

Please read carefully the terms of the General Agreement below

The consent given by the User through the mobile application of “Multiverse” LLC and/or by other technical or material means to the terms of this Agreement and other accompanying documentation (if any: application, questionnaire, etc.) shall be equivalent to the user’s signature on this Agreement, and said consent shall be considered legally binding, from the moment of declaration of consent by the User’s consent through the application/remote and/or non-remote service channel by “Multiverse” LLC as a document.

Some of the services provided within the scope of this Agreement may not be active at the moment of signing this Agreement by the User, however, in case of activation of the relevant service by the Provider, the conditions provided for in this Agreement will apply to the mentioned services. The description and conditions of specific services in this Agreement do not mean the obligation of the Provider to provide the corresponding service to the User.

General Agreement on the provision of payment services for individuals

Parties to the contract:

On the one hand, “Multiverse” LLC (hereinafter “the Provider”) - a company established and operating in accordance with the legislation of Georgia, with identification number 404598663;

and

On the other hand, a natural person who has expressed his/her desire to receive the Provider’s payment services and signed this Agreement with the Provider (hereinafter “the User”).

In the text of this Agreement, the parties (Provider and User) sign this Agreement and agree to the terms and conditions below.

Information about the Provider

- (1) Multiverse LLC is a payment service Provider registered by the National Bank of Georgia with registration number 0090-2904. The Provider carries out its activities in accordance with the Law of Georgia “On Payment System and Payment Services”, by-laws issued by the National Bank of Georgia, and other normative acts of Georgian legislation;
- (2) The National Bank of Georgia is the Provider’s supervisory body, whose website address is: www.nbg.gov.ge. The National Bank of Georgia is in no case responsible for non-fulfillment or untimely fulfillment of the obligations assumed by the Provider to the User;
- (3) The official and actual address of the Provider’s head office is Tbilisi, Mtatsminda district, Kostava street, N 59, (plot 4/49) (hereinafter “the Provider’s address”), E-mail: info@multipay.ge, website: <https://multipay.ge/> (hereinafter “the Provider’s website”), where, in addition to the application, the addresses of the Provider’s agents and branches/service centers and other information may also be placed (if any).

Definitions:

The terms in this Agreement have the following definitions.

Multipay - Commercial name of the application developed by the Multiverse LLC (hereinafter “the application”).

Platform/application – Multiverse payment platform/application

Electronic wallet - A digital system in which electronic money is stored for payment transactions (hereinafter “the e-wallet”).

User - A physical person over the age of majority or legal entity registered in the Multiverse platform/application and using the Provider’s services.

Identified User - A User who successfully passed the identification procedure (remotely or non-remotely) according to the provisions made by Georgian law. The identified and unverified User is limited in the application’s functionalities.

Verified User - A User who successfully passed a verification procedure according to Georgian legislation and therefore benefits from all of the application’s functionalities without limitation.

Provider - The party to the contract that provides financial services to the User of the application.

Electronic money - The nominal value of cash received from the User for the purpose of payment operations by the Provider. Electronic money is stored in the card instrument of the electronic wallet and is recognized by third parties as a means of payment.

Card instrument - A local scheme prepaid card, a payment application or an accessory equipped with card functionality – a plastic card, wristband, sticker or another technological device issued by the Provider, through which the User can initiate a payment transaction.

Merchant - Legal entities, individual entrepreneurs or enterprises of another legal form, registered as users within the platform, which carry out the sale of goods/services.

Limited space - A geographically and technically limited space where the card instrument can be used and in which various trade service facilities (merchants) are located. Examples of these types of spaces are: parks, festivals, shopping centers, etc.

Regulator - National Bank of Georgia.

1. Subject of the contract

1.1. According to this Agreement, the Provider has the right to open an electronic money account, to a verified or identified User and to provide them with payment services, including transactions permitted from the e-wallet, in the manner established by this Agreement and the legislation of Georgia (hereinafter referred to as “services”);

1.1. The terms and conditions related to the card instrument by Users are set forth in Annex n°1;

- 1.2. In the case of implementation of the limited space payment project by the Provider, the terms specified in Annex n°2 of this Agreement will apply to unverified Users.

1. General conditions, security, and risks of using the application

- 1.1.** The purpose of determining the conditions stipulated in this article is to inform the User about the possible dangers arising when using remote services and to protect the User from damage (losses) caused by the intentional and/or careless actions of the User himself and/or third parties during the implementation of remote services;
- 1.2.** The User is obliged to take special care in using the application as a remote service channel;
- 1.3.** The User is obliged to protect the security and confidentiality of any information related to the use of the e-wallet, which includes, without limitation, login credentials, special codes provided by the Provider, etc.;
- 1.4.** The User is obliged to securely store the details necessary for the authorization of his e-wallet (password, username) and not to entrust/transfer them to third parties;
- 1.5.** The User must not leave his mobile phone (or other relevant device) unattended while it is connected to the network. The User must not allow third parties to use the said device until he has finished using the remote service channel and made sure that it cannot be used by third parties;
- 1.6.** In the event that the User has a reasonable suspicion that e-wallet details have become known to another, third party, the User is obliged to immediately change them and notify the Provider about this;
- 1.7.** The Provider assumes that in the case of a mobile phone of the Android operating system, if the said phone is a so-called rooted (ROOT), and the iOS operating system mobile phone will be the so-called jailbroken for the safety of the User, the use of the application on such jailbroken devices is restricted by the Provider;
- 1.8.** The User has no right over another User's application;
- 1.9.** It is known to the User that the e-wallet is connected to the mobile phone device of the same User due to the security of the User. In case the User changes his mobile phone (and not his mobile number) (for example, the User bought a new mobile device or lost the old device/phone), he is obliged to immediately contact and inform the Provider about the above, in order for the Provider to block the access through the previous (old) device. The User will connect the e-wallet to the new device (phone) until connectivity and access are restored. The User has the right to restore the profile electronically on a new device/phone according to the procedure established by the Provider. In the event that the User does not notify the Provider of the loss of the phone, the Provider fully disclaims all responsibility for the security of the User's e-wallet and possible damage/loss;
- 1.1.** The User agrees and authorizes the Provider, on the basis of the task sent through the remote service channel, to ensure the opening of the e-wallet for the User in accordance with the rules and conditions established by the Provider;
- 1.2.** During the remote services, the Provider is not responsible for losses/damages that are caused or may be caused, including :
- a) Incompatibility of the user's software or any kind of device with the Provider's system;

- b) Damage, destruction of the user's data, documents, software, User's devices while using the remote service channel;
 - c) Unauthorized use of access codes by the third person;
 - d) By improper and/or interrupted operation of systems related to the implementation of remote services, including during technical interruptions, which may be caused by the Provider;
 - e) During planned system updates by the Provider;
 - f) In case the profile is accessed through the Internet in public spaces, which has a low protection mechanism;
 - g) Any non-performance caused by a malfunction of the User's devices or software;
 - h) On a virus or other similar problem that may be related to the use of remote services.
- 1.3. The User bears full responsibility when connecting to the remote service through the User's Internet Provider and/ or browser;
- 1.4. During the provision of remote services, the Provider is additionally authorized to:
- a) In order to protect the interests of the User, to suspend or terminate the remote service without sending a prior notice to the User, if the Provider suspects that security norms are violated or such suspension is appropriate for other reasons;
 - b) To change the requirements of the system devices that can be established for receiving remote services in order to meet/comply with security requirements;
 - c) Restrict the running of the application in simulations on desktop computers (simulation of a phone running the Android operating system);
 - d) At any time limit the use of the application on Android (ANDROID), iOS (IOS), or any other operating system if a specific operating system creates/carries an additional threat to the safety and security of the application.
- 1.5. The User has the right to change the credentials required for the authorization of an e-wallet at any time. In addition, the Provider recommends the User to change the password at least once every 3 months, the password should not be easy to guess (such as the User's date of birth, surname etc.). The User is recommended not to save the username and password in password-protected files on the Internet, in the browser, in the mobile phone;
- 1.6. In case the User forgets the credentials for entering the profile, the User has the right to restore the password in accordance with the rules given in the application;
- 1.7. The User is responsible for verifying the authenticity of all messages received on behalf of the application. In case of doubt, the User is obliged to immediately contact the Provider;
- 1.8. In case of a security conditions breach by the User, the Provider cannot be held responsible for any negative result(s) facing the User.

2. Description of the main features of the payment service to be provided through the application

1.3. Transactions allowed by the e-wallet

- 1.3.1. The following operations are allowed by the e-wallet account opened through the mobile payment application:

- a) Transfer of funds from the e-wallet account to the account in other financial institutions, in Georgia and abroad, in national and foreign currencies.
- b) Filling up of e-wallets through pay boxes/self-service kiosks and bank cards/accounts;
- c) Making transfers in electronic money between individuals in the provider's system;
- d) Exchange to other electronic currency/money;
- e) Purchase of goods/services through electronic money payments in trade/service facilities from merchants registered in the application.
- g) Payment for other types of services.

1.4. The use of the e-wallet

- 1.4.1. An e-wallet is a space for depositing funds (with nominal value) by a verified or identified User for the purpose of payment operations, where, for example, 1 GEL = 1 GEL electronic money). The funds stored electronically and recognized as a means of payment by the Provider, Users and the Regulator.
- 1.4.2. The User can open an e-wallet through the application or Provider's service center(s);
- 1.4.3. An e-wallet is not a bank account;
- 1.4.4. The electronic money placed on the e-wallet belongs to the User who is registered as the owner of the e-wallet. The User is not authorized to transfer an e-wallet to the third party;
- 1.4.5. Alienation, reformation, or pledging of the e-wallet is not allowed;
- 1.4.6. The e-wallet has no time limitation;
- 1.4.7. The e-wallet has an electronic money account in GEL. Accounts in other currencies may be added to the e-wallet;
- 1.4.8. The electronic money in the e-wallet is not a deposit placed with the Provider and does not accrue any interest;
- 1.4.9. Electronic money will be placed in the e-wallet for an indefinite period;
- 1.1.1. Spending from the e-wallet of unverified users may be subject to certain limits. The information will be available to the User through the application or the Provider's website;
- 1.1.2. The User can perform payment operations only within the electronic money available in User's e-wallet;
- 1.1.3. The User has the right to receive information about the operations carried out from his e-wallet;
- 1.1.4. It is strictly prohibited to use the customer's e-wallet for any illegal purposes, including but not limited to fraud and money laundering.

1.5. E-wallet replenishment

- 1.5.1. The User has the right to deposit money into the e-wallet by several methods, including quick deposit terminals, kiosks, with a bank plastic card linked to the e-wallet, by bank transfer (for example, from mobile bank, internet bank, bank);
- 1.5.2. The Provider can cancel or add deposit methods to the e-wallet account at any time;

1.6. Top up the balance from the quick enrollment terminals

1.6.1. To top up the balance of the e-wallet from the quick enrollment terminals/kiosks, the User must indicate the mobile number and follow the appropriate procedure. The deposited amount is credited to the User's wallet account within a few minutes.

