რომელიც მისთვის ხელმისაწვდომია შესაბამისი მომხმარებლის სტატუსისა და მომსახურების პირობების შესაბამისად.

3.3 ოპერაციის განხორციელებამდე მომხმარებელს მიეწოდება შესაბამისი ინფორმაცია ოპერაციის არსის, თანხის, საკომისიოსა და სხვა არსებითი პირობების შესახებ, კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით.

3.4 მომხმარებელი ვალდებულია ელექტრონული საფულე გამოიყენოს მხოლოდ კანონიერად დასაშვებ მიზნებისთვის.

3.5 აკრძალულია საფულის გამოყენება თაღლითური ან უკანონო საქმიანობის განსახორციელებლად.

მუხლი 4. ელექტრონული საფულის ფუნქციონალი

4.1. ელექტრონული საფულის საშუალებით მომხმარებელს, მისთვის ხელმისაწვდომი მომსახურების ფარგლებში, შეუძლია:

- ელექტრონული საფულის შევსება;
- ელექტრონული საფულიდან ფულადი სახსრების გადარიცხვა;
- ელექტრონულ საფულეში არსებული ფულადი სახსრების გატანა.

4.2. კონკრეტული მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი ფუნქციონალი შეიძლება განსხვავდებოდეს მომხმარებლის სტატუსის, იდენტიფიკაციის დონეებისა და კანონმდებლობითა და პროვაიდერის მიერ დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად.

4.3. მომხმარებელს ოპერაციის განხორციელებამდე მიეწოდება შესაბამისი ინფორმაცია ოპერაციის თანხის, საკომისიოს, ვალუტის, მოქმედი ლიმიტებისა და სხვა არსებითი პირობების შესახებ.

4.4. მომხმარებელს ეკრძალება ელექტრონული საფულის გამოყენება უკანონო, თაღლითური ან მესამე პირის უფლებების დამრღვევი საქმიანობის განსახორციელებლად.

მუხლი 5. ელექტრონული საფულის შევსება

5.1. მომხმარებელს შეუძლია ელექტრონული საფულის შევსება პროვაიდერის მიერ დაშვებული და ვებგვერდზე/პირად სივრცეში მითითებული საშუალებების გამოყენებით.

5.2. საფულის შევსებისას მომხმარებელმა უნდა მიუთითოს მოთხოვნილი ინფორმაცია და შეასრულოს შესაბამისი ავტორიზაციისა და დადასტურების პროცედურები.

5.3. საფულის შევსების ოპერაცია შესრულებულად ჩაითვლება მას შემდეგ, რაც შესაბამისი თანხა აისახება მომხმარებლის ელექტრონულ საფულეში პროვაიდერის სისტემის შესაბამისად.

5.4. საფულის შევსების ოპერაციაზე შეიძლება გავრცელდეს პროვაიდერის მიერ განსაზღვრული საკომისიო და ლიმიტები.

5.5. პროვაიდერი უფლებამოსილია არ განახორციელოს ან დროებით შეაჩეროს საფულის შევსების ოპერაცია, თუ არსებობს უსაფრთხოების, თაღლითობის, კანონმდებლობასთან შესაბამისობის ან სხვა სამართლებრივი/ოპერაციული რისკი.

მუხლი 6. ფულადი სახსრების გადარიცხვა

6.1. მომხმარებელს შეუძლია ელექტრონულ საფულეში არსებული ფულადი სახსრების გადარიცხვა პროვაიდერის მიერ დაშვებული მიმართულებითა და საშუალებით.

6.2. გადარიცხვის განსახორციელებლად მომხმარებელი ვალდებულია მიუთითოს პროვაიდერის სისტემის მიერ მოთხოვნილი ინფორმაცია მიმღებისა და გადარიცხვის შესახებ.

6.3. მომხმარებელი ვალდებულია გადარიცხვის დადასტურებამდე გადაამოწმოს ოპერაციის ძირითადი მონაცემები.

