ელექტრონული საფულით მომსახურების ძირითადი პირობები

წინამდებარე პირობები არეგულირებს შპს „ნუმუსის“ მიერ (ს/ნ 406171654) (შემდგომში „პროვაიდერი“) ფიზიკური/იურდიული პირებისთვის (შემდგომში „კლიენტი“/„მფლობელი“/„მომხმარებელი“) ელექტრონული საფულის (შემდგომში „საფულე“) ანგარიშის გახსნის მიზნით კლიენტის დისტანციურ რეგისტრაციას და მომსახურების გაწევას.

1. ზოგადი დებულებები

1.1. ელექტონული საფულით მომსახურების შეთანხმების/ხელშეკრულების მიზანია, გამოიკვეთოს პირობები, რომლითაც შპს „ნუმუსი“ მომხმარებლებს უწევს ელექტრონული საფულით მომსახურებას. წინამდებარე შეთანხმება/ხელშეკრულება ადგენს, როგორც პროვაიდერის, ასევე მომხმარებლის უფლებებსა და მოვალეობებს, რომელიც უზრუნველყოფს საფულის ფუნქციონირებას, უსაფრთხოების ზომებს, ტრანზაქციების პროცესების და საკომისიოების მკაფიო გაგებას. ასევე, ხელშეკრულების მიზანია ელექტრონული ტრანზაქციების უსაფრთხო და ეფექტური განხორციელება ორივე მხარის ინტერესის დაცვით და სისტემის სანდოობის გაზრდა.

1.2. ეს შეთანხმება/ხელშეკრულება არეგულირებს შპს „ნუმუსის“ მიერ ელექტრონული საფულის სერვისის გამოყენებას. ელექტრონული საფულე კლიენტს საშუალებას აძლევს შეინახოს, გაგზავნოს და მიიღოს, გაანაღდოს ელექტრონული ფული, განახორციელოს კონვერტაცია გადაიტანოს თანხა საბანკო ანგარიშზე ან ნუმუსის სხვა მომხმარებლის ელექტრონულ საფულეზე, ასევე, განახორციელოს შესყიდვები და მიიღოს უსაფრთხო და ეფექტური წვდომა სხვადასხვა ფინანსურ სერვისზე. განახორციელოს ელექტრონული საფულიდან გადარიცხვები კომუნალური და სხვა მსგავსი სახის გადახდებისთვის.

1.3. პროვაიდერი უხსნის კლიენტს ელექტრონულ საფულის ანგარიშს და უწევს მას აღნიშნულ ანგარიშთან დაკავშირებულ საგადახდო მომსახურებას წინამდებარე პირობებით, კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით და შიდა პოლიტიკა-პროცედურების შესაბამისად. ელექტრონული საფულის გახსნა და სარგებლობა უფასოა.

1.4. ამ შეთანხმების/ხელშეკრულების გარდა კლიენტსა და პროვაიდერს შორის ურთიერთობა რეგულირდება საქართველოს მოქმედი კანონებითა და რეგულაციით.

1.5. საფულესთან დაკავშირებული მომსახურების მიღების და ამ მომსახურების წინამდებარე პირობებით დარეგულირების საფუძველს წარმოადგენს, კლიენტის მიერ დისტანციური რეგისტრაციის განაცხადით ნების გამოვლენა, რითიც ადასტურებს შპს „ნუმუსის“ მიერ საიტზე განთავსებული წესებისა და პირობების თანხმობას.

1.6. კლიენტისთვის ცნობილია და ადასტურებს, რომ დისტანციურად განხორციელებული ნებისმიერი ოპერაცია/ელექტრონული ჩანაწერი ითვლება კლიენტის მიერ დადასტურებულ, სამართლებრივი ძალის მქონე ნების გამოვლენად, შესაბამისი თანმდევი იურიდიული შედეგით, რომელთაც იურიდიული ძალა აქვთ და შესაძლებელია გამოყენებული იქნეს მტკიცებულების სახით.

1.7. პროვაიდერი უფლებამოსილია კლიენტის პერსონალური ინფორმაცია გამოიყენოს ა)კლიენტის იდენტიფიკაციის/ვერიფიკაციის, ბ)კლიენტის მიერ მომსახურების მიღების, გ) კლიენტისთვის საინფორმაციო ხასიათის შეტყობინების გაგზავნის, დ)განხორციელებული ოპერაციების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების, ე) პირდაპირი მარკეტინგის მიზნით და ამ მიზნების განსახორციელებლად.

1.8. მხარეთა შორის ურთიერთობა/კომუნიკაცია ხორციელდება ქართულ ენაზე, თუ მხარეთა შეთანხმებით, სხვა რამ არ არის განსაზღვრული.

1.9. ელექტრონული საფულის ანაგარიში არ უნდა იყოს გამოყენებული უკანონო მიზნებისათვის და მომსახურების მიღების პროცესში მომხმარებელი არ უნდა მოქმედებდეს საქართველოს კანონმდებლობის საწინააღმდეგოდ.

2. ნუმუსს უფლება აქვს ვებ გვერდზე არსებული ნებისმიერი ხელშეკრულებითა თუ დანართით განსაზღვრულ პირობებში/ტარიფებში/გადასახდელებში ცვლილებები/დამატებები შეიტანოს, ცვლილების/დამატებების განხორციელებამდე 1 (ერთი) თვით ადრე ნუმუსის ვებ გვერდზე შესაბამისი ინფორმაციის განთავსების ან კლიენტისთვის შეტყობინების გაგზავნის მეშვეობით. კლიენტს უფლება აქვს ნუმუსის ვებ გვერდზე ცვლილებების/დამატებების შესახებ ინფორმაციის განთავსებიდან ან კლიენტისთვის შეტყობინების გაგზავნიდან 1 (ერთი) თვის გასვლამდე ნებისმიერ დროს უარი განაცხადოს ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების მიღებაზე ნუმუსისთვის წერილობითი შეტყობინების გაგზავნის გზით. ამ პუნქტით მინიჭებული უფლების განხორციელების (გამოყენების) შემთხვევაში, კლიენტი ვალდებული იქნება ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების შეწყვეტის შესახებ წერილობითი შეტობინების ნუმუსისთვის გადაცემიდან არაუგვიანეს 5 (ხუთი) კალენდარული დღისა გადაუხადოს ნუმუსს შესაბამის მომსახურებასთან დაკავშირებული ყველა საკომისიო და სხვა სახის გადასახდელი ასეთის არსებობის შემთხვევაში. ხელშეკრულების მოქმედება გაგრძელდება ამ ხელშეკრულებით კლიენტის მიერ ნაკისრი ყველა ვალდებულების სრულად შესრულებამდე. იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტი არ ისარგებლებს ხელშეკრულების მოქმედების შეწყვეტის უფლებით, ნუმუსის მიერ შეთავაზებული ცვლილებები (დამატებები) ჩაითვლება კლიენტის მიერ მიღებულად, პირობები/ტარიფები/გადასახდელები კი შეცვლილად. ნუმუსს უფლება აქვს პირობების ცვლილება/დამატება, რომელიც არ აუარესებს კლიენტის მდგომარეობას, ძალაში შეიყვანოს ვებგვერდზე მისი განთავსებისთანავე კლიენტისთვის შეტყობინების მიწოდებისთანავე.