1.7. E-wallet replenishment by bank transfer

1.7.1. The User can top up the balance through service centers or branches of the Provider, the service centers/branches of commercial banks, as well as through internet banking, mobile banking and other possible technical means.

1.7.2. The User/sender of the funds (who can be a third party to the replenished e-wallet) replenishes the e-wallet according to the following steps :

- The User/sender selects "transfer to another" in his/her mobile/online bank;
- Indicates the corresponding account of the nominal ownership of "Multiverse" LLC in the addressee field (Annex 3);
- Indicates the specific User's mobile number in the "description" field and performs the transfer.

1.8. Topping up the balance of the wallet with a bank plastic card connected to the e-wallet

1.8.1. After adding a bank card to the system, the User is entitled to top up the wallet balance. As part of the balance replenishment operation, the amount is transferred to the e-wallet instantly;

1.8.2. The procedure for linking a bank card to the Provider's system for filling the e-wallet will be carried out according to the flow established by the Provider;

1.8.3. The Provider does not store the complete data of the customer's bank card.

1.9. Electronic money transfer to bank account and electronic money withdrawal

1.9.1. The User has the opportunity to transfer the funds to the account of any commercial bank in Georgia or abroad within the balance on the e-wallet;

1.9.2. The User will be able to exchange electronic money for monetary funds by transferring electronic money to the bank account or bank card(s) linked to the e-wallet;

1.9.3. When transferring money from an e-wallet to a bank account, the User is obliged to make sure that the amount of money, receiver's name, surname, account number and reason of payment are correctly specified;

1.9.4. The Provider is not responsible for the transaction made as a result of incorrect details;

1.9.5. If the order with the Provider is initiated on a non-working day, it will be considered received on the next working day. In addition, tasks submitted after 17:00 on a working day will be considered accepted on the next working day;

1.9.6. The Provider ensures the execution of the payment order within 2 (two) working days after its submission to the Provider unless otherwise provided by law.

1.10. Transfers between Users

1.10.1. Users can transfer electronic money from own e-wallet to the e-wallet of other User by indicating the mobile phone number as the beneficiary's identifier. Electronic money transfers between individuals are only possible within the application. Transfers between e-wallets are made instantly.

1.11. Purchase of goods and services through electronic money

- 1.11.1. The application can be used for the purchase of goods and services. The electronic money corresponding to the operations (including card instruments) will be debited from the User's e-wallet and credited on the e-wallet of the Merchant instantly;
- 1.11.2. The Provider is not responsible for the quality of the products or services purchased by the User and the terms of their delivery, the Provider's responsibility is limited only to ensuring the correct execution of the payment operation.

3.10. Exchange to other currency/money

- 3.10.1. The User is entitled to receive any services of the Provider only in the currencies in which he owns the e-wallet. If the balance in the relevant currency on the e-wallet is not sufficient to carry out the relevant operation, the User is entitled to convert the amount on his e-wallet into the required currency at the exchange rate determined by the Provider at the time of conversion and then carry out the payment operation;
- 3.10.2. The User has the possibility to see information about currency exchange rates in the application. Conversion schemes will be placed in the application. Once foreign currency accounts are added to the e-wallet, the conversion charts will be considered as an Annex to this Agreement.

2. Conditions related to payment services

- 1.1. In order to properly perform the payment task, the User is obliged to provide the Provider with all the details that are given in the name of the necessary fields of the relevant electronic form when making each specific payment;
- 1.2. The Provider has the right not to accept a payment order for execution and/or refuse to execute a payment order:
 - a) If the payment order does not comply with the requirements established by the law and/or the rules and procedures established by the Provider;
 - b) If the payment order contains inaccurate information;
 - c) If the amount of electronic money on the e-wallet, including the commission, is not enough to complete the payment task;
 - d) If the operation will exceed the limits established by the Provider (if there are limits);
 - e) If the electronic money on the e-wallet will be subject to appropriate legal restrictions;
 - f) If there is a suspicion that there is fraud or illegal activity;
 - g) If there is another defect/circumstance that makes it impossible to fulfill the payment order.
- 2.1. The User is fully responsible for the correctness and completeness of the payment order and details provided to the Provider and for compliance with the intention of the User;
- 2.2. The User is responsible for all operations performed through the e-wallet;
- 2.3. If the User discovers that operations have been carried out on the e-wallet without consent/confirmation, User is obliged to immediately contact the Provider in this regard;
- 2.4. The Provider is responsible for the resulting damage if the operation is not performed, or is performed incorrectly, or in violation of the deadline due to his intentional and guilty action. In this

case, the Provider is obliged to compensate the direct damage caused to the User, except for the following cases:

- a) When the operation was carried out by the User as a result of a violation of the security protection requirements specified in the contract;
- b) If the User fails to notify the Provider in time about the loss of the access code/user's password or any other event that may affect the security of the user's e-wallet, in this case, the User will be responsible for the losses incurred before the notification;
- c) When an unauthorized operation was carried out as a result of the user's intentional or negligent provision of e-wallet data, in which case the User will be solely responsible for all losses;
- d) If more than 13 months have passed since the date of execution of an unauthorized or incorrectly performed operation, or the fact of violation of the obligations imposed by the legislation and/or the contract has occurred on the part of the User;

2.5. The Provider is authorized:

- a) To carry out operations at the request of the User;
- b) To block/cut the specified amount of electronic money placed on the user's e-wallet, taking into account the received task and/or ensuring the fulfillment of the user's obligations;
- c) To set certain limits on the operations carried out by the User and to change the said limits at any time or periodically at its own discretion;
- d) To give the User a statement of the e-wallet within 5 (five) working days upon request;
- e) In case of violation of the terms and conditions of this Agreement by the User, or in accordance with Article 8 of the same Agreement, to block the e-wallet;
- f) To request the User to return the erroneously deposited amount or to write off the erroneously deposited amount to the e-wallet without acceptance. In such a case, the Provider is entitled to require the User to pay a fine of 0.02% for using the amount/part thereof, for each day of its use;
- g) In accordance with the tariffs in force with the Provider from the e-wallet, charge the User, without prior acceptance, the established commission, as well as the fees determined by the legislation, for the performance of operations, as well as for the e-wallet service;
- h) At his own discretion, to involve the User in various promotions;
- i) To request additional information/documentation from the User at any time by any means of communication if there is an appropriate ground.

1.1. The Provider is obliged:

- a) To take all possible security measures to ensure the security of Users' e-wallet and to prevent their improper use;
- b) Not to make the personalized security features and means of the e-wallet/profile accessible to other persons, except the owner of the wallet. This does not release the User 4.10. from the fulfillment of the obligation provided for in subsection "a";

1.2. The User is responsible for all damage resulting from the refusal or non-notification of the security measure offered by the Provider.

1.1. The User is obliged:

- a) To be responsible for the correctness of filling out the application/assignment and inform the Provider of any changes within 3 (three) working days;
- b) To pay all fees in accordance with the rates/fees applicable to the Provider (Annex n°3);
- c) Use the e-wallet account in accordance with the present conditions;
- d) To ensure safe storage of personalized security features by reasonable actions, as well as compliance with the security conditions defined by this Agreement;
- e) To notify the Provider without undue delay, through e-mail : support@multipay.ge, any case of loss, theft, illegal appropriation or unauthorized use of the User's mobile phone (on which the application is downloaded and connected to the corresponding mobile number).

1. Giving authorization by the User for the payment operation and other services

- 1.1. The payment operation is considered authorized only if there is the User's consent to execute the payment order, except for the cases expressly provided by law.
- 1.2. The rules related to unauthorized or incorrectly performed operations are determined by this Agreement and the Law of Georgia "On Payment System and Payment Services";
- 1.3. The User provides without delay information to the Provider about an unauthorized or incorrectly performed operation, via e-mail: support@multipay.ge or directly at the Provider's service center;
- 1.4. The Provider is not liable and released from material responsibility:
 - a) For the delay in the implementation of the service, if such delay was caused by a reason beyond the control of the Provider;
 - b) If the obligations assumed by the Provider under these conditions could not be fulfilled due to a significant technical or communication delay, over which the Provider had/has no influence.

2. Spending limits

- 1.12. Depending on legal norms and security requirements, the implementation of some payment services presented in the application may be subject to certain limits.

2. Fees

- 2.1. The User is obliged to pay all fees established by the Provider for the provision of payment services;
- 2.2. The service fee and the principle of its calculation are given in Annex n°3 of this Agreement.
- 2.3. According to Annex n°3 of this Agreement, the Provider is entitled to deduct fees from the User's e-wallet without additional consent and acceptance of the User.
- 2.4. If the fee and the amount in the e-wallet are in different currencies, the Provider will perform the conversion at the Provider's commercial rate. The value corresponding to the fee as well as the fee for the conversion will be debited from the User's e-wallet;

2.5. If there is not enough money in the User's e-wallet to pay the fee in full and on time, the Provider is entitled to write off a part of the fee in the amount of the money in the e-wallet, and the remaining part - as soon as the money arrives to the e-wallet.

3. Blocking/suspension of e-wallet

3.1. The Provider has the right to block/suspend the use of the e-wallet at any time if:

- a) There is a reasonable suspicion that the payment services are used for the purpose of money laundering and financing of terrorism;
- b) The User is trying to transfer to his own bank account or spend an unauthorized amount that does not belong to him as a result of a system error in the e-wallet;
- c) There is an objectively justified basis related to the security of the User's e-wallet, including but not limited to suspicion of fraudulent and/or unauthorized use;
- d) There are relevant circumstances determined by this Agreement or legislation;
- e) The Regulator's recommendations.

3.2. Except for the cases prescribed by the Georgian legislation, the Provider is obliged to inform the User about the blocking of the wallet by SMS, e-mail or other means of communication, indicating the relevant reason, no later than immediately after blocking.

3.3. After eliminating the reasons for blocking the wallet, the Provider is obliged to unblock the e-wallet without undue delay.

4. Communication between the parties

4.1. Communication between the parties is carried out in writing via e-mail (support@multipay.ge), application channels or at Provider's service centers;

4.2. Communication between the parties is carried out in the Georgian language, or English if the User does not speak Georgian;

4.3. The Provider has the right to communicate with the User on the User's personal mobile phone number via SMS, e-mail, and other channels or through the registered mail address.

4.4. The Provider is authorized to communicate with the User for various purposes, including:

- a) Information of transfers/orders performed on the User's e-wallet;
- b) Security issues;
- c) Legal or contractual issues;
- d) Marketing.

4.5. The Provider is authorized to use one, several or all means to send a message to the User. However, the delivery of the message using one of the means is sufficient for the corresponding legal result, and the User is not entitled to rely on the fact that the Provider did not attempt delivery by several or all means;

4.6. If the User's contact data changes, the User is obliged to immediately notify the Provider and update the profile data electronically or at the Provider's office. In case of not providing

information about the change/not updating the data, the message sent by Provider to the User's last indicated address will be considered as received by the User.