6.4. გადარიცხვის განხორციელებამდე მომხმარებელს მიეწოდება ინფორმაცია, მათ შორის:

- გადარიცხვის თანხის შესახებ;
- შესაბამისი საკომისიოს შესახებ;
- საჭიროების შემთხვევაში, ვალუტისა და კონვერტაციის პირობების შესახებ;
- მიმღების შესახებ მოთხოვნილი ინფორმაციის შესახებ;

- ოპერაციის შესრულების სავარაუდო ვადის შესახებ, როდესაც ასეთი ინფორმაცია განსაზღვრულია.

6.5. მომხმარებლის მიერ დადასტურებული ოპერაცია მუშავდება პროვაიდერის შესაბამისი სისტემისა და მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

6.6. პროვაიდერი უფლებამოსილია შეაჩეროს ან არ შეასრულოს გადარიცხვა, თუ არსებობს კანონმდებლობით, უსაფრთხოების მოთხოვნებით ან პროვაიდერის შესაბამისი შიდა პროცედურებით გათვალისწინებული საფუძველი.

მუხლი 7. თანხის გატანა

7.1. მომხმარებელს შეუძლია ელექტრონულ საფულეში არსებული თანხის გატანა პროვაიდერის მიერ განსაზღვრული წესითა და დაშვებული საშუალებით.

7.2. თანხის გატანისთვის მომხმარებელი ვალდებულია გაიაროს შესაბამისი ავტორიზაციისა და, საჭიროების შემთხვევაში, დამატებითი დადასტურების პროცედურა.

7.3. თანხის გატანის ოპერაციის განხორციელებისას მომხმარებელს მიეწოდება ინფორმაცია:

- გასატანი თანხის შესახებ;
- შესაბამისი საკომისიოს შესახებ;
- ოპერაციის განხორციელების პირობებისა და ვადის შესახებ;
- მოქმედი ლიმიტების შესახებ.

7.4. თანხის გატანა ხორციელდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლის ანგარიშზე არსებობს შესაბამისი ოდენობის ხელმისაწვდომი ფულადი სახსრები და არ არსებობს ოპერაციის შეჩერების ან შეზღუდვის სამართლებრივი საფუძველი.

7.5. თანხის გატანის ოპერაცია შეიძლება დაექვემდებაროს კანონმდებლობითა და პროვაიდერის მიერ განსაზღვრულ ლიმიტებსა და უსაფრთხოების მოთხოვნებს.

მუხლი 8. ოპერაციების ინიცირება და დადასტურება

8.1 საგადახდო ოპერაცია ინიცირებულად მიიჩნევა მომხმარებლის მიერ პროვაიდერის მიერ განსაზღვრული ელექტრონული არხით შესაბამისი დავალების წარდგენისა და საჭიროების შემთხვევაში, მისი დადასტურების შემდეგ.

8.2 ოპერაციის დასადასტურებლად პროვაიდერმა შესაძლოა გამოიყენოს მომხმარებლის ავტორიზაციისა და ძლიერი ავთენტიფიკაციის შესაბამისი მექანიზმები.

8.3 მომხმარებელი ვალდებულია საკუთარი ავტორიზაციის მონაცემების, პაროლების, კოდებისა და სხვა უსაფრთხოების საშუალებების დაცვაზე.

8.4 მომხმარებელი ვალდებულია დაუყოვნებლივ აცნობოს პროვაიდერს საფულის უსაფრთხოების დარღვევის, ავტორიზაციის მონაცემების დაკარგვის, მოპარვის ან მესამე პირის მიერ შესაძლო გამოყენების შესახებ.

მუხლი 9. ტარიფები, საკომისიოები და ლიმიტები

9.1 ელექტრონული საფულის მომსახურებაზე მოქმედი ტარიფები და საკომისიოები განთავსებულია ვებგვერდზე/მომხმარებლის პირად სივრცეში და მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომია მომსახურების მიღებამდე.

9.2 პროვაიდერი უფლებამოსილია განსაზღვროს სხვადასხვა მომსახურებაზე განსხვავებული ტარიფი და საკომისიო.