2.1. წინამდებარე შეთანხმება/ხელშეკრულება ძალაში შედის მას შემდეგ, რაც მომხმარებელი გაივლის რეგისტრაციას, გაეცნობა და ნუმუსის მიერ განსაზღვრული ფორმით დაადასტურებს, წინამდებარე ხელშეკრულების პირობებს.

2.2. შეთანხმება/ხელშეკრულება მოქმედებს განუსაზღვრელი ვადით და ძალაშია მანამდე, სანამ არ მოხდება მხარეთა შორის სამართალურთიერთობის დასრულება.

2.3. შპს „ნუმუსის“ საზედამხედველო ორგანოს წარმოადგენს საქართველოს ეროვნული ბანკი (მისამართი: ქ. თბილისი, სანაპიროს ქ. N2).

2.4. საზედამხედველო ორგანო არ არის პასუხისმგებელი შპს „ნუმუსის“ ვალდებულების არაჯეროვან შესრულებაზე.

3. ტერმინთა განმარტება:

3.1. ელექტრონული ფული - ელექტრონული ფულის პროვაიდერის მიერ გადახდის ოპერაციების განხორციელების მიზნით მომხმარებლისგან მიღებული ფულადი სახსრების ნომინალური ღირებულება, რომელიც შენახულია ელექტრონულად (მათ შორის, მაგნიტურ მატარებელზე) და რომელსაც გადახდის საშუალებად, მისი გამომშვების გარდა, მესამე პირებიც აღიარებენ;

3.2. ელექტრონული საფულე - ელექტრონული ფულის ანგარიში, რომელზეც აისახება წინასწარი გადახდის ბარათებით შესრულებული ოპერაციები

3.3. საგადახდო აპლიკაცია – მოწყობილობაში ჩაწერილი პროგრამული უზრუნველყოფა ან მისი ეკვივალენტი, რომლითაც შესაძლებელია საბარათე ოპერაციის ინიციირება და გადამხდელის მიერ საგადახდო დავალების გაცემა;

3.4. ემიტენტი – პროვაიდერი, რომელიც უშვებს საგადახდო ინსტრუმენტს, რომლითაც შესაძლებელია საბარათე ოპერაციის ინიციირება შემდეგში „პროვაიდერი/ნუმუსი“;

3.5. ადმინისტრაციული პანელი - აპლიკაცია, სადაც იურიდიული პირები განკარგავენ ელექტრონულ ფულს.

3.6. ხარჯვის ლიმიტი – დადგენილ ვადაში, აპლიკაციის მეშვეობით ელექტრონული ფულადი სახსრების განკარგვის ზღვრული თანხობრივი ოდენობა;

4. რეგისტრაცია

4.1. საფულით სარგებლობისთვის, დისტანციურად დარეგისტრირდება მომხმარებლად შპს „ნუმუსის“ აპლიკაციის საშუალებით.

4.2. რეგისტრაციისთვის პროვაიდერი სარგებლობს სამოქალაქო სერვისების განვითარების სააგენტოს და საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს მონაცემთა ბაზებით.

4.3. შესაბამისი პროგრამული უზრუნველყოფით დისტანციურად რეგისტრაციისას კანონმდებლობით დადგენილი წესით და მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში, პროვაიდერი კლიენტისაგან იღებს თანხმობას პერსონალური და ბიომეტრიული ინფორმაციის მიღებასა და დამუშავებაზე და წარმატებული მცდელობის შემთხვევაში, არეგისტრირებს მას ელექტრონული საფულის მომხმარებლად და უხსნის საფულის ანგარიშს.

4.4. დისტანციურად რეგისტრაციის პროცესში კლიენტი ადასტურებს რომ:

ა) მას სურს ელექტრონული საფულის გახსნა;

ბ) მის მიერ გაცხადებული/მიწოდებული ინფორმაცია არის ზუსტი და უტყუარი;

გ) თანახმაა შპს „ნუმუსმა“ დაამუშაოს პერსონალური (მათ შორის ბიომეტრიული) მონაცემები, კერძოდ სახელი, გვარი, დაბადების თარიღი, პირადი ნომერი, პირადობის ან/და მოქალაქეობის დამადასტურებელი დოკუმენტის ნომერი, გაცემის თარიღი, გამცემი ქვეყანა, გამცემი ორგანო და მოქმედების ვადა, სქესი, მოქალაქეობა, დაბადების ადგილი, ქვეყანა (აგრეთვე ქალაქი–ასეთი მონაცემის არსებობის შემთხვევაში), რეგისტრაციის მისამართი, ფოტოსურათი, პერსონალური ტელეფონის ნომერი, ელ. ფოსტის მისამართი. ასევე ეთანხმება, რომ აღნიშნული პროცესი მოიცავს მისი საიდენტიფიკაციო დოკუმენტისა და ბიომეტრული ფოტოსურათის პროგრამულ დადარებას, ვიდეო დავალების შესრულებას, საიდენტიფიკაციო დოკუმენტის ნამდვილობის შემოწმებას და სანდო და დამოუკიდებელ წყაროზე დაყრდნობით მათ ვერიფიკაციას/მათი სიზუსტის გადამოწმებას;

დ) აცნობიერებს, რომ ინფორმაციის დამუშავება ხდება საქართველოს რესპუბლიკის კანონების შესაბამისად, მათ შორის პერსონალური მონაცემების დაცვის კანონის შესაბამისად და აღიარებს, რომ პროვაიდერი ვალდებულია უზრუნველყოს მისი პერსონალური და ბიომეტრიული მონაცემების დაცვა არაავტორიზებული წვდომისგან ან დაკარგვისაგან;

ე) პროვაიდერს უფლება აქვს დაამუშაოს კლიენტის მიერ მიწოდებული პერსონალური და ბიომეტრიული ინფორმაცია მომსახურების მიწოდების მიზნით და საკონტაქტოდ;

4.5. რეგისტრაციისას კლიენტი ვალდებულია მიუთითოს აქტიური ელ. ფოსტა და მობილური ტელეფონის ნომერი, რომელსაც მომხმარებელი გამოიყენებს ელექტრონული საფულის ავტორიზაციისა და ავთენტიფიკაციისას.

4.6. რეგისტრაციის დროს კლიენტი პასუხისმგებელია სრული და ზუსტი ინფორმაციის მიწოდებაზე და თანხმობას იძლევა, ინფორმაციის შეცვლის შემთხვევაში, დროულად აცნობოს პროვაიდერს. რეგისტაციის პროცესში ან შემდგომ მიწოდებული ინფორმაცია უნდა შეესაბამებოდეს სიმართლეს.

4.7. პროვაიდერი არ არის პასუხისმგებელი კლიენტის მიერ მოწყობილობის, ავტორიზაციის მონაცემების ან პაროლის გაუმართავი გამოყენებით გამოწვეულ ზიანზე.

4.8. კლიენტის მიერ მიწოდებული არასწორი ინფორმაციით გამოწვეულ ნებისმიერ ზიანზე პასუხისმგებლობა ეკისრება კლიენტს.

4.9. კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში, პროვაიდერი უფლებამოსილია კლიენტს მოთხოვოს დამატებითი მონაცემების შევსება ან/და დოკუმენტები, რომელთა საშუალებით, შესაძლებელი იქნება კლიენტის იდენტიფიკაცია ან/და კლიენტის შესახებ საჭირო ინფორმაციის მიღება. იდენტიფიკაციის ან სხვა ვერიფიკაციის პროცედურების შესრულების აუცილებლობის შესახებ კლიენტს ეცნობება შეტყობინებით.