1. Force majeure

- 1.1. During force majeure, none of the parties shall be liable for the full or partial non-fulfillment or untimely fulfillment of the obligations under the Agreement;
- 1.2. In case of force majeure, the Provider is entitled to temporarily limit certain services;
- 1.3. The fulfillment of the obligations assumed by the parties under the Agreement will be postponed until the liquidation of the force majeure circumstances.
- 1.4. Force majeure is considered to be an irresistible force/circumstance that the parties cannot not take into account in advance and that is beyond the parties' control. The said circumstance directly prevents and frees them from carrying out their respective duty (action).

2. Amendments to the Agreement

- 2.1. The Provider is entitled to make amendments and addendums to this Agreement at any time by posting relevant information in the application;
- 2.2. To continue to use the Provider's services and the e-wallet, the User must consent to these amendments and addendums. The User's consent will be requested by a message appearing on the application. If the User refuses the amendments or addendums, the Provider will suspend or close the e-wallet. The remaining funds on the e-wallet will be transferred to the bank account indicated by the User;
- 2.3. Any amendments/addendums made to the Agreement are a constituent part of the contract, and their latest version can be found in the application's "documents" section.

1. Conditions for the entry into force and termination of the Agreement

- 1.1. This Agreement enters into force from the moment of its signing;
- 1.2. During the time of its validity, the e-wallet can be suspended by the User or by the Provider. The suspension can be lifted and followed either by the normal operation of the e-wallet or its closure;
- 1.3. Termination of the Agreement automatically results in the closure of the e-wallet account opened in the name of the User and termination of all services;
- 1.4. The Provider has the right to terminate the contract for any relevant reason after a 30 calendar day notice to the User;
- 1.5. If the User violates an important condition of the Agreement, or refuses to agree to amendments or addendums to this Agreement, the Provider will terminate the Agreement by sending an appropriate notification. The Provider will then close the User's e-wallet, cancel the services specified in this Agreement and require the User to fully cover the commission, damages (if any) to the Provider in a time period that can be shorter than 30 calendar days;
- 1.6. The User has the right to terminate this Agreement at any time without paying any additional fees, costs or penalties. The intention of the User to terminate this Agreement must be made in writing through the application, or the Provider's e-mail address. In addition to this, the User's refusal to agree to amendments or addendums will be interpreted as an intention to terminate this Agreement. In this case, the Provider will contact the User (through the application, SMS, e-mail or

the User's registered mail address) to proceed to the closure of the e-wallet. The termination of the contract occurs 30 calendar days after the User's notice or refusal to sign amendments or addendums. If both of the parties agree, the contract can be terminated earlier than the mentioned term. In case of termination of the Agreement, the User is obliged to pay the existing/accrued fees and/or any costs and/or damages to the Provider;

- 1.7. The User acknowledges and agrees that the Provider has the right not to terminate the Agreement until the User fully pays the fees owed to the Provider (if any);
- 1.8. Upon closure of the e-wallet, if funds are remaining and there is no current debt, the Provider allows the User to ensure the transfer of electronic money to the commercial bank account opened in the User's name, within 10 working days. Before fully transferring the balance of electronic money to the bank account, the User is obliged to reimburse the Provider for the all fees for the e-wallet services. All User's obligations to the Provider arising before closing the e-wallet are valid until they are fully and properly fulfilled by the User;
- 1.9. Informing the parties about the termination of the Agreement (if necessary) will be carried out in any form of communication specified in Article 9 of the present Agreement;
- 1.10. In any case, after closing the User's e-wallet, the User's personal information and transactions are stored in the company for the period prescribed by law.

2. Governing law and dispute resolution

- 2.1. The present terms and conditions are regulated and interpreted in accordance with the legislation of Georgia;
- 2.2. Any dispute or disagreement related to the terms of this Agreement or its interpretation will have to be the object of an attempt of amicable settlement. If the attempt at an amicable resolution fails, the case may be submitted to the ***court of competent jurisdiction***;
- 2.3. The User has the right to submit a complaint directly through the application communication channel, or via email at complaint@multipay.ge;
- 2.4. The Provider is obliged to accept the unconfirmed complaint submitted to the User on the day of its receipt. Confirmation is materialized by an acknowledgement message sent on the User's e-mail;
- 2.5. The appeal of the operation carried out by the User does not indicate the unconditional obligation of the Provider to compensate the User for the losses incurred as a result of the said operations. Each case of appeal of operations by the User is considered individually, taking into account the established practice in the payment sector and the applicable legislation;
- 2.6. If the User wishes to register a complaint via email, the User must specify the following data : first name, last name, ID/passport number and the mobile phone number under which he is registered in the application. The User will also indicate the date of the incident, detailed description of the complaint and request. The User is entitled to additionally attach to the complaint any document in his possession as evidence;
- 2.7. Further information could be requested by the Provider to investigate the complaint;
- 2.8. The Provider will not consider the complaint if :
 - The information provided by the User is inaccurate;

- The defect is eliminated as a way of response by the Provider;
 - The User's complaint is not submitted in accordance with clauses 13.6 of this Agreement.
- 2.9. The Provider is obliged to consider the User's complaint and make a decision no later than 15 working days after receiving the complaint. If it is not possible to consider the complaint and make a decision within the mentioned period (due to reasons independent of the Provider), the Provider is obliged to inform the User of the justified reason for the delay, the deadline for considering the complaint and making a decision. The deadline for making a decision on a complaint should not exceed 35 working days after receiving the complaint. The Provider is obliged to notify the User of the decision made immediately in the form chosen by the Provider;
- 1.1. The User has the right to apply to the dispute review commission with the National Bank of Georgia, no later than 6 months from the date of filing a complaint with the Provider. The dispute resolution commission will consider the dispute free of charge.

3. Final provisions

- 3.1. These terms and conditions (together with its Annexes) are considered an integral part of the contract signed between the User and the Provider and are valid together with it;
- 3.2. The User is entitled to receive the information defined by the "Rule of Providing Necessary Information to the User in the Implementation of Payment Services" approved by the order of the President of the National Bank of Georgia No. 1/04 of January 6, 2016;
- 3.3. The logos, trademarks and other content of the application are protected by intellectual rights/property(including copyright and trademarks). It is prohibited to publish, copy, transmit or store the content of the application in whole or in part without permission. The prohibition does not apply to saving or printing on a computer or mobile phone for personal use only. It is not allowed to reproduce, publish or distribute the trademarks and logos in the application without the prior written consent of the right holder;
- 3.4. In case any article(s), clause(s) and/or sub-clause(s) of the contract are invalidated/declared invalid based on the law, the remaining article(s), clause(s), sub-clause(s) shall retain their legal force.
- 3.5. In case of violation by the User of the obligations arising from the Agreement and/or legislation, the Provider's non-use of the right(s) does not constitute a basis for waiving the right to request, while the provider's non-use of such right(s) does not constitute a subsequent request arising as a result of the violation of the Agreement and/or legislation;
- 3.6. Article(s)/Clause(s)/Sub-Clause(s) in the Agreement are numbered and titled and do not affect the interpretation of the Agreement;
- 3.7. These terms and conditions shall supersede any prior Agreement or contract between the parties on the same subject matter. In the event of a conflict between this Agreement and its Annexes, the terms of the Annex shall prevail;
- 3.8. The contract is drawn up in the Georgian and English languages. By Agreement of the parties, this contract may be concluded in another language. In this case, the present Agreement and its terms drawn up in the Georgian language shall prevail over the Agreement drawn up in another language and its terms;
- 3.9. The Provider may add Annexes to this Agreement from time to time. Each newly added Annex is an integral part of this Agreement;

3.10. This Agreement shall enter into force only after the completion of the identification-verification procedure provided for by law. The User will be able to see the Agreement confirmed by the parties in the “settings”.

ANNEX №1

General conditions for using the card instrument

1. The card instrument is a local scheme prepaid card issued by the Provider, a payment application, or an accessory equipped with card functionality - a wristband, sticker or another technological device, through which the User can initiate a card operation;
2. The User is entitled to use the card instrument issued by the Provider. A card instrument is a tool for making payments with electronic money stored in the e-wallet;
3. The use of the card instrument is regulated by this Agreement and the legislation of Georgia;
4. In order to receive a card instrument, the User can visit the office of Multiverse and request the issuing of the corresponding card instrument, or receive it at another location from a Multiverse representative, or by mail;
5. The card instrument is active from the moment it is connected to the User's e-wallet.
6. To activate the card instrument, the User can follow to the guidelines described in the application, or request a Multiverse employee to activate it in the User's presence;
7. The card instrument is the property of the Provider. The card instrument is valid as long as the User has an active e-wallet, and can be replaced by a new one in case of loss or deterioration. The User can own more than one card instrument attached to his/her e-wallet;
8. At any time, the card instrument can be deactivated and activated by the User any time through the application;
9. The Provider is entitled, without the User's consent and/or acceptance, to deduct the fee for issuing the card instrument from the User's e-wallet if such a fee is provided by the Provider;
10. The card instrument fee consists of an account integration service fee;
11. Information about depositing money will be sent to the User on the mobile phone number registered in the application or directly to the application;
12. After the User performs an operation with the card instrument, he has no right to request the Provider to stop this operation except for the conditions defined by this Agreement and legislation;
13. The User must immediately inform the Provider through communication channels or visit the service center of the Provider if the card instrument is stolen or lost;
14. The request to block or unblock the card instrument is made by the identified User through the application or other channels or through a Provider's representative;

15. In case of loss or damage of the card instrument, the Provider, taking into account the request of the User, ensures the issuing of a new card instrument and the User will be obliged to pay the fee for the issued card instrument.

16. The Provider has the right:

- 16.1. To block card instrument, if during operations there is a reasonable suspicion that the card instrument is used for illegal activities;
- 16.2. Suspend or terminate the operation of the card instrument in case of violation of the Agreement by the User;
- 16.3. Suspend the operation of the card instrument upon detection of illegal/unauthorized operations;
- 16.4. At its own discretion, without any justification, refuse to issue and/or restore the card instrument to the User;
- 16.5. To ensure the fulfillment of the obligations assumed by the User under the Agreement or annexes or in case of non-fulfillment mentioned obligations, to block any card instrument/e-wallet;
- 16.6. To deduct from the e-wallet, without any additional acceptance, the equivalent funds of operations conducted with all card instruments issued to the User, together with the applicable commission with the Provider;

17. The User undertakes

- 17.1. To read regularly and follow the general conditions and security rules of the card instrument. Strictly protect the confidentiality of the application access codes, which implies, but is not limited to, the obligation of the User not to store in such a form or on such physical or electronic carriers that allow their disclosure, not to transfer the access codes to third parties and/or not to carry out any other use of the access codes disclosure in form;
- 17.2. Under the terms stipulated in the Agreement, to immediately inform the Provider if the card instrument is stolen or lost or if the User suspects that someone else knows his application access code;
- 17.3. To keep all the documents on the transactions made using the card instrument and submit it to the Provider in case of disputed issues;
- 17.4. In case of finding a lost card instrument, to immediately return it to the Provider;
- 17.5. To conduct operations with the card instrument in accordance with the conditions established for this card instrument;
- 17.6. To pay all fees established with the Provider in accordance with the applicable tariffs.