9.3 მოქმედი ტარიფებისა და ლიმიტების ცვლილების შემთხვევაში მომხმარებელს მიეწოდება ინფორმაცია.

მუხლი 10. მომხმარებლის უფლებები

10.1 მომხმარებელს უფლება აქვს:

- მიიღოს ინფორმაცია მისთვის ხელმისაწვდომი მომსახურებისა და მათი პირობების შესახებ
- წინასწარ მიიღოს ინფორმაცია შესაბამისი მომსახურების ღირებულებისა და საკომისიოს შესახებ
- მიიღოს ინფორმაცია მის მიერ განხორციელებული ოპერაციების შესახებ
- გამოიყენოს პროვაიდერის მიერ შეთავაზებული საჩივრის/პრეტენზიის წარდგენის ფორმა
- მიიღოს კანონმდებლობითა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სხვა უფლებები

მუხლი 11. მომხმარებლის ვალდებულებები

11.1 მომხმარებელი ვალდებულია:

- მიაწოდოს პროვაიდერს ზუსტი, სრული და განახლებული ინფორმაცია
- დაიცვას საფულის გამოყენების წესები
- დაიცვას ავტორიზაციისა და უსაფრთხოების მონაცემები
- არ გადასცეს მესამე პირს საკუთარი ანგარიშის გამოყენების საშუალებები
- დაუყოვნებლივ აცნობოს პროვაიდერს საექვო ან არავტორიზირებული ოპერაციის შესახებ
- გადაიხადოს შესაბამისი მომსახურებისთვის დადგენილი საკომისიო
- არ გამოიყენოს საფულე კანონმდებლობით აკრძალული საქმიანობისთვის

მუხლი 12. პროვაიდერის უფლებები და ვალდებულებები

12.1 პროვაიდერი ვალდებულია:

- უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის შესაბამისი მომსახურების მიწოდება მოქმედი კანონმდებლობისა და ხელშეკრულების შესაბამისად
- მომხმარებელს მიაწოდოს კანონმდებლობით განსაზღვრული ინფორმაცია
- უზრუნველყოს მომხმარებლის მონაცემებისა და ინფორმაციის დაცვა
- უზრუნველყოს მომხმარებლის მიერ საჩივრის/პრეტენზიის წარდგენის შესაძლებლობა
- მიიღოს შესაბამისი ზომები მომსახურების უსაფრთხოებისა და უწყვეტობის უზრუნველსაყოფას

12.2 პროვაიდერი უფლებამოსილია კანონმდებლობითა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ შემთხვევებში შეზღუდოს, შეაჩეროს ან შეწყვიტოს მომხმარებლისთვის მომსახურების მიწოდება.

მუხლი 13. ოპერაციის შეჩერება, უარი და ანგარიშის შეზღუდვა

13.1 პროვაიდერი უფლებამოსილია დროებით შეაჩეროს ან შეზღუდოს მომხმარებლის ანგარიშის ან კონკრეტული ოპერაციის გამოყენება თუ:

- არსებობს უსაფრთხოების რისკი
- გამოვლენილია ან არსებობს ეჭვი არაავტორიზირებულ ოპერაციაზე
- მომხმარებლის მიერ დარღვეულია წინამდებარე პირობები
- არსებობს თაღლითობის ან სხვა უკანონო საქმიანობის რისკი
- მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაცია საჭიროებს დამატებით გადამოწმებას

13.2 აღნიშნული ზომების გამოყენებისას პროვაიდერი მოქმედებს მოქმედი კანონმდებლობისა და შესაბამისი შიდა პროცედურების შესაბამისად.

მუხლი 14. ელექტრონული საფულის დახურვა

14.1 მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს ელექტრონული საფულის/ანგარიშის დახურვა, თუ არ არსებობს მისი დახურვის შემაფრთხილებელი სამართლებრივი ან ოპერაციული საფუძველი.

14.2 ანგარიშის დახურვის პროცედურა ხორციელდება პროვაიდერის მიერ დადგენილი წესით.