4.10. ელექტრონული იდენტიფიკაციის პროცესში მიმდინარეობს მიღებული ინფორმაციის/ დოკუმენტაციის დამუშავება, ფოტოების/სქრინშოტების გადაღება და მათი შენახვა ამისათვის შპს „ნუმუსი“ ტექნიკური მხარდაჭერისთვის იყენებს მონაცემთა დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირის პროგრამულ უზრუნველყოფას (შემდგომ „მხარდამჭერი კომპანია“) (Identomat Inc ს/ნ SR 20204194256; Cerificate of incorporation n7977895).

4.11. კლიენტის შესახებ მხარდამჭერი კომპანისთვის ხელმისაწვდომი ხდება შემდეგი ინფორმაცია:

ა) პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტზე არსებული პირადი მონაცემები;

ბ) ბიომეტრიული მონაცემები, მათ შორის რეგისტრაციის პროცესში გადაღებული ფოტო და ვიდეო, კლიენტის მიერ წარმოდგენილი პირადობის დამადასტურებელ დოკუმენტზე არსებული ფოტო და სსგს-ს

ბაზაში დაცული მისი ფოტო.

4.12. შპს „ნუმუსი“ აცხადებს და იძლევა გარანტიას, რომ: ა) მხარდამჭერი კომპანიისთვის ინფორმაციის გადაცემის მიზანს წარმოადგენს კლიენტისთვის მომსახურების გაწევა, ბ) მხარდამჭერი კომპანია ამ ინფორმაციას არ გადასცემს სხვა პირებს, გ) არ გამოიყენებს სხვა მიზნებისთვის დ)ინფორმაცია დაუყონებლივ წაიშლება მხარდამჭერი კომპანიის მიერ, როგორც კი ტექნიკური მხარდაჭერის აუცილებლობა ამოიწურება.

4.13. კლიენტი ეთანხმება მონაცემების გადაცემას მესამე პირზე, თუ ეს აუცილებელია ზემოთაღნიშნული მიზნების მისაღწევად ან კანონის ფარგლებში.

4.14. რეგისტაციის წარმატებით დასრულების შემთხვევაში, იხსნება ანგარიში, რომელიც გახსნისთანავე აქტიურია და კლიენტს შეუძლია მყისიერად ისარგებლოს ელექტრონული საფულით.

4.15. მომხმარებლის რეგისტრაციის და ელექტრონული საფულის ანგარიშის გახსნის პროცესში, ხელშეკრულება ფორმდება დისტანციურად და მას აქვს ფიზიკური ხელშეკრულების ძალა.

4.16. წინამდებარე მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია დამმუშავებლის მიერ ინახება კანონით დადგენილი მინიმალური ვადით, მიუხედავად ხელშეკრულების შეწყვეტისა. ნუმუსი უფლებამოსილია აკონტროლოს დამმუშავებელი, კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ვადაში ინფორმაციის წაშლასთან დაკავშირებით.

5. ელექტრონული საფულე და ანგარიშის გახსნა

5.1. ელექტრონული საფულე წარმოადგენს მომხმარებლის სახელზე რეგისტრირებული ელექტრონული საფულის ანგარიშს (შემდეგში „ანგარიში“), რომელიც იძლევა ელექტრონული ფულის გამოყენების საშუალებას ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული ფორმით.

5.2. აპლიკაციაზე რეგისტრაცია/ელექტრონული საფულის გახსნა ხორციელდება შესაბამისი პროცედურით (ბიზნეს პროცესი **„ფიზიკური პირის, ინდივიდუალური მეწარმის და შპს-ს რეგისტრაცია და ელექტრონული საფულის გახსნა“**).

5.3. შესაძლებელია იურიდიული პირების(შპს)/ინდივიდუალური მეწარმეების - სავაჭრო/მომსახურების ობიექტების რეგისტრაცია კლიენტთან უშუალო კომუნიკაციის და პირისპირ იდენტიფიკაციის წესით, შესაბამისი ნორმატივებით განსაზღვრული იდენტიფიკაცია/ვერიფიკაციის პროცედურების დაცვით (სადამფუძნებლო და იურიდიული დოკუმენტების სრული პაკეტის, სტრუქტურის, ბენეფიციარი პირების და უფლებამოსილი პირების შესახებ შესაბამისი წესით გაფორმებული საიდენტიფიკაციო დოკუმენტაციის წარმოდგენით). ამ შემთხვევაში იურიდიული პირისთვის ელექტრონული საფულის გახსნა ხორციელდება შპს ნუმუსის უფლებამოსილი თანამშრომლის მიერ შესაბამის პროგრამაში აპლიკაციის მართვის პანელში).

5.4. იურიდიული პირები (შპს) და ინდივიდუალური მეწარმეები ელექტრონული ფულის სქემაში ჩართულები იქნებიან როგორც გადამხდელები,

5.5. შპს „ ნუმუსის“ ელექტრონული საფულით მომსახურების მისაღებად, პირადი მონაცემების რეგისტრაციის, იდენტიფიკაცია/ვერიფიკაცია პროცედურების გამოყენების გავლის, წინამდებარე პირობებზე D-POS სისტემით მომსახურების ხელშეკრულებასა და შპს „ნუმუსის“ კონფიდენციალურობის და უსაფრთხოების პირობებზე თანხმობის განცხადების შემდეგ, კლიენტს ავტომატურად ეხსნება ელექტრონული საფულის ანგარიში ლარში;

5.6. ანგარიშები აშშ დოლარში და ევროში იხსნება იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტის რეგისტრაციის პროცესში დაადასტურებს აღნიშნულ ვალუტებში ანგარიშის გახსნას.

5.7. ანგარიშზე განთავსებული ელექტრონული ფული წარმოადგენს პროვაიდერის მიერ მომხმარებლისგან მიღებული ფულადი სახსრების ნომინალურ ღირებულებას, რომელიც ინახება ანგარიშზე და რომლის გამოყენება კლიენტს შეუძლია ხელშეკრულებით განსაზღვრული წესით, გარდა იმ შემთხვევისა, თუ ანგარიშით სარგებლობა შეზღუდულია წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობებით ან კანონმდებლობით.

5.8. ანგარიში ეკუთვნის იმ მომხმარებელს, რომელიც რეგისტრირებულია ანგარიშის მფლობელად და დაუშვებელია ანგარიშის გასხვისება, გადაფორმება ან დაგირავება, გარდა კანონით დაშვებული

შემთხვევებისა.

5.9. წინამდებარე ხელშეკრულების თანახმად, ანგარიში იხსნება განუსაზღვრელი ვადით.

5.10. პროვაიდერი უფლებას იტოვებს, ყოველგვარი დასაბუთების გარეშე უარი უთხრას კლიენტს ანგარიშის გახნაზე ან შეუწყვიტოს წინამდებარე ხელშეკრულება.

6. ელექტრონული ფულით საქონლის/მომსახურების ანაზღაურების გადახდა

6.1. ფიზიკური პირის მიერ განხორციელებული გადახდა

6.1.1. ამ სერვისით მომხმარებელს შესაძლებლობა ექნება განახორციელოს ელექტრონული ფულით გადახდები, კერძოდ წინამდებარე ხელშეკრულების 1.2. პუნქტით გათვალისწინებული ყველა გადახდა. მათ შორის, სავაჭრო/მომსახურების ობიექტებში საგადახდო აპლიკაციის მეშვეობით. გადახდები იწარმოებს ე.წ. ექვაირინგის ლოკალურ ქსელში შპს ნუმუსის მიერ სავაჭრო/მომსახურების ობიექტებთან (მერჩანტებთან) გაფორმებელი ექვაირინგის ხელშეკრულების საფუძველზე.