18. The Provider is not responsible :

- 18.1. In the case of loss/stolen or otherwise leaving the possession of the card instrument, for an unauthorized operation carried out with the card instrument, before receiving a written and/or electronic and/or relevant application/notification of the loss/stolen;
- 18.2. On any illegal operation carried out with the card instrument;
- 18.3. Blocking of card instrument as a result of false notification;
- 18.4. On late, incorrect or incomplete operations caused by technical reasons;
- 18.5. Complaining of any operation by the User does not indicate the provider's unconditional obligation to compensate the client for the damage (loss) caused as a result of the mentioned operations.

19. The User is responsible for:

- 19.1. The legality of all operations conducted through the card instrument;
- 19.2. Consequential damages, if for reasons independent from the Provider, information about the card instrument, e-wallet and its owner(s) became known to a third party;
- 19.3. The User is obliged to compensate the Provider for damages caused by the User's violation of the terms of this Agreement.

Terms of service of the card instrument

For the project of Limited Spaces for Unverified Users

1. Important conditions for using the card instrument

- 1.1. The issuer of the card instrument is the Provider. The card instrument is the property of the Provider;
- 1.2. Determination of the type of payment instrument for a specific limited space (card, wristband, sticker or other) will be made by the sole decision of the Provider;
- 1.3. The card instrument is active after its issuing and registration in the Provider's system
- 1.4. With the card instrument, the User can make pay for goods or services using electronic money with merchants located in limited spaces allowed by the Provider, where it is possible to carry out a card operation from the provider's POS application;
- 1.5. The card instrument is valid for a lifetime, provided that the working of the card instrument will suspend automatically upon the expiration of the limit;
- 1.6. The currency of the card account is GEL;
- 1.7. The card instrument is issued to resident and non-resident natural persons after identification with the Provider;
- 1.8. A card instrument is not issued to under-age children without their parent's written approval;
- 1.1. The maximum limit of the amount – is no more than 1500 GEL. It is impossible to top up the amount repeatedly;
- 1.2. It is impossible to store electronic money on the card instrument at any moment of time, the amount of which exceeds 500 GEL;
- 1.3. The total amount of funds allowed for transfer to the card instrument should not exceed 500 GEL per month;
- 1.4. It will be possible to top-up electronic money on the card instrument (e-wallet) through the Provider's cashier/operator, at the service center(s) of the Provider, by bank transfer, or through a pay box. The amount will be deposited into the nominal ownership account of the Provider. The User can use the electronic money placed on the card instrument both in full and partially with the merchants of the limited space, within the balance on the card instrument in accordance with the terms of this Annex;
- 1.5. The User can check the balance on the card instrument through the application;
- 1.6. The Provider is obliged to give the User (upon User's request) a statement of the account for the operations performed through the card instrument within 2 working days at the latest;
- 1.1. The following operations are not allowed on the card instrument:**
 - 1.1.1. Making payments with e-commerce merchants over the Internet;

- 1.1.2. Use of the card instrument in other restricted networks or stores, except for those merchants where it is possible to carry out a card operation from the POS application of the Provider;
- 1.1.3. Carrying out other operations that are contrary to the terms of this Agreement and/or the legislation of Georgia.

1. Exchange of electronic money to cash (withdrawal)

- 1.1. The exchange of electronic money for cash funds will be carried out upon verification of the identified User and the conditions of the verified User will apply to them.

2. Financial and other conditions

- 1.1. The service fee of the card instrument is determined for each transaction, in accordance with the established condition. The limited space payment project is fully subject to the terms of communication between the parties, regulatory legislation, dispute resolution, force majeure conditions, unauthorized or improperly implemented operations and payment instrument service Annex n°1, taking into account the specifics of this annex.

ANNEX №3

Multiverse LLC fees

Issuance of a card or an accessory equipped with card functionality	25 GEL
E-wallet service	Tariff/Fee
Opening/closing of a e-wallet account in GEL	Free of charge
Adding an account in US dollars and euros to the e-wallet Adding USD account -5GEL Adding EUR account 5GEL	5 GEL
Adding another currency account, each	10 GEL
Exchange of money	Current exchange rate set by Provider
Block/unlock wallet	Free of charge
Account statement from an active account (last 3 months)	10 GEL

Account statement from a closed account (last 24 months)	20 GEL
A standard notice on the status of accounts	10 GEL

Wallet deposit and transfer services	
Depositing cash from a paybox	Free of charge (third party's charges may apply)
Replenishment of e-wallet from bank account, card account (separately)	Free of charge (A bank or card processing fee may apply)
Money transfer from e-wallet to bank account (IBAN transfer) International wire transfer USD/EUR-25USD/25EUR	Up to 300 GEL - 3GEL, above 300GEL - 1% of the transferred amount, but not more than 30 GEL
Money transfer between individual and legal entity in the Provider's system	Free of charge
Restoration of a card or an accessory equipped with card functionality, making a new one	25 GEL

ANNEX №4

Data Protection and Confidentiality

Please note that by agreeing to this Agreement, you fully agree to the terms and conditions set forth in this Annex

1. General provisions

1.1. Personal data are any information which are related to an identified or identifiable natural person;

1.2. Personal data processing includes any action performed on data using automatic, semi-automatic or non-automatic means, in particular, obtaining, collecting, recording, photographing, audio recording, video recording, organizing, storing, changing, recovery, retrieval, use or disclosure (including retrieval and/or disclosure of information by transmission, distribution or otherwise making available, grouping or combination, blocking, erasure or destruction;

1.2. Personal data is collected and processed in accordance with the Law of Georgia “On Personal Data Protection”, and applicable legal;

1.3. The Provider collects and processes personal data in during the period of using the Provider’s services, as well as after the end of the contractual relationship, in compliance with the retention period defined by the law;

1.4. The Provider collects and processes personal data to provide the User with the services covered by this Agreement. This includes :

- a) The full and proper implementation of the service;
- b) The improvement and development of the service, during which the Provider performs the analysis of the available information about the User, the analysis of statistical data, segmentation of users and others;
- c) Preparation and demonstration of various reports, researches and/or presentations;
- d) Security, as well as the detection and/or prevention of fraud, forgery or attempted forgery, money laundering or other crimes;
- e) Marketing purposes, which means the periodic offer of various products/services by the Provider directly or by an authorized person.

1.5. All Provider’s employees and other agents who have access to the User’s personal data have no rights to use it after the termination of the employment or contractual relationship.

2. Data processing purposes

2.1. User’s identification: registering on the application, opening an e-wallet

2.1.1. In compliance with the provisions of Georgian legislation, the Provider must collect personal data to create an e-wallet.

2.1.2. The Provider will verify the data about the User in the state service development agency, credit information bureau and/or through other public sources, in order to fulfill the obligations imposed by the law;

2.1.3. The following data may be processed for this purpose: first name, last name, ID/passport number, copy of ID/passport, citizenship, date of birth, a face photo, phone number, e-mail address, direct video transmission/broadcast recording, and other data required by legal acts governing the prevention of money laundering and terrorist financing.

2.2. Communication with the User

2.2.1. By signing this Agreement, the User consents to the processing of personal data by the Provider for communication purposes, including sharing information, answering to the User's requests, and asking the User to fulfill his/her obligations;

2.2.2. For these purposes, the following data may be processed: first name, last name, mobile phone number, e-mail, mail.

2.3. Marketing, advertising, planning and implementation of promotions and promotional campaigns

2.3.1. The User authorizes the Provider to use personal data in order to carry out various marketing offers, promotional campaigns, new projects, as well as joint promotional campaigns with affiliated or founding companies, for the Provider to transfer and/or disclose the personal data of the Users in the possession of the Provider (including segmented users data), or other confidential information to authorized persons;

2.3.2. The Provider may use personal data to send short text, voice and/or other types of advertising messages (direct marketing). The frequency of such messages is periodically determined by the Provider (or the Provider's authorized person);

2.3.3. For this purpose, the following data may be processed: the User's phone number, e-mail or other contact address registered with the Provider, bank details, areas of interest, characteristics of User behavior in the form of logging, such as (entry/exit to the e-wallet with date and time, from which type of device the action was performed and any access/action performed on another server) segmented data of Users, filtered according to the following data: age, gender, behavioral characteristics, monetary volumes of transactions, place of residence, district, and/or other behavior performed by the User and other recorded data.

2.3.4. The data is processed for this purpose until the Provider receives a different instruction from the User through the SMS disconnection functionality provided in the message;

2.3.5. The Provider is not responsible for the undesirable result of the User's refusal to process the data for direct marketing purposes due to incorrect SMS text and/or incorrect indication of the operator's number.

2.4. Statistical analysis

2.4.1. The User also consents to the carry out of the production and processing of statistical data within the payment services of the Provider, for the purposes of communication to Users, offering various types of services (including offers tailored to the wishes and needs of Users);

2.4.2. For this purpose, the following data may be processed : recordings of the User's activity (e.g. when using a mobile application), User's the location, the data recorded in the search field, the information on the website, including the frequency of service selection and/or any other statistical data (including the use of so-called "cookies" and its analysis) and/or use of other data recorded by the User (e.g. User and/or contact data of third parties).

2.5. Security of confidential information

2.5.1. Based on the objectives of protection of the security, property, and confidential information, as well as to ensure quality control of the service, in compliance with the requirements established by the law of Georgia "On Personal Data Protection" the Provider has a right to carry out the external buildings, entrances and workplaces monitoring through video surveillance and audio recording systems, as well as audio recording - during telephone communication with the Provider;

2.5.2. At the service points of the Provider, as well as when communicating with the Provider, the User will be informed about the progress of video surveillance and audio recording in the appropriate form. The User, realizing the need for video surveillance and audio recording, gives his consent to the processing of appropriate data.

2.5. Service improvement

Data collected of the purposes listed above can be used to improve service quality, plan and implement new projects, improve or develop Provider's services as well as to improve technical and organizational tools and IT infrastructure.