14.3 ანგარიშის დახურვა არ ათავისუფლებს მომხმარებელს ანგარიშის დახურვამდე წარმოშობილი ვალდებულებების შესრულებისგან.

მუხლი 15. პერსონალური მონაცემები და კონფიდენციალურობა

15.1 მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების დამუშავება ხორციელდება საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

15.2 პერსონალური მონაცემების დამუშავების მიზნები, საფუძვლები, მონაცემთა კატეგორიები, შენახვის ვადები და მომხმარებლის უფლებები განისაზღვრება პროვაიდერის შესაბამისი კონფიდენციალურობისა და პერსონალურ მონაცემთა დაცვის დოკუმენტით.

15.3 პროვაიდერი იღებს შესაბამის ორგანიზაციულ და ტექნიკურ ზომებს მომხმარებლის ინფორმაციის დასაცავად.

მუხლი 16. ვებგვერდის გამოყენება

16.1 ვებგვერდზე განთავსებული ინფორმაცია განკუთვნილია მომხმარებლისთვის პროვაიდერისა და მის მიერ შეთავაზებული მომსახურების შესახებ ინფორმაციის მისაღებად.

16.2 მომხმარებელი ვალდებულია ვებგვერდი გამოიყენოს კანონიერად და კეთილსინდისიერად.

16.3 აკრძალულია ვებგვერდის ფუნქციონირებაში ჩარევა, მისი უსაფრთხოების მექანიზმების გვერდის ავლა, მავნე პროგრამების გავრცელება ან ვებგვერდის ტექნიკური რესურსების არამართლზომიერად გამოყენება.

16.4 ვებგვერდზე განთავსებული ინტელექტუალური საკუთრების ობიექტები დაცულია მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

მუხლი 17. საჩივრები და დავების გადაწყვეტა

17.1 მომხმარებელს უფლება აქვს პროვაიდერს წარუდგინოს საჩივარი/პრეტენზია მომსახურებასთან დაკავშირებით.

17.2 საჩივრის მიღება, რეგისტრაცია, განხილვა და მომხმარებლისთვის პასუხის მიწოდება ხორციელდება პროვაიდერის მიერ დამტკიცებული „მომხმარებელთა საჩივრების მიღების, რეგისტრაციის, განხილვისა და გადაწყვეტილების პროცედურის“ შესაბამისად.

17.3 მომხმარებელს ასევე აქვს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა სამართლებრივი დაცვის საშუალებების გამოყენების უფლება.

17.4 მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მიზნით საქართველოს ეროვნული ბანკი შესაბამისი წესდებით ადგენს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებს და საჩივრებთან დაკავშირებულ მექანიზმებს.

მუხლი 18. პირობების ცვლილება

18.1 პროვაიდერი უფლებამოსილია შეიტანოს ცვლილებები წინამდებარე პირობებში, მათ შორის მომსახურების ფუნქციონალის, ტარიფების, ლიმიტების ან სხვა პირობების ცვლილების გამო.

18.2 არსებითი ცვლილებების შემთხვევაში, მომხმარებელს ეცნობება კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით.

18.3 პირობების განახლებული ვერსია ხელმისაწვდომი იქნება პროვაიდერის ვებგვერდზე.

18.4 პირობების თითოეულ ვერსიაზე მითითებული უნდა იყოს მისი ძალაში შესვლის თარიღი

მუხლი 19. პასუხისმგებლობა

19.1 მხარეები პასუხისმგებელნი არიან წინამდებარე პირობებითა და საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული ვალდებულებების დარღვევისთვის.

19.2 მომხმარებელი პასუხისმგებელია მის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის სისწორეზე, ავტორიზაციის მონაცემების დაცვასა და საფულის არამართლზომიერ გამოყენებაზე.

19.3 პროვაიდერის პასუხისმგებლობა განისაზღვრება საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობისა და მომხმარებელთან გაფორმებული შესაბამისი ხელშეკრულების შესაბამისად.