6.1.2. გადახდების განხორციელება შესაძლებელია მხოლოდ ლარში.

6.1.3. მომხმარებლების საფულეებს შორის სახსრების გადარიცხვის სერვისი ხელმისაწვდომია მხოლოდ ფიზიკური პირებისთვის. ასეთი ოპერაცია დაშვებულია ლარში და უცხოურ ვალუტაში

6.2. იურიდიული პირის მიერ განხორციელებული გადახდა

6.2.1. ელექტრონულ საფულეზე არსებული სახსრების დაფარვის მოთხოვნის მიზნით ელექტრონული საფულის მფლობელი ავსებს სპეციალური განაცხადის/დავალების ფორმას: იურიდიული პირი - ბიზნეს პორტალის შესაბამისი მენიუდან.

6.2.2. საფულის ბალანსიდან ელ. ფულის დაფარვაზე დავალების ელექტრონული ასლის მიღება მომხმარებელს შეუძლია ბიზნეს პორტალის/აპლიკაციის შესაბამის მენიუში.

6.3. **ანგარიშსწორება სერვისის მომწოდებელ იურიდიულ პირებთან (სერვისპროვაიდერები)**

6.3.1. მიმღები იურიდიული პირებისთვის ელექტრონული ფულით განხორციელებული გადახდების შესაბამისი თანხით ანგარიშსწორება ხდება შპს ნუმუსსა და იურიდიულ პირს შორის თანამშრომლობის ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობებით: ინდივიდუალური დავალებებით, ჯამური თანხით და დადგენილი პერიოდულობით.

7. თვითმომსახურების ტერმინალით ნაღდი ფულის განთავსება ელექტრონულ საფულეზე

7.1. ნაღდი ფულით ელექტრონული საფულის შევსება შესაძლებელია გადახდის ტერმინალების მეშვეობით.

7.2. ოპერაციები დაშვებულია ლარში და უცხოურ ვალუტაში.

7.3. ტერმინალით თანხის შეტანის ტრანზაქციის დასაშვები ლიმიტი 1500 ლარი (ექვ. სხვა ვალუტაში).

8. მხარეთა უფლებები და მოვალეობები

8.1. პროვაიდერი ახორციელებს მასზე არსებული ნაშთის ელექტრონული ანგარიშიდან გადარიცხვას წინამდებარე ხელშეკრულებით, მომხმარებლისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში.

8.2. სახსრების გადარიცხვა ხორციელდება „საგადახდო სისტემის და საგადახდო მომსახურების“ საქართველოს კანონის და ეროვნული ბანკის ნორმატიული აქტებით დადგნილ ვადებში.

8.3. პროვაიდერი არ არის პასუხისმგებელი მომსახურების განხორციელების დაყოვნებისთვის, თუ ეს მისი მიზეზით არ არის გამოწვეული.

8.4. ელექტრონული საფულის ანგარიშის ამონაწერი, წარმოებული ოპერაციების შესახებ კლიენტს შეუძლია მიიღოს მოთხოვნისთანავე (ან არაუგვიანეს 2 სამუშაო დღისა).

8.5. პროვაიდერი უფლებამოსილია:

ა) კლიენტის ვერიფიკაციის მიზნით, მოიპოვოს მისი საიდენტიფიკაციო მონაცემები და სხვა ინფორმაცია სახელმწიფო სერვისების განვითარების და საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოების მონაცემთა ელექტრონული ბაზებიდან ან სხვა სანდო დამოუკიდებელი წყაროებიდან;

ბ) საჭიროების შემთხვევაში კლიენტს მოსთხოვოს საჭირო ან/და ნებისმიერი დამატებითი ინფორმაციისა და დოკუმენტაციის წარდგენა.

გ) შეინახოს კლიენტთან ნებისმიერი სახით მიღებული მიმოწერა (მატერიალური, ელექტრონული, სატელეფონო ან სხვა ნებისმიერი საკომუნიკაციო საშუალებებით მიღებული ინფორმაცია). მიმოწერას იურიდიული ძალა გააჩნია და შესაძლებელია გამოყენებლი იქნეს მტკიცებულების სახით.

დ) უარი თქვას ტრანზაქციის/გადახდის განხორციელებაზე, თუ კლიენტის საფულეზე არსებული ბალანსის ოდენობა არასაკმარისია ტრანზაქციის/გადახდის განსახორციელებლად და ტარიფით გათვალისწინებული საკომისიოს გადასახდელად.

ე) შეაჩეროს ტრანზაქციების/გადახდების შესრულება მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

ვ) არ შეასრულოს კლიენტის დავალება, კლიენტის მიერ გადახდის დეტალების მითითებისას დაშვებული შეცდომის აღმოჩენისას, აგრეთვე ტრანზაქციის/გადახდის კანონმდებლობასთან, პროვაიდერის შიდა მარეგულირებელ დოკუმენტებთან ან ხელშეკრულების პირობების შეუსაბამობის, შემოსავლის ლეგალიზაციის და ფულის გათეთრების წინააღმდეგ ბრძოლის შესახებ კანონით გათვალისწინებულ შემთხვევებში.

ზ) მომხმარებლის ოპერაციებზე დააწესოს ლიმიტები, რაც განთავსებული იქნება აპლიკაციაში/საიტზე/ადმინისტრაციულ პანელზე, როგორიცაა ერთჯერადი გადარიცხვის მაქსიმალური თანხა, გარკვეულ პერიოდში ჯამურად გადარიცხული თანხის მაქსიმალური ოდენობა, გადარიცხვების მაქსიმალური რაოდენობა და სხვა.

თ) უარი თქვას ტრანზაქციის განხორციელებაზე და დაბლოკოს ელექტრონულ საფულეზე წვდომა, მომხმარებლის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულების 3.9. პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაციის წარუდგენლობის შემთხვევაში.

ი) უარი თქვას ტრანზაქციის განხორციელებაზე და დაბლოკოს ელექტრონულ საფულეზე წვდომა, კლიენტის მიერ ხელშეკრულების პირობების დარღვევის შემთხვევაში.

კ) დაბლოკოს /შეაჩეროს ელექტრონული საფულე, თუ გონივრული ეჭვის საფუძველზე ჩათვლის, რომ კლიენტი საგადახდო მომსახურებას ახორციელებს უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციის მიზნით, ან არასათანადოდ განხორციელდა მომხმარებლის იდენტიფიკაცია.

ლ) ცალმხრივად შეცვალოს წინამდებარე ხელშეკრულების პირობები, შესთავაზოს კლიენტს ახალი დამატებითი სერვისები, ან დააწესოს სატარიფო განაკვეთები რომლებიც არ იყო გათვალისწინებული ხელშეკრულებით. აღნიშნულის შესახებ მომხმარებელს პროვაიდერი აცნობებს კლიენტს აპლიკაციის საშუალებით 30 კალენდარული დღით ადრე. ცვლილება ითვლება მომხმარებელთან შეთანხმებულად, თუ მომხმარებელი ცვლილებების ძალაში შესვლამდე არ შეატყობინებს პროვაიდერს, რომ არ ეთანხმება მას.

მ) კლიენტის მიერ წინამდებარე პირობების დარღვევის შემთხვევაში დახუროს ანგარიში.