3. Transfer of personal data

The User authorizes and agrees to the condition that the Provider transfers the User's data according to appropriate need and in an adequate proportion to the purpose of data processing to agents, outsourcing and other service companies for the purpose of regularly providing payment services to the User, developing and improving services and implementing new services. In order to receive the relevant service, the User's biometric data will be processed to fulfill the obligation prescribed by the law. In order to provide technical services during the processing of biometric data, the User's biometric data will be transferred to "Reizomat" LLC (S/C 402102005; address: Georgia, Tbilisi, Chugureti District, Davit Aghmashenebeli Ave., №86/90), and will be processed by "Reizomat" LLC in full compliance with the requirements of the legislation, with a high standard of data security. The User's biometric data will be processed if the User activates the **Pay with Smile** function. In this case, the User's biometric data will be processed only by the Provider and will not be transferred to another processor.

4. User's rights of access, rectification, erasure of personal data, and restriction of data processing

4.1. The User has the right to access to information which entails the right to obtain information on the User's personal data collected by the Provider;

4.2. The User has the right to rectify and update information he/she considers is incorrect or incomplete;

4.3. The User can request his/her data to be erased;

4.4. The User can request to restrict the processing of his/her personal data;

4.5. The User understands that the exercise of his/her rights may impede the fulfillment of the Provider's obligations and therefore lead to the termination of this Agreement.

5. By signing this Agreement, the User confirms that he is aware of and agrees with the Provider's privacy policy which is available at : <http://multipay.ge>

გთხოვთ, ყურადღებით წაკითხოთ ქვემოთ მოცემული ხელშეკრულების პირობები

მომხმარებლის მიერ შპს „მალთივერს“ - ის მობილური აპლიკაციის ან/და სხვა ტექნიკური ან მაგერიალური საშუალებებით გაცემული თანხმობა წინამდებარე ხელშეკრულების პირობებზე და სხვა თანხმებულ დოკუმენტაციაზე (ასეთის არსებობის შემთხვევაში: აპლიკაცია, კითხვარი და ა.შ.) ექვივალენტური იქნება მომხმარებლის ხელმოწერა ამ შეთანხმებაზე და აღნიშნული თანხმობა იურიდიულად სავალდებულოდ ჩაითვლება შპს „მულტივერსის“ მიერ აპლიკაციის/დისგანციური და/ან არადისგანციური სერვისის არხის მეშვეობით მომხმარებლის თანხმობის გამოცხადების მომენტიდან.

ამ ხელშეკრულების ფარგლებში გათვალისწინებული ზოგიერთი სერვისი შესაძლოა არ იყოს აქტიური მომხმარებლის მიერ ამ ხელშეკრულების ხელმოწერის მომენტიდან, თუმცა, პროვაიდერის მიერ შესაბამისი სერვისის გააქტიურების შემთხვევაში, მასზე ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობები გავრცელდება. ხელშეკრულებაში კონკრეტული სერვისების აღწერა და მისი პირობები არ ნიშნავს პროვაიდერის ვალდებულებას მომხმარებლისთვის აღნიშნული სერვისის მიწოდების შესახებ.

გენერალური ხელშეკრულება ფიზიკური პირებისთვის საგადახდო მომსახურების გაწევის შესახებ

ხელშეკრულების მხარეები:

ერთი მხრივ, შპს „მალთივერს“ (შემდგომში „პროვაიდერი“) - საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად შექმნილი და მოქმედი კომპანია, საიდენტიფიკაციო ნომრით 404598663;

და

მეორე მხრივ, ფიზიკური პირი, რომელმაც გამოთქვა სურვილი, მიიღოს პროვაიდერის საგადახდო სერვისები და ხელი მოაწერა ამ ხელშეკრულებას (შემდგომში „მომხმარებელი“).

წინამდებარე ხელშეკრულების ტექსტში მხარეები (პროვაიდერი და მომხმარებელი) ხელს აწერენ ამ შეთანხმებას და ეთანხმებიან ქვემოთ მოცემულ წესებს და პირობებს.

ინფორმაცია პროვაიდერის შესახებ

(1) შპს „მალთივერს“ არის გადახდის სერვისის პროვაიდერი, რომელიც რეგისტრირებულია საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ სარეგისტრაციო ნომრით 0090-2904. პროვაიდერი თავის საქმიანობას ახორციელებს „საგადახდო სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონის, საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ გამოცემული კანონქვემდებარე აქტებისა და სხვა ნორმატიული აქტების შესაბამისად;

(2) საქართველოს ეროვნული ბანკი არის პროვაიდერის ზედამხედველობის ორგანო, რომლის ვებ-გვერდის მისამართია: www.nbg.gov.ge. საქართველოს ეროვნული ბანკი არავითარ შემთხვევაში არ აგებს პასუხს პროვაიდერის მიერ მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობაზე ან დროულად შესრულებაზე;

(3) პროვაიდერის სათაო ოფისის ოფიციალური და ფაქტობრივი მისამართია თბილისი, მთაწმინდის რაიონი, კოსტავას ქ. N 59, (ნაკვეთი 4/49) (შემდგომში „პროვაიდერის მისამართი“), ელ.ფოსტა: info@multipay.ge, ვებგვერდი: <http://multipay.ge> (შემდგომში „პროვაიდერის ვებგვერდი“), სადაც განაცხადის გარდა შეიძლება განთავსდეს პროვაიდერის აგენტებისა და ფილიალების/სერვის ცენტრების მისამართები და სხვა ინფორმაცია (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

წინამდებარე ხელშეკრულების პირობებს აქვს შემდეგი განმარტებები.

Multipay - შპს “მალთივერს” -ის მიერ შემუშავებული აპლიკაციის/საგადახდო პლატორმა კომერციული სახელწოდება (შემდგომში „აპლიკაცია“).

აპლიკაცია/პლატფორმა - “მალთივერს” - ის საგადახდო პლატორმა/აპლიკაცია

ელექტრონული საფულე - ციფრული სისტემა, რომელშიც ინახება ელექტრონული ფული გადახდის ოპერაციებისთვის (შემდგომში „ელექტრონული საფულე“).

მომხმარებელი - სრულწლოვანი ფიზიკური პირი ან იურიდიული პირი, რომელიც რეგისტრირებულია “მალთივერს” - ის სისტემაში და სარგებლობს პროვაიდერის მომსახურებით.

იდენტიფიცირებული მომხმარებელი - მომხმარებელი, რომელმაც წარმატებით გაიარა იდენტიფიკაციის პროცედურა (დისტანციურად ან არადისტანციურად) საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი დებულებების შესაბამისად. იდენტიფიცირებული და არავერიფიცირებული მომხმარებელი შეზღუდულია აპლიკაციის ფუნქციებში.

ვერიფიცირებული მომხმარებელი - მომხმარებელი, რომელმაც წარმატებით გაიარა ვერიფიკაციის პროცედურა საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად და სარგებლობს აპლიკაციის ყველა ფუნქციონალით შეუზღუდავად.

პროვაიდერი - ხელშეკრულების მხარე, რომელიც ფინანსურ მომსახურებას უწევს აპლიკაციის მომხმარებელს.

ელექტრონული ფული - პროვაიდერის მიერ გადახდის ოპერაციების მიზნით მომხმარებლისგან მიღებული ნაღდი ფულის ნომინალური ღირებულება. ელექტრონული ფული ინახება ელექტრონული საფულის საბარათო ინსტრუმენტში და აღიარებულია მესამე მხარის მიერ, როგორც გადახდის საშუალება.

საბარათო ინსტრუმენტი - ლოკალური სქემის წინასწარი გადახდის ბარათი, გადახდის აპლიკაცია ან ბარათის ფუნქციონირებით აღჭურვილი აქსესუარი - პროვაიდერის მიერ გაცემული პლასტიკური ბარათი, სამაჯური, სტიკერი ან სხვა ტექნოლოგიური მოწყობილობა, რომლის მეშვეობითაც მომხმარებელს შეუძლია გადახდის გრანზაქციის ინიცირება.

მერჩანტი - იურიდიული პირები, ინდივიდუალური მეწარმეები ან სხვა იურიდიული ფორმის მქონე საწარმოები, რომლებიც დარეგისტრირებული არიან პროვაიდერის მიერ და ახორციელებენ საქონლის/მომსახურების რეალიზაციას.

შეზღუდული სივრცე - გეოგრაფიულად და ტექნიკურად შეზღუდული სივრცე, სადაც შესაძლებელია საბარათო ინსტრუმენტის გამოყენება და რომელშიც განთავსებულია სხვადასხვა სავაჭრო მომსახურების ობიექტები (მერჩანტები). ამ ტიპის სივრცეების მაგალითებია: პარკები, ფესტივალები, სავაჭრო ცენტრები და ა.შ.

მარეგულირებელი - საქართველოს ეროვნული ბანკი.

1. ხელშეკრულების საგანი

1.1. ამ ხელშეკრულების თანახმად, პროვაიდერს უფლება აქვს გაუხსნას ელექტრონული ფულის ანგარიში ვერიფიცირებულ ან იდენტიფიცირებულ მომხმარებელს და მიაწოდოს მათ საგადახდო სერვისები, ელექტრონული საფულედან ნებადართული გრანზაქციების ჩათვლით, ამ შეთანხმებით და საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით. (შემდგომში „მომსახურება“);

1.2. მომხმარებლების მიერ ბარათის ინსტრუმენტთან დაკავშირებული ვადები და პირობები მოცემულია დანართ N°1-ში;

1.3. პროვაიდერის მიერ შეზღუდული სივრცის გადახდის პროექტის განხორციელების შემთხვევაში, ამ შეთანხმების დანართ N°2-ში მითითებული პირობები გავრცელდება არავერიფიცირებულ მომხმარებლებზე.

2. აპლიკაციის გამოყენების ზოგადი პირობები, უსაფრთხოება და რისკები

2.1. ამ მუხლით გათვალისწინებული პირობების მიზანია მომხმარებლის ინფორმირება დისტანციური სერვისების გამოყენებისას წარმოქმნილი შესაძლო საფრთხის შესახებ და მომხმარებლის დაცვა თავად მომხმარებლის განმზრახ და/ან გაუფრთხილებლური ქმედებებით გამოწვეული მიაჩნისგან (მარალისგან);

2.2. მომხმარებელი ვალდებულია გამოიჩინოს განსაკუთრებული სიფრთხილე აპლიკაციის გამოყენებისას.

2.3. მომხმარებელი ვალდებულია დაიცვას ელექტრონული საფულის გამოყენებასთან დაკავშირებული ნებისმიერი ინფორმაციის უსაფრთხოება და კონფიდენციალურობა, რომელიც შეიცავს, შეუზღუდავად, შესვლის სერთიფიკატებს, პროვაიდერის მიერ მოწოდებულ სპეციალურ კოდებს და ა.შ.;

2.4. მომხმარებელი ვალდებულია უსაფრთხოდ შეინახოს მისი ელექტრონული საფულის ავტორიზაციისთვის საჭირო დეტალები (პაროლი, მომხმარებლის სახელი) და არ მიანდოს/გადასცეს მესამე პირებს;

2.5. მომხმარებელმა არ უნდა დატოვოს თავისი მობილური ტელეფონი (ან სხვა შესაბამისი მოწყობილობა) უყურადღებოდ, სანამ ის ქსელთან არის დაკავშირებული. მომხმარებელმა არ უნდა დაუშვას მესამე პირების მიერ აღნიშნული მოწყობილობის გამოყენება მანამ, სანამ არ დაასრულებს დისტანციური სერვისის არხის გამოყენებას და არ დარწმუნდება, რომ მისი გამოყენება არ ხდება მესამე მხარის მიერ;

2.6. იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს აქვს საფუძვლიანი ეჭვი, რომ ელექტრონული საფულის დეტალები ცნობილი მესამე მხარისთვის, მომხმარებელი ვალდებულია დაუყოვნებლივ შეცვალოს ისინი და ამის შესახებ აცნობოს პროვაიდერს;

2.7. Android ოპერაციული სისტემის მობილური ტელეფონის შემთხვევაში, თუ აღნიშნული ტელეფონი არის ე.წ. rooted (ROOT), ხოლო iOS ოპერაციული სისტემის მობილური ტელეფონი იქნება ე.წ. დაჯეილბრეიქებული, აპლიკაციის გამოყენება ასეთ მოწყობილობებზე აკრძალულია პროვაიდერის მიერ;

2.8. მომხმარებელს არ აქვს უფლება სხვა მომხმარებლის აპლიკაციის გამოყენების;

2.9. მომხმარებლისთვის ცნობილია, რომ ელექტრონული საფულე მომხმარებლის უსაფრთხოებიდან გამომდინარე დაკავშირებულია ამავე მომხმარებლის მობილური ტელეფონის აპარატთან /მოწყობილობასთან. მომხმარებლის მიერ მობილური ტელეფონის (და არა მობილური ნომრის) შეცვლის შემთხვევაში (მაგალითად მომხმარებელმა იყიდა ახალი მობილური მოწყობილობა ან დაკარგა ძველი მოწყობილობა/ტელეფონი), ვალდებულია დაუყოვნებლივ დაუკავშირდეს და აცნობოს პროვაიდერს აღნიშნულის შესახებ შემდგომში პროვაიდერის მიერ საფულის დაბლოკვის მიზნით, მომხმარებლის მიერ ახალ მოწყობილობაზე (ტელეფონზე) საფულის დაკავშირებისა და წვდომის აღდგენამდე. მომხმარებელი უფლებამოსილია ახალ მოწყობილობაზე/ტელეფონზე განახორციელოს პროვაიდერის აღდგენა ელექტრონულად პროვაიდერის მიერ დადგენილი წესით, თუმცა აღნიშნული არ გამოირიცხავს გამოწვევების შემთხვევებში საფულეზე წვდომის აღდგენის მიზნით აუცილებელი გახდეს პროვაიდერის სერვის ცენტრში უშუალოდ მომხმარებლის გამოცხადება. მომხმარებლის მიერ პროვაიდერისთვის ტელეფონის დაკარგვის შეუტყობინებლობის შემთხვევაში მომხმარებლის საფულის უსაფრთხოებასა და შესაძლო ზიანთან/ზარალთან მიმართებაში პროვაიდერი სრულად იხსნის ყოველგვარ პასუხისმგებლობას;

2.10. მომხმარებელი თანახმაა და უფლებას აძლევს პროვაიდერს, დისტანციური სერვისის არხით გაგზავნილი დავალების საფუძველზე, უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის ელექტრონული საფულის გახსნა პროვაიდერის მიერ დადგენილი წესებისა და პირობების შესაბამისად;

2.11. დისტანციური სერვისების დროს, პროვაიდერი არ არის პასუხისმგებელი ზარალზე, რომელიც გამოწვეულია ან შეიძლება იყოს გამოწვეული, მათ შორის:

ა) მომხმარებლის პროგრამული უზრუნველყოფის ან ნებისმიერი სახის მოწყობილობის პროვაიდერის სისტემასთან შეუსაბამობით;

ბ) დისტანციური მომსახურების არხით სარგებლობისას მომხმარებლის მონაცემების/დოკუმენტების, პროგრამული უზრუნველყოფების, ნებისმიერი სახის მოწყობილობების დაზიანებით/განადგურებით;

გ) ნებისმიერი პირის მიერ წვდომის კოდების არაავტორიზებული გამოყენებით;

დ) დისტანციური მომსახურების განხორციელებასთან დაკავშირებული სისტემების არასათანადო ან/და შეფერხებით მუშაობით, მათ შორის ტექნიკური შეფერხების დროს, რომელიც შესაძლებელია გამოწვეული იყოს პროვაიდერის მხრიდანაც;

ე) პროვაიდერის მიერ სისტემის გეგმიური განახლების დროს;

ვ) იმ შემთხვევაში, თუ პროვაიდერში შესვლა საჯარო სივრცეებში არსებული ინტერნეტით, რომელსაც აქვს დაბალი დაცვის მექანიზმი;

ზ) მომხმარებლის მოწყობილობების ან პროგრამული უზრუნველყოფის გაუმართაობით გამოწვეულ ნებისმიერ შეუსრულებლობაზე;

თ) ვირუსზე ან სხვა მსგავს პრობლემაზე, რომელიც შესაძლოა დაკავშირებული იყოს დისტანციური მომსახურებით სარგებლობასთან;

2.12. მომხმარებელი თანახმაა და აცხადებს, რომ მას ეკისრება სრული პასუხისმგებლობა მომხმარებლის ინტერნეტ პროვაიდერისა და/ან ბრაუზერის მეშვეობით დისკანციურ მომსახურებასთან დაკავშირებისას;

2.13. დისკანციური მომსახურების ფარგლებში პროვაიდერი დამატებით უფლებამოსილია:

ა) მომხმარებლის ინტერესების დაცვის მიზნით, შეაჩეროს ან შეწყვიტოს დისკანციური მომსახურება მომხმარებლისთვის წინასწარი შეტყობინების გაგზავნის გარეშე, თუ პროვაიდერს აქვს ეჭვი, რომ ირღვევა უსაფრთხოების ნორმები ან ასეთი შეჩერება მიზანშეწონილია სხვა მიზეზების გამო;

ბ) უსაფრთხოების მოთხოვნებიდან გამომდინარე, შეცვალოს სისტემური მოწყობილობების მოთხოვნები, რომლებიც შესაძლებელია, დადგენილი იყოს დისკანციური მომსახურების მიღებისათვის;

გ) შეზღუდოს დესკტოპ კომპიუტერებზე არსებულ სიმულაციებში (ანდროიდის ოპერაციული სისტემის მომუშავე გელეფონის სიმულაცია) გაშვებული მალთიფების მობილური აპლიკაცია;

დ) ნებისმიერ დროს შეზღუდოს ანდროიდის (ANDROID) , აიოსის (IOS) ან სხვა ნებისმიერ ოპერაციულ სისტემაზე მალთიფების მობილური აპლიკაციით სარგებლობა თუ კონკრეტული ოპერაციული სისტემა მალთიფების მობილური აპლიკაციის დაცულობასა და უსაფრთხოებისთვის დამატებითი საფრთხის შემქმნელი/მაგარებელი იქნება;

2.14. მომხმარებელს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს შეცვალოს საკუთარი ელექტრონული საფულის ავტორიზაციისთვის საჭირო რეკვიზიტები. ამასთანავე პროვაიდერის მიერ მომხმარებლისთვის რეკომენდირებულია პაროლის მინიმუმ ყოველ 3 თვეში ერთხელ შეცვლა, პაროლი არ უნდა იყოს მარტივად გამოსაცნობი. მომხმარებელი ვალდებულია სახელი (username) და პაროლი (password) არ შეინახოს ინტერნეტში, ბრაუზერში, მობილურში პაროლით დაუცველ ფაილებში;

2.15 მომხმარებლის მიერ პროვაილში შესვლის რეკვიზიტების დაფიქსირების შემთხვევაში, მომხმარებელი უფლებამოსილია განახორციელოს პაროლის აღდგენა აპლიკაციაში მოცემული წესის შესაბამისად;

2.16. მომხმარებელი ვალდებულია გადაამოწმოს მალთიფერის/მალთიფების სახელით მიღებული ყველა შეტყობინების ნამდვილობა, ასევე გადაამოწმოს აპლიკაციის ნამდვილობა მანამ, სანამ შეიყვანს მალთიფების აპლიკაციაში საფულის ანგარიშის მომხმარებლის სახელსა და პაროლს. ეჭვის შემთხვევაში, მომხმარებელი ვალდებულია დაუყოვნებლივ დაუკავშირდეს პროვაიდერს;

2.17. მომხმარებლის მიერ უსაფრთხოების პირობების დაუცველობის შემთხვევაში პროვაიდერი პასუხს არ აგებს მომხმარებლის მიმართ დამდგარ ნებისმიერ ნეგატიურ შედეგ(ებ)ზე.

3. აპლიკაციის საშუალებით მიწოდებული გადახდის სერვისის ძირითადი მახასიათებლების აღწერა

3.1. ელექტრონული საფულით დაშვებული გრანზაქციები

3.1.1. მობილური გადახდის აპლიკაციის მეშვეობით გახსნილი ელექტრონული საფულის ანგარიშით დაშვებულია შემდეგი ოპერაციები:

ა) ელექტრონული საფულის ანგარიშიდან თანხის გადარიცხვა სხვა ფინანსურ დაწესებულებებში ანგარიშზე, საქართველოში და მის ფარგლებს გარეთ, ეროვნულ და უცხოურ ვალუტაში.

ბ) ელექტრონული საფულების შევსება გადახდის ყუთებით/თვითმომსახურების ჯიხურებით და საბანკო ბარათებით/ანგარიშებით;

გ) პროვაიდერის სისტემაში ფიზიკურ პირებს შორის ელექტრონულ ფულში გადარიცხვების განხორციელება;

დ) სხვა ელექტრონულ ვალუტაზე/ფულზე გაცვლა;

ე) საქონლის/მომსახურების შეძენა ელექტრონული ფულადი ანგარიშსწორებით სავაჭრო/მომსახურების ობიექტებში განაცხადში რეგისტრირებული სავაჭრო ობიექტებისგან.

ზ) სხვა სახის მომსახურების გადახდა.

3.2. ელექტრონული საფულის გამოყენება

3.2.1. ელექტრონული საფულე გამოიყენება იდენტიფიცირებული ან ვერიფიცირებული მომხმარებლის მიერ გადახდის ოპერაციების მიზნით, სადაც, მაგალითად, 1 ლარი არის 1 ლარი ელექტრონული ფული. თანხები, ინახება ელექტრონულად და აღიარებულია, პროვაიდერის, მომხმარებლებისა და მარეგულირებლის მიერ გადახდის საშუალებად.