ნ) პროვაიდერი უფლებამოსილია, თუ საჭიროდ ჩათვლის, მომხმარებლის საეჭვო ქმედების შესახებ ინფორმაცია შეატყობინოს შესაბამის სამართალდამცავ ორგანოს.

8.6. კლიენტი უფლებამოსილია:

ა) ელექტრონულ საფულეზე ელექტრონული ფული შეინახოს განუსაზღვრელი ვადით.

ბ) გადაიხადოს ან მიიღოს პროვაიდერის პარტნიორი კომპანიებისგან გადახდები წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების დაცვით.

გ) გადაურიცხოს ან მიიღოს თანხები პროვაიდერის სხვა მომხმარებლებისგან.

დ) მიიღოს ამონაწერები ელექტრონული საფულის ანგარიშიდან არსებული ნაშთის და განხორციელებული ოპერაციების შესახებ.

ე) განახორციელოს ოპერაციები/გადახდები ელექტრონულ საფულეზე არსებული ელექტრონული ფულისა და პროვაიდერის მიერ დადგენილი შეთავაზების ფარგლებში, რაც არ არის კანონმდებლობით აკრძალული.

ვ) მისცეს პროვაიდერს ისეთი დავალება, რომელიც არ არის კანონმდებლობით აკრძალული.

ზ) ისარგებლოს პროვაიდერის მიერ შეთავაზებული მომსახურებით ან/და პროდუქტით.

თ) გაითხოვოს ან გააუქმოს პროვაიდერისთვის წარდგენილი დავალება, დავალების რეალურ

შესრულებამდე, თუ ეს გათხოვა ან გაუქმება არ ეწინააღმდეგება მოქმედ კანონმდებლობა.

ი) შეწყვიტოს ხელშეკრულება პროვაიდერის მიერ ხელშეკრულებაში ან/და ტარიფებში შეტანილ ცვლილებებთან შეუთანხმებლობის შემთხვევაში.

კ) ნებისმიერ დროს აცნობოს პროვაიდერს ხელშეკრულების შეწყვეტის შესახებ, ხელშეკრულების შეწყვეტამდე 30 დღით /ერთი თვით ადრე.

ლ) მოსთხოვოს პროვაიდერს არაავტორიზებული ან არასწორად განხორციელებული ოპერაციის არსებობისას, მაკორექტირებელი ოპერაციის განხორციელება.

8.7. პროვაიდერი იღებს ვალდებულებას:

ა) დროულად ჩარიცხოს/ასახოს ელექტრონული ფულადი სახსრების ელექტრონული საფულის ანგარშზე.

ბ) კლიენტისთვის ხელმისაწვდომი გახადოს ინფორმაცია ელექტრონული საფულის ანგარიშის შესახებ.

გ) აცნობოს კლიენტს წინამდებარე ხელშეკრულებაში ცვლილებების შესახებ 30 (ოცდაათი) კალენდარული დღით ადრე პროვაიდერის აპლიკაციაში შეტყობინების განთავსებით.

დ) შეასრულოს კლიენტის ბრძანებები და ინსტრუქციები ელექტრონული ფულის გამოყენებით გადახდების განხორციელებისას.

ე) დაუყონებლივ ასახოს კლიენტის მიერ შესრულებული ნებისმიერი ტრანზაქცია საკომისიოს მითითებით ელექტრონული საფულის ანგარიშის ამონაწერში.

ვ) კანონმდებლობით ან ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ შემთხვევაში, ჩამოაწეროს შესაბამისი თანხები ან განახორციელოს სხვა ოპერაციები საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

ზ) მოთხოვნისთანავე (ან არაუგვიანეს 2 სამუშაო დღისა) მოაწოდოს კლიენტს ამონაწერი ელექტრონული საფულის ანგარიშის ან/და ამ ანგარიშზე განხორციელებული ოპერაციების შესახებ;

თ) განახორციელოს მომხმარებლის იდენტიფიცირება და ვერიფიცირება, ელექტრონული საფულიდან განხორციელებული ტრანზაქციების მონიტორინგი „ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონის, მის საფუძველზე საქართველოს ფინანსური მონიტორინგის სამსახურისა და საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ გამოცემული სამართლებრივი აქტების მოთხოვნების შესაბამისად.

ი) მიიღოს განაცხადები კლიენტისაგან.

კ) აუნაზღაუროს კლიენტს მიყენებული ზიანი, კლიენტის საფულის ანგარიშზე საკმარისი სახსრების არსებობისას, პროვაიდერის ბრალეულობით შეუსრულებლობის შემთხვევაში.

ლ) დაიცვას წინამდებარე ხელშეკრულების პრობები.

მ) დაიცვას კლიენტთან დაკავშირებული ინფორმაციის კონფიდენციალურობა კანონმდებლობის შესაბამისად;

ნ) აღრიცხოს და შეინახოს ინფორმაცია კანონმდებლობით დადგენილი ვადით კლიენტის მიერ საგადახდო ინსტრუმენტით განხორციელებული ტრანზაქციების შესახებ.

ო) საგადახდო ინსტრუმენტის მითვისების ან მისი საშუალებით არაავტორიზებული ოპერაციის ფაქტის აღმოჩენის შემთხვევაში, უზრუნველყოს კლიენტისგან შეტყობინების ნებისმიერ დროს მიღება და ასეთი შეტყობინების მიღებისთანავე უფლებამოსილია, დაუყოვნებლივ უზრუნველყოს კლიენტის ელექტრონული საფულის შემდგომი გამოყენების აღკვეთა/დაბლოკვა, მისთვის ასეთი ინფორმაციის შეტყობინებით.

8.8. კლიენტი იღებს ვალდებულებას:

ა) მოთხოვნის შემთხვევაში პროვაიდერს მიაწოდოს საჭირო ინფორმაცია ელექტრონული ფულის გამოყენებით ტრანზაქციების/გადახდების განხორციელების შესახებ კანონმდებლობით დადგენილი წესით

ბ) მართოს ელექტრონული ფული კანონმდებლობის, პროვაიდერის შიდა მარეგულირებელი დოკუმენტების და ხელეკრულების შესაბამისად.

გ) გადაუხადოს პროვაიდერს საკომისიო/ნებისმიერი გადასახადი დადგენილი ტარიფების შესაბამისად მომახურების და პროდუქტით სარგებლობისთვის ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

დ) საფულის ანგარიშზე შეცდომით სახსრების ჩარიცხვის შემთხვევაში, დაუყონებლივ აცნობოს პროვაიდერს.

ე) გამოიყენოს ტექნიკურად გამართული მოწყობილობა, რომელიც არ შეიცავს ვირუსებს, მავნე/პოტენციურად მავნე პროგრამებს.
ვ) გამოიყენოს საგადახდო ინსტრუმენტი მისი გამოყენებისთვის დადგენილი პირობების შესაბამისად
ზ) უზრუნველყოს მომხმარებლის სახელის (Username) და პაროლის (Password) უსაფრთხოდ შენახვა/დაცვა. არ გადასცეს მომხმარებლის სახელი და პაროლი სხვა (მესამე) პირს, არ შეინახოს მომხმარებლის სახელი და პაროლი მესამე პირისთვის ხელმისაწვდომედ (კომპიუტერში/მობილურ ტელეფონში ან სხვა ნებისმიერ ტექნიკურ მოწყობილობაში), რომლითაც მომხმარებელი უკავშირდება პროვაიდერის მობილური აპლიკაციის გვერდს და გამოიყენოს ყველა შესაძლებლობა მესამე პირის მიერ მისი ხელყოფის აღსაკვეთად;
თ) აცნობოს პროვაიდერს, მის მიერ მიწოდებულ ინფორმაციაში ცვლილებებისა და დამატებების შეტანის შესახებ, მათ შორის, ინფორმაცია მომხმარებლის, უფლებამოსილი პირის, დამფუძნებლების, სადამფუძნებლო დოკუმენტაციაში ცვლილებების შეტანის, მომხმარებლის ბენეფიციარი მესაკუთრის ცვლილების შესახებ. ან ისეთი გარემოების წარმოშობის შესახებ, რომელიც არსებითად ცვლის მის სამართლებრივ სტატუსს. ასევე, საკონტაქტო მონაცემების (იურიდიული/ფაქტობრივი მისამართი, ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტა და სხვ.) ასეთი ინფორმაციის ცვლილებიდან 5 (კალენდარული) დღის ვადაში;
ი) კომუნიკაცია პროვაიდერთან აწარმოოს მისთვის მისაღები შემდეგი ნებისმიერი გზით: ნუმუსის აპლიკაციიდან, წერილობითი განაცხადის სერვის ცენტრში წარდგენით, ან საჩივრით მიმართვის შემთხვევაში, წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების დაცვით;
კ) ოპერაციების წარმოებისას, საჭიროების შემთხვევაში პროვაიდერს მიაწოდოს სრული, ამომწურავი და ზუსტი ინფორმაცია ოპერაციის/გადახდის დანიშნულების შესახებ და წარუდგინოს პროვაიდერს, მის მიერ მოთხოვნილი ნებისმიერი დოკუმენტი, რომელიც აუცილებელია სრულყოფილი იდენტიფიცირებისთვის, ოპერაციის შინაარსის, დანიშნულების, გადარიცხვის სახეობის და განსახორციელებელი ოპერაციის კანონმდებლობასთან შესაბამისობის დადგენის მიზნით;
ლ) გაეცნოს პროვაიდერის აპლიკაციაში განთავსებულ ინფორმაცია
მ) დაიცვას წინამდებარე ხელშეკრულების პირობები და პროდუქტებით სარგებლობის წესები.
ნ) საბარათე ინსტრუმენტის/მონაცემების დაკარგვის, მოპარვის, მითვისების ან მისი საშუალებით არაავტორიზებული ოპერაციის ფაქტის აღმოჩენის შემთხვევაში, აღმოჩენიდან უმოკლეს ვადაში აცნობოს ნუმუსს ან ნუმუსის მიერ განსაზღვრულ პირს.
ო) პერიოდულად გაეცნოს პროვაიდერის ვებ-გვერდს sannipayment.ge ასევე Instagram Facebook Linkedin გვერდზე განთავსებულ ინფორმაციას, მათ შორის და არა მხოლოდ სიახლეებს, ცვლილებებსა და განცხადებებს.
პ) უზრუნველყოს წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული კომუნიკაციისთვის აუცილებელი მოწყობილობების ჩართულ მდგომარეობაში ყოფნა, წინააღმდეგ შემთხვევაში, პროვაიდერის მიერ ინფორმაციის მიწოდებია წარუმატებელი მცდელობის შემთხვევაში, პროვაიდერი თავისუფალი იქნება დამდგარ შედეგთან დაკავშირებული პასუხისმგებლობისგან.
ჟ) არ ენდობა პროვაიდერთან მის მიერ დაფიქსირებულ ნებისმიერ საკომუნიკაციო არხში/ მისამართზე მიღებულ შეტყობინებებს, რომელთა ავტორებიც პროვაიდერის სახელით ითხოვენ პირადი ან/და სხვა მონაცემების მიწოდება/განახლებას. ასეთ შემთხვევაში, დაუყოვნებლივ უნდა განახორციელოს პროვაიდერთან აღნიშნული შეტყობინებების გადამოწმება, წინააღმდეგ შემთხვევაში, პროვაიდერი თავისუფლდება ყოველგვარი პასუხისმგებლობისაგან აღნიშნულით გამოწვეულ შედეგ(ებ)ზე;
რ) თუ დაარღვევს/არ დაიცავს პროვაიდერის მიერ კლიენტთან გაფორმებული ნებისმიერი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უსაფრთხოების ღონისძიებებს, აღნიშნულთან დაკავშირებით, პროვაიდერი თავისუფლდება ყოველგვარი პასუხისმგებლობისგან.

9. მომსახურების ტარიფები და გადახდის პირობები

9.1. მომსახურების ტარიფები და პირობები განსაზღვრულია წინამდებარე ხელშეკრულების შესაბამისად.

9.2. საკომისიოს ოდენობაზე ინფორმაცია განთავსებულია ნუმუსის აპლიკაციაში.
9.3. საკომისიოს ოდენობის შესახებ მომხმარებელს ასევე დამატებით ეცნობება ოპერაციის შესრულებამდე დავალების ინიცირებისას, თუ სხვაგვარად არ არის მითითებული კონკრეტული გადახდის ინსტრუმენტის ან მომსახურების წესში.
9.4. პროვაიდერი უფლებამოსილია, ცალმხრივად შეცვალოს ტარიფები. ტარიფების ცვლილება აისახება აპლიკაციაში/ვებ-გვერდზე, აპლიკაციკასა და ადმინისტრაციულ პანელში.
9.5. საკომისიოს ცვლილების შესახებ კლიენტს უნდა ეცნობოს 30 (ოცდაათი)დღით ადრე.
9.6. კლიენტი ვალდებულია გადაიხადოს პროვაიდერის მიერ დადგენილი საკომისიო.
9.7. კლიენტი ადასტურებს, რომ ის ყურადღებით გაეცნო გადახდის ოპერაციის და მომსახურების ტარიფებს და პირობებს.
9.8. თუ საკომისიო არ იქნება ჩამოჭრილი ტექნიკური ხარვეზის შედეგად, ან არ ჩამოიჭრა, ან ჩამოიჭრა არასწორედ, ან/და დაფიქსირდა ხარვეზი საკომისიოს გამოთვლასთან ან დროულად ჩამოჭრასთან დაკავშირებით ოპერაციის შესრულებისას, შპს „ნუმუსი“ უფლებამოსილია კლიენტს უაქცეპტო წესით ჩამოაჭრას საკომისიოს ოდენობის შესაბამისი თანხა.
9.9. საკომისიოს გადახდა შესაძლებელია ტარიფებით დადგენილ ვალუტაში.
9.10. თუ მომხმარებლის მიზეზით გადახდის ოპერაცია არასწორად შესრულდა, პროვაიდერი უფლებამოსილია, მომხმარებელს დაუბრუნოს თანხა საკომისიოს გარეშე.
9.11. თუ გადახდის ოპერაციის შესრულებაზე თანხმობა გაიცემა საგადახდო ინსტრუმენტის გამოყენებით, საგადახდო მომსახურების პროვაიდერი გადამხდელთან შეთანხმების საფუძველზე უფლებამოსილია დააწესოს ხარჯვის ლიმიტები ამ ინსტრუმენტით განხორციელებულ ოპერაციებზე.