3.2.2. მომხმარებელს შეუძლია გახსნას ელექტრონული საფულე აპლიკაციის მეშვეობით ან პროვაიდერის სერვისცენტრ(ებ)ში;

3.2.3. ელექტრონული საფულე არ არის საბანკო ანგარიში;

3.2.4. ელექტრონულ საფულეზე განთავსებული ელექტრონული ფული ეკუთვნის მომხმარებელს, რომელიც დარეგისტრირებულია ელექტრონული საფულის მფლობელად. მომხმარებელი არ არის უფლებამოსილი გადასცეს ელექტრონულ საფულეზე წვდომა მესამე მხარეს;

3.2.5. ელექტრონული საფულის გასხვისება, გადაკეთება და დაგირავება დაუშვებელია;

3.2.6. ელექტრონულ საფულეს არ აქვს დროის შეზღუდვა;

3.2.7. ელექტრონულ საფულეში იხსნება ელექტრონული ფულის ანგარიში ლარში. მომხმარებელს აქვს შესაძლებლობა დაამატოს ანგარიშები სხვა ვალუტაში;

3.2.8. ელექტრონული ფული ელექტრონულ საფულეში არ არის პროვაიდერთან განთავსებული ანაბარი და არ ერიცხება სარგებელი;

3.2.9. ელექტრონული ფული განთავსდება ელექტრონულ საფულეში განუსაზღვრელი ვადით;

3.2.10. დაუდასტურებელი მომხმარებლების ელექტრონული საფულედან ხარჯვა შეიძლება დაექვემდებაროს გარკვეულ შეზღუდვებს. ინფორმაცია მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი იქნება აპლიკაციის ან პროვაიდერის ვებსაიტის მეშვეობით;

3.2.11. მომხმარებელს შეუძლია განახორციელოს გადახდის ოპერაციები მხოლოდ ელექტრონული ფულის ფარგლებში, რომელიც ხელმისაწვდომია მომხმარებლის ელექტრონულ საფულეში;

3.2.12. მომხმარებელს უფლება აქვს მიიღოს ინფორმაცია განხორციელებული ოპერაციების შესახებ მისი ელექტრონული საფულედან;

3.2.13. კატეგორიულად აკრძალულია მომხმარებლის ელექტრონული საფულის გამოყენება უკანონო მიზნებისთვის, მათ შორის, თაღლითობისა და ფულის გათეთრებისთვის.

3.3. ელექტრონული საფულის შევსება

3.3.1. მომხმარებელს უფლება აქვს შეიგანოს ფული ელექტრონულ საფულეში რამდენიმე მეთოდით, მათ შორის სწრაფი გადახდის გერმინალებით, კიოსკებით, საბანკო პლასტიკური ბარათით, რომელიც დაკავშირებულია ელექტრონულ საფულეზე, საბანკო გადარიცხვით (მაგალითად, მობილური ბანკიდან, ინტერნეტ ბანკიდან, ბანკი);

3.3.2. პროვაიდერს შეუძლია ნებისმიერ დროს გააუქმოს ან დაამატოს შევსების მეთოდები ელექტრონული საფულის ანგარიშზე;

3.4. შეავსეთ ბალანსი სწრაფი ჩარიცხვის გერმინალებიდან

3.4.1. სწრაფი ჩარიცხვის გერმინალებიდან/კიოსკებიდან ელექტრონული საფულის ბალანსის შესავსებად მომხმარებელმა უნდა მიუთითოს მობილურის ნომერი და დაიცვას შესაბამისი პროცედურა. ჩარიცხული თანხა ირიცხება მომხმარებლის საფულის ანგარიშზე რამდენიმე წუთში.

3.5. ელექტრონული საფულის შევსება საბანკო გადარიცხვით

3.5.1. მომხმარებელს შეუძლია ბალანსის შევსება პროვაიდერის სერვის ცენტრების ან ფილიალების, კომერციული ბანკების სერვის ცენტრების/ფილიალების, აგრეთვე ინტერნეტ ბანკინგის, მობილური ბანკინგის და სხვა შესაძლო გეგმიური საშუალებებით.

3.5.2. სახსრების მომხმარებელი/გამგზავნი (რომელიც შეიძლება იყოს შევსებული ელექტრონული საფულის მესამე მხარე) ავსებს ელექტრონულ საფულეს შემდეგი ნაბიჯების მიხედვით:

- მომხმარებელი/გამომგზავნი თავის მობილურ/ონლაინ ბანკში ირჩევს „სხვასთან გადარიცხვას“;
- ადრესატის ველში მიუთითებს შპს „მლთივერსის“ ნომინალური მფლობელობის შესაბამის ანგარიშს (დანართი 3);
- მიუთითებს კონკრეტული მომხმარებლის მობილურის ნომერს „აღწერილობის“ ველში და ახორციელებს გადახდას.

3.6. საფულის ბალანსის შევსება ელექტრონულ საფულესთან დაკავშირებული საბანკო პლასტიკური ბარათით.

3.6.1. საბანკო ბარათის სისტემაში დამატების შემდეგ მომხმარებელი უფლებამოსილია შეავსოს საფულის ბალანსი. ბალანსის შევსების ოპერაციის ფარგლებში თანხა მომენგალურად ირიცხება ელექტრონულ საფულეზე;

3.6.2. საბანკო ბარათის ელექტრონული საფულის შევსების პროვაიდერის სისტემასთან მიბმის პროცედურა განხორციელდება პროვაიდერის მიერ დადგენილი თანამიმდევრობის შესაბამისად;

3.6.3. პროვაიდერი არ ინახავს მომხმარებლის საბანკო ბარათის სრულ მონაცემებს.

3.7. ელექტრონული ფულის გადარიცხვა საბანკო ანგარიშზე და ელექტრონული ფულის გაგანა

3.7.1. მომხმარებელს აქვს შესაძლებლობა ელექტრონულ საფულეზე არსებული ბალანსის ფარგლებში გადარიცხოს თანხა ნებისმიერი კომერციული ბანკის ანგარიშზე საქართველოში ან მის ფარგლებს გარეთ;

3.7.2. მომხმარებელი შეძლებს ელექტრონული ფულის გაცვლას ფულად სახსრებზე ელექტრონული ფულის გადარიცხვით საბანკო ანგარიშზე ან ელექტრონულ საფულეზე მიბმულ საბანკო ბარათ(ებ)ზე;

3.7.3. ელექტრონული საფულედან საბანკო ანგარიშზე თანხის გადარიცხვისას მომხმარებელი ვალდებულია დარწმუნდეს, რომ სწორად არის მითითებული თანხის ოდენობა, მიმღების სახელი, გვარი, ანგარიშის ნომერი და გადახდის დანიშნულება;

3.7.4. პროვაიდერი არ არის პასუხისმგებელი არასწორი დეტალების შედეგად დადებულ გრანზაქციაზე;

3.7.5. თუ პროვაიდერთან მოთხოვნა ინიცირებულია არასამუშაო დღეს, იგი მიღებულად ჩაითვლება მომდევნო სამუშაო დღეს. ამასთან, სამუშაო დღის 17:00 საათის შემდეგ წარმოდგენილი დავალებები მიღებულად ჩაითვლება მომდევნო სამუშაო დღეს;

3.7.6. პროვაიდერი უზრუნველყოფს საგადახლო დავალების შესრულებას პროვაიდერისათვის მისი წარდგენიდან 2 (ორი) სამუშაო დღის ვადაში, თუ კანონით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.

3.8. გადარიცხვები მომხმარებლებს შორის

3.8.1. მომხმარებლებს შეუძლიათ ელექტრონული ფულის გადარიცხვა საკუთარი ელექტრონული საფულედან სხვა მომხმარებლის ელექტრონულ საფულეზე მიმღების იდენტიფიკატორად მობილური ტელეფონის ნომრის მითითებით. ფიზიკურ პირებს შორის ელექტრონული ფულადი გადარიცხვები შესაძლებელია მხოლოდ აპლიკაციის ფარგლებში. ელექტრონულ საფულეებს შორის გადარიცხვები მყისიერად ხდება.

3.9. საქონლისა და მომსახურების შეძენა ელექტრონული ფულის საშუალებით

3.9.1. აპლიკაციის გამოყენება შესაძლებელია საქონლისა და მომსახურების შესაძენად. ოპერაციების შესაბამისი ელექტრონული ფული (საბარათო ინსტრუმენტების ჩათვლით) ჩამოიჭრება მომხმარებლის ელექტრონული საფულედან და მყისიერად ჩაირიცხება მერჩანტის ელექტრონულ საფულეზე;

3.9.2. პროვაიდერი არ არის პასუხისმგებელი მომხმარებლის მიერ შეძენილი პროდუქციის ან მომსახურების ხარისხზე და მათი მიწოდების პირობებზე, პროვაიდერის პასუხისმგებლობა შემოიფარგლება მხოლოდ გადახდის ოპერაციის სწორად შესრულების უზრუნველყოფით.

3.10. გადაცვლა სხვა ვალუტაზე/ფულზე

3.10.1. მომხმარებელი უფლებამოსილია მიიღოს პროვაიდერის ნებისმიერი სერვისი მხოლოდ იმ ვალუტაში, რომლითაც მას ეკუთვნის ელექტრონული საფულე. თუ ელექტრონულ საფულეზე შესაბამის ვალუტაში არსებული ბალანსი არ არის საკმარისი შესაბამისი ოპერაციის განსახორციელებლად, მომხმარებელი უფლებამოსილია გადაიყვანოს თავის ელექტრონულ საფულეზე არსებული თანხა საჭირო ვალუტაში პროვაიდერის მიერ იმ დროს განსაზღვრული კურსით და შემდეგ განახორციელოს გადახდის ოპერაცია;

3.10.2. მომხმარებელს აქვს შესაძლებლობა ნახოს ინფორმაცია ვალუტის გაცვლის კურსების შესახებ აპლიკაციაში. აპლიკაციაში განთავსდება კონვერტაციის სქემები. მას შემდეგ რაც ელექტრონულ საფულეს დაემატება უცხოური ვალუტის ანგარიშები, კონვერტაციის სქემები განიხილება, როგორც ამ ხელშეკრულების დანართი.

4. საგადახლო სერვისებთან დაკავშირებული პირობები

4.1. საგადახლო დავალების სწორად შესრულების მიზნით მომხმარებელი ვალდებულია პროვაიდერს მიაწოდოს ყველა ის დეტალი, რომელიც თითოეული კონკრეტული გადახდის განხორციელებისას შესაბამისი ელექტრონული ფორმის საჭირო ველების დასახელებაშია მოცემული;

4.2. პროვაიდერს უფლება აქვს არ მიიღოს საგადახლო დავალება შესასრულებლად და/ან უარი თქვას საგადახლო დავალების შესრულებაზე;

ა) თუ საგადახლო დავალება არ შეესაბამება კანონით დადგენილ მოთხოვნებს ან/და პროვაიდერის მიერ დადგენილ წესებსა და პროცედურებს;

ბ) თუ საგადახლო დავალება შეიცავს არაზუსტ ინფორმაციას;

გ) თუ ელექტრონულ საფულეზე, საკომისიოს ჩათვლით, არ არის საკმარისი თანხა.