10. ელექტრონულ საფულეში გადახდის ოპერაციების განხორციელება

10.1. ნუმუსის ელექტრონულ საფულეში შესაძლებელია ფულადი სახსრების როგორც განთავსება, ასევე განაღდება. მომხმარებლის მიერ საკუთარ საფულეზე ფულადი სახსრების განთავსება შესაძლებელია: თვითმომსახურების ტერმინალიდან, ასევე ფულადი სახსრების საბანკო ბარათით შევსება, ელექტრონული საფულიდან ელექტრონულ საფულეზე გადარიცხვით. ელექტრონული საფულით მომხმარებელს შეუძლია სხვადასხვა მომსახურებისა და საქონლის სასარგებლოდ გადახდების, განხორციელება. ელექტრონული საფულიდან ფულადი სახსრების განაღდება შესაძლებელია საბანკო ანგარიშზე გადარიცხვით.
10.2. ნუმუსი ვალდებულია, კლიენტის მიერ მის კუთვნილ ელექტრონულ საფულეში პროვაიდერის კუთვნილ თვითმომსხურების ტერმინალიდან ნაღდი ფულის შეტანის შემთხვევაში, თანხა დაუყოვნებლივ ასახოს და გახადოს კლიენტისთვის ხელმისაწვდომი, მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების ფარგლებში.
10.3. თუ გადამხდელიც და მიმღებიც ნუმუსის მომხმარებელია, მან უნდა უზრუნველყოს საგადახდო დავალებაში მითითებული თანხის მიმღების ელექტრონულ საფულეზე ასახვა ან/და მისთვის ამ თანხის სხვაგვარად ხელმისაწვდომობა საგადახდო დავალების მიღების დღესვე.
10.4. მიმდინარე საოპერაციო დღის 17:00 საათამდე კლიენტის პირად ელექტრონულ საფულეზე არსებული სახსრების საბანკო ანგარიშზე გადატანის დავალებები სრულდება საოპერაციო დღის ბოლომდე, ხოლო 17:00 საათის შემდეგ მიღებული დავალებები არაუგვიანეს მომდევნო საოპერაციო დღისა ან/და კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ვადებში.
10.5. გადახდის ოპერაცია მომხმარებლის მხრიდან უნდა იყოს დადასტურებული და თანხმობა გამოხატული იქნება საგადახდო დავალებაზე პირადი ელექტრონული საფულის ინსტრუმენტზე ავტორიზაციით.
10.6. კლიენტს უფლება აქვს გააუქმოს ნუმუსისთვის მიცემული საგადახდო დავალება დავალების შესრულებამდე, თუ გადარიცხვა ჯერ არ შესრულებულა. კლიენტი აცნობიერებს, რომ არსებულ დავალებაში ცვლილების განსახორციელებლად, აუცილებელია რეგისტრირებული დავალების გაუქმება და ახალი დავალების რეგისტრაცია. აღნიშნულთან დაკავშირებით, კლიენტი ვალდებულია მიაწოდოს ნუმუსის მიერ მოთხოვნილი ყველა შესაბამისი დოკუმენტაცია, რაც დაკავშირებულია გადახდის ოპერაციის კანონით გათვალისწინენულ რეკვიზიტებთან, ელექტრონული ან მატერიალური ფორმით.

10.7. ნუმუსი უფლებამოსილია უარი განაცხადოს კლიენტის მიერ დაფიქსირებულ მოთხოვნაზე, თუ:

10.7.1. დავალება შეიცავს არასრულყოფილ/არაზუსტ მონაცემებს;

10.7.2. დავალების შესრულებისთვის ელექტრონულ საფულეში არსებული თანხა, საკომისიოს ჩათვლით, არ არის საკმარისი დავალების შესასრულებლად ან/და დავალებაში მითითებული თანხა აღემატება ნუმუსის მიერ დადგენილ ლიმიტებს.

10.7.3. ნუმუსს გაუჩნდება გონივრული ეჭვი კანონსაწინააღმდეგო ოპერაციის შესრულების მცდელობის შესახებ;

10.7.4. ელექტრონულ საფულეზე არსებული თანხები ექვემდებარება კანონმდებლობით დადგენილ შეზღუდვას;

10.7.5. კლიენტს პროვაიდერის მიმართ გააჩნია რაიმე სახის ფულადი ვალდებულება;

10.7.6. თუ არსებობს სხვა ისეთი ხარვეზი/გარემოება, რომელიც შეუძლებელს ხდის დავალების შესრულებას.

10.8. თუ ნუმუსი უარს ამბობს საგადახდო დავალების შესრულებაზე ან გადახდის ოპერაციის ინიციირებაზე, იგი ვალდებულია, მომხმარებელს აცნობოს ამის შესახებ შეძლებისდაგვარად მოკლე დროში, მაგრამ არაუგვიანეს საგადახდო დავალების შესრულების ვადისა და მიუთითოს უარის თქმის საფუძველი და მიაწოდოს იგივე არხით ან სხვაგვარად გახადოს ხელმისაწვდომი იმ ფაქტობრივი ხარვეზების გამოსწორების პროცედურა, რომელმაც განაპირობა უარის თქმა, თუ ასეთი ინფორმაციის მიწოდება შესაძლებელია.

10.9. თუ შეთანხმებული დღისთვის კლიენტს არ აქვს გადახდის ოპერაციის განსახორციელებლად საკმარისი თანხა, ნუმუსი უფლებამოსილია უარი განაცხადოს დავალების შესრულებაზე, თუკი მხარეებს შორის სხვა რამ არ არის შეთანხმებული.

10.10. საგადახდო მომსახურების პროვაიდერს უფლება აქვს, ჩარჩოხელშეკრულებაში გათვალისწინებული შეთანხმების საფუძველზე დაბლოკოს საგადახდო ინსტრუმენტი ამავე ინსტრუმენტის უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული ობიექტურად დასაბუთებული საფუძვლით, საგადახდო ინსტრუმენტის თაღლითური ან/და არაუფლებამოსილი გამოყენების შესახებ ეჭვის არსებობისას, აგრეთვე საკრედიტო ლიმიტის მქონე საგადახდო ინსტრუმენტის შემთხვევაში გადამხდელის მიერ გადახდის ვალდებულების შეუსრულებლობის რისკის მნიშვნელოვნად ზრდის შემთხვევაში. ასეთი შემთხვევის მომხმარებლისთვის შეტყობინების დაცვით.

10.11. დაბლოკვის მიზეზის აღმოფხვრის შემდეგ, პროვაიდერი ვალდებულია, დაუყოვნებლივ განბლოკოს.

10.12. ელექტრონული საფულის პაროლის, ნებისმიერი კოდის გამჟღავნების ან დაკარგვის (მათ შორის, ნებისმიერი მესამე პირის ხელში აღმოჩენის შემთხვევაში), უკანონო მითვისების ან არაუფლებამოსილი გამოყენების ფაქტის აღმოჩენის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია, მისი აღმოჩენიდან დაუყოვნებლივ შეატყობინოს ნუმუსს ამის შესახებ, რის საფუძველზეც ნუმუსი მოახდენს ელექტრონული საფულით მომსახურების შეჩერებას; მისი გამოყენების აღდგენა შესაძლებელი იქნება კლიენტის განაცხადის და ნუმუსის წესების გავლის შემდეგ. აღნიშნული ტიპის შეტყობინების მიღებას ნუმუსი უზრუნველყოფს 24 საათიან რეჟიმში. ხოლო კლიენტის მოთხოვნის შემთხვევაში მიაწოდოს მას შეტყობინების მიღების დასტური, თუ შეტყობინების მიღებიდან გასული არ არის 18 თვეზე მეტი.

11. ელექტრონული ფულის საბარათე ინსტრუმენტით სარგებლობის ლიმიტები

11.1. ნუმუსის აპლიკაციაში დარეგისტრირებული არავერიფიცირებული მომხმარებელი ვერიფიკაციის სრულ გავლამდე უფლებამოსილია 1500 ლარამდე თანხობრივი ზღვარის ფარგლებში განახორციელოს წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრული ტრანზაქციები საქართველოს ფარგლებში, ხოლო სამომავლო განკარგვის უფლებით განათავსოს თანხა ულიმიტოდ.

11.2. წინამდებარე ხელშეკრულების 11.1 პუქტით გათვალსწინებული ლიმიტის გაზრდის სურვილის შემთხვევაში, მომხმარებელი ვალდებულია გაიაროს ნუმუსის აპლიკაციითა და საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული სრული ვერიფიკაცია.

12. საჩივრის შევსებისა და განხილვის წესი პრეტენზიები

12.1. მომხმარებელს უფლება აქვს გაასაჩივროს ელექტრონული საფულის საგადახდო ოპერაციები და სხვა უზუსტობები (სასურველია საჩივრის წარდგენა მოხდეს ასეთი შემთხვევის წარმოშობიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის განმავლობაში). საჩივრის მიღება შესაძლებელია წერილობით და ზეპირი ფორმით. მომხმარებლის

მიერ ზეპირი ფორმით საჩივრის წარდგენის შემთხვევაში, ნუმუსი ვალდებულია შესთავაზოს წერილობითი ფორმით მისი წარდგენის ან მომხმარებლის თანხმობით განახორციელოს აუდიოჩაწერა. წერილობითი ფორმით საჩივრის მიღების რამდენიმე გზა არსებობს: საჩივრის წარდგენა პროვაიდერისა და მისი აგენტების სალაროებში, პროვაიდერის ელ. ფოსტაზე - info@novasystems.ge გამოგზავნით ან ელექტრონული საფულის ინსტრუმენტზე განთავსებული საჩივრის ფორმის შევსებით. ამასთან, მომხმარებლის მიერ რაიმე ოპერაციის გასაჩივრება არ ნიშნავს ნუმუსის უპირობო ვალდებულებას აუნაზღაუროს მომხმარებელს აღნიშნული ოპერაციების ჩატარების შედეგად მიყენებული ზარალი. მომხმარებლის მიერ ოპერაციების გასაჩივრების თითოეული შემთხვევა განიხილება ინდივიდუალურად საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესით.

12.2. მომხმარებლის მიერ პროვაიდერისთვის წარდგენილი საჩივარი უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

- მომხმარებლის სახელი, გვარი ან ელექტრონული საფულის ნომერი;
- ოპერაციის შესრულების თანხა, თარიღი და დრო;
- სხვა ინფორმცია, რაც საკითხის გადაწყვეტისთვის იქნება მნიშვნელოვანი

12.3. ნუმუსი ვალდებულია, მომხმარებლის საჩივარი განიხილოს საჩივრის მიღებიდან 15 (თხუთმეტი) სამუშაო დღის ვადაში. აღნიშნული ვადაში შესაძლოა გაიზარდოს35 (ოცდათხუთმეტი) სამუშაო დღემდე. რა დროსაც პროვაიდერი ვალდებულია აღნიშნულის შესახებ აცნობოს მომხმარებელს დაგვიანების დასაბუთებული მიზეზისა და გადაწყვეტილების მიღების ვადის მითითებით.

12.4. პროვაიდერი ვალდებულია, მის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება აცნობოს დაუყოვნებლივ მომხმარებლის მიერ საჩივრის შევსების დროს არჩეული ფორმით.

12.5. მომხმარებელი უფლებამოსილია, საჩივრით მიმართვის შემთხვევაში პროვაიდერის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება (საჩივრის ნაწილობრივ დაკმაყოფილების ან დაუკმაყოფილებლობის შემთხვევაში) გაასაჩივროს პროვაიდერისათვის საჩივრით მიმართვის მიღების დღიდან 6 თვის განმავლობაში საქართველოს ეროვნული ბანკის დავების განმხილველ კომისიაში. კომისია დავას განიხილავს უსასყიდლოდ. მომხმარებელი უფლებამოსილია საჩივრით მიმართვის შესაძლებლობა გამოიყენოს მაშინაც, როცა საჩივარზე დადგენილ ვადებში პასუხი არ მიუღია.

12.6. მხარეთა შორის ნებისმიერი უთანხმოების შემთხვევაში, მხარეები შეეცდებიან საკითხი გადაწყვიტონ მოლაპარაკების გზით. შეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში დავის გადასაწყვეტად მხარეები მიმართავენ საქართველოს სასამართლოს.

12.7. კლიენტს უფლება აქვს, ნუმუსისთვის საჩივრით მიმართვის დღიდან არაუგვიანეს 6 თვის განმავლობაში, ნუმუსის წინააღმდეგ საჩივრით მიმართოს საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველ კომისიას მხოლოდ ნუმუსისთვის წარდგენილი საჩივრის დადგენილ ვადაში დაუკმაყოფილებლობის ან ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შემთხვევაში. მომხმარებელი უფლებამოსილია კომისიას მიმართოს, თუ მისი მოთხოვნა არ აღემატება 50 000 ლარს ან უცხოურ ვალუტაში 50 000 ლარის ეკვივალენტს

13. ანგარიშის დახურვა

13.1. კლიენტი უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს დახუროს ელექტრონული საფულის ანგარიში.

13.2. პროვაიდერი უფლებამოსილია:

ა)კლიენტის მიერ წინამდებარე პირობების დარღვევის შემთხვევაში დახუროს ანგარიში ყოველგვარი დასაბუთების გარშე და შეწყვიტოს კლიენტისთვის მომსახურების გაწევა.

ბ) დახუროს ანგარიში ნორმატიული აქტებით გათვლისწინებულ შემთხვევებში კლიენტის გაფრთხილების გარეშე.

გ) სრულად ან ნაწილობრივ შეუზღუდოს/შეუწყვიტოს ელექტრონული საფულის ანგარიშებზე ოპერაციების წარმოება ან/და დახუროს ანგარიშები შემდეგ შემთხევებში: [ა] თუ გაჩდა ეჭვი კლიენტის ერთი ან რამდენიმე ტრანზაქციის კანონიერებასთან დაკავშირებით [ბ] თუ ცნობილი გახდება ან არსებობს ეჭვი უკანონო შემოსავლის ლეგალიზაციაში, ტერორიზმის დაფინანსებაში ან სხვა სახის სავარაუდო დანაშაულში კლიენტის, მისი უფლებამოსილი პირის ბენეფიციარი მესაკუთრის ან კლიენტთან დაკავშირებული სხვა პირის შესაძლო მონაწილეობის შესახებ.

დ) ელექტრონული საფულის ანგარიშის დახურვისას, ანაგრიშზე რიცხული ხელმისაწვდომი თანხის არსებობის შემთხვევაში, თანხა გადაირიცხება კლიენტის მიერ მითითებულ საბანკო ანგარიშზე, ანგარიშის დახურვის შესახებ განცხადებიდან 3 სამი სამუშაო დღის განმავლობაში. გარდა იმ შემთხვევისა, თუ ანგარიშზე არსებული თანხები დამატებითი მოითხოვს შესწავლას ან მონიტორინგს, ექვემდებარება დაბლოკვა/დაკავებას, ან სასამართლოს განჩინების საფუძველზე კონფისკაციას.

.