დ) თუ ოპერაცია გადააჭარბებს პროვაიდერის მიერ დადგენილ ლიმიტებს (თუ არსებობს ლიმიტები);

ე) თუ ელექტრონულ საფულეზე ელექტრონული ფული დაეჭვებდებარება შესაბამის სამართლებრივ შემთხვევებს;

ვ) თუ არსებობს თაღლითობის ან უკანონო საქმიანობის არსებობის ეჭვი;

ზ) თუ არსებობს სხვა ხარვეზი/გარემოება, რომელიც შეუძლებელს ხდის საგადახლო დავალების შესრულებას.

4.3. მომხმარებელი სრულად არის პასუხისმგებელი პროვაიდერისთვის მიწოდებული საგადახლო დავალების და დეგალების სისწორეზე და სისრულეზე და მომხმარებლის განმრავსებასთან შესაბამისობაზე;

4.4. მომხმარებელი პასუხისმგებელია ელექტრონული საფულის მეშვეობით შესრულებულ ყველა ოპერაციაზე;

4.5. თუ მომხმარებელი აღმოაჩენს, რომ ოპერაციები განხორციელდა ელექტრონულ საფულეზე თანხმობის/დადასტურების გარეშე, მომხმარებელი ვალდებულია დაუყოვნებლივ დაუკავშირდეს პროვაიდერს ამასთან დაკავშირებით;

4.6. პროვაიდერი პასუხისმგებელია მიყენებულ ზიანზე, თუ ოპერაცია არ არის შესრულებული, ან შესრულებულია არასწორად, ან ვადის დარღვევით მისი განმრავს და მართლსაწინააღმდეგო ქმედების გამო. ამ შემთხვევაში პროვაიდერი ვალდებულია აანაზღაუროს მომხმარებლისთვის მიყენებული პირდაპირი ზიანი, გარდა შემდეგი შემთხვევებისა:

ა) როდესაც ოპერაცია განხორციელდა მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებით განსაზღვრული უსაფრთხოების დაცვის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად;

ბ) თუ მომხმარებელი დროულად ვერ აცნობებს პროვაიდერს წვდომის კოდის/მომხმარებლის პაროლის დაკარგვის ან რაიმე სხვა მოვლენის შესახებ, რომელმაც შეიძლება გავლენა მოახდინოს მომხმარებლის ელექტრონული საფულის უსაფრთხოებაზე, ამ შემთხვევაში მომხმარებელი პასუხისმგებელია დანაკარგებზე. შეტყობინებამდე გაჩენილი;

გ) როდესაც განხორციელდა არაავტორიზებული ოპერაცია მომხმარებლის მიერ ელექტრონული საფულის მონაცემების განმრავს ან გაუფრთხილებლობით მიწოდების შედეგად, რა შემთხვევაშიც მომხმარებელი იქნება მხოლოდ პასუხისმგებელი ყველა დანაკარგზე;

დ) თუ არაავტორიზებული ან არასწორად შესრულებული ოპერაციის განხორციელების დღიდან გავიდა 13 თვეზე მეტი, ან აღგილი აქვს მომხმარებლის მხრიდან კანონმდებლობით ან/და ხელშეკრულებით დაკისრებული ვალდებულებების დარღვევის ფაქტს;

4.7. პროვაიდერი უფლებამოსილია:

ა) ოპერაციების განხორციელება მომხმარებლის მოთხოვნით;

ბ) მომხმარებლის ელექტრონულ საფულეზე განთავსებული ელექტრონული ფულის განსაზღვრული ოდენობის დაბლოკვა/ჩამოჭრა, მიღებული დავალების გათვალისწინებით ან/და მომხმარებლის ვალდებულებების შესრულების უზრუნველყოფით;

გ) დააწესოს გარკვეული ლიმიტები მომხმარებლის მიერ განხორციელებულ ოპერაციებზე და შეცვალოს აღნიშნული ლიმიტები ნებისმიერ დროს ან პერიოდულად საკუთარი შეხედულებისამებრ;

დ) მომხმარებლის მოთხოვნით 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში მიაწოდოს მომხმარებელს ელექტრონული საფულის ამონაწერი;

ე) მომხმარებლის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულების პირობების დარღვევის შემთხვევაში, ან იმავე ხელშეკრულების მე-8 მუხლის შესაბამისად, დაბლოკოს ელექტრონული საფულე;

ვ) მოითხოვოს მომხმარებლისგან შეცდომით შეტანილი/გადარიცხული თანხის დაბრუნება ან შეცდომით შეტანილი/გადარიცხული თანხის ჩამოწერა ელექტრონულ საფულეზე მიღების გარეშე. ასეთ შემთხვევაში პროვაიდერი უფლებამოსილია მოითხოვოს მომხმარებლისგან 0,02%-იანი ჯარიმის გადახდა მისი თანხის/ნაწილის გამოყენებისთვის, გამოყენების ყოველი დღისთვის;

ზ) ელექტრონული საფულედან პროვაიდერთან მოქმედი გარიგების შესაბამისად მომხმარებელს წინასწარი თანხმობის გარეშე დააკისროს დადგენილი საკომისიო, ასევე კანონმდებლობით განსაზღვრული საფასური ოპერაციების შესრულებისთვის, აგრეთვე. ელექტრონული საფულის სერვისი;

თ) საკუთარი შეხედულებისამებრ, მომხმარებლის ჩართვა სხვადასხვა აქციებში;

ი) ნებისმიერ დროს გამოითხოვოს მომხმარებლისგან დამატებითი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია კომუნიკაციის ნებისმიერი საშუალებით, თუ არსებობს შესაბამისი საფუძველი.

4.8. პროვაიდერი ვალდებულია:

ა) მიიღოს ყველა შესაძლო უსაფრთხოების ზომა მომხმარებლის ელექტრონული საფულის უსაფრთხოების უზრუნველსაყოფად და მათი არასათანადო გამოყენების თავიდან ასაცილებლად;

ბ) არ გახადოს ელექტრონული საფულის/პროფილის პერსონალიზებული უსაფრთხოების მახასიათებლები და საშუალებები ხელმისაწვდომი სხვა პირებისთვის, გარდა საფულის მფლობელისა. ეს არ ათავისუფლებს მომხმარებელს 4.10. „ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულებისგან;

4.9. მომხმარებელი პასუხისმგებელია პროვაიდერის მიერ შეთავაზებულ უსაფრთხოების ღონისძიების უარის ან გაუფრთხილებლობის შედეგად წარმოქმნილ ყველა ზიანზე.

4.10. მომხმარებელი ვალდებულია:

ა) პასუხისმგებელი იყოს განაცხადის/დავალების შევსების სისწორეზე და აცნობოს პროვაიდერს ცვლილებების შესახებ 3 (სამი) სამუშაო დღის ვადაში;

ბ) გადაიხადოს ყველა საფასური პროვაიდერისთვის მოქმედი ტარიფების/საკომისიოების შესაბამისად (დანართი №3);

გ) ელექტრონული საფულის ანგარიში გამოიყენოს წინამდებარე პირობების შესაბამისად;

დ) გონივრული ქმედებებით უზრუნველყოს უსაფრთხოების პერსონალიზებული მახასიათებლების უსაფრთხოლ შენახვა, აგრეთვე ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული უსაფრთხოების პირობების დაცვა;

ე) დაყოვნების გარეშე შეაგყობინოს პროვაიდერს ელექტრონულ ფოსტაზე: support@multipay.ge, მომხმარებლის მობილური ტელეფონის (რომელზეც აპლიკაცია ჩამოტვირთულია და დაკავშირებულია შესაბამისთან) დაკარგვის, ქურდობის, უკანონო მითვისების ან უნებართვო გამოყენების შესახებ).

5. მომხმარებლის მიერ ავტორიზაციის გაცემა გადახდის ოპერაციებზე და სხვა სერვისებზე

5.1. გადახდის ოპერაცია ავტორიზებულად ითვლება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ არსებობს მომხმარებლის თანხმობა საგადახდო დავალების შესრულებაზე, გარდა კანონით პირდაპირ გათვალისწინებული შემთხვევებისა.

5.2. არაავტორიზებული ან არასწორად შესრულებულ ოპერაციებთან დაკავშირებული წესები განისაზღვრება ამ ხელშეკრულებითა და „გადახდების სისტემისა და საგადახდო მომსახურების შესახებ“ საქართველოს კანონით;

5.3. მომხმარებელი დაუყოვნებლად აწვდის პროვაიდერს ინფორმაციას არაავტორიზებული ან არასწორად შესრულებული ოპერაციის შესახებ ელექტრონული ფოსტით: support@multipay.ge ან უშუალოდ პროვაიდერის სერვის ცენტრში;

5.4. პროვაიდერი არ არის პასუხისმგებელი და თავისუფლდება მაგერიალური პასუხისმგებლობისგან:

ა) მომსახურების განხორციელების შეფერხებისთვის, თუ ასეთი შეფერხება გამოწვეული იყო მისი კონტროლის მიღმა მიზეზით;

ბ) თუ პროვაიდერის მიერ აღნიშნულ პირობებში ნაკისრი ვალდებულებები ვერ შესრულდა მნიშვნელოვანი ტექნიკური ან საკომუნიკაციო შეფერხების გამო, რაზეც პროვაიდერს არ აქვს გავლენა.

6. ხარჯვის ლიმიტები

6.1. საკანონმდებლო ნორმებიდან და უსაფრთხოების მოთხოვნებიდან გამომდინარე, განაცხადში წარმოდგენილი ზოგიერთი გადახდის სერვისის განხორციელება შეიძლება დაექვემდებაროს გარკვეულ შეზღუდვებს.

7. საფასური

7.1. მომხმარებელი ვალდებულია გადაიხადოს პროვაიდერის მიერ დაწესებული ყველა საკომისიო გადახდის მომსახურების გაწევისთვის;

7.2. მომსახურების საფასური და მისი გამოთვლის პრინციპი მოცემულია დანართი №3-ში.

7.3. ამ შეთანხმების დანართი №3-ის მიხედვით, პროვაიდერს უფლება აქვს გამოიქვითოს საკომისიო მომხმარებლის ელექტრონული საფულედან მომხმარებლის დამატებითი თანხმობისა და მიღების გარეშე.

7.4. თუ ელექტრონულ საფულეში საკომისიო და თანხა სხვადასხვა ვალუტაშია, პროვაიდერი შეასრულებს კონვერტაციას პროვაიდერის კომერციული კურსით. საკომისიოს შესაბამისი ღირებულება და ასევე კონვერტაციის საკომისიო ჩაირიცხება მომხმარებლის ელექტრონული საფულედან;

7.5. თუ მომხმარებლის ელექტრონულ საფულეში არ არის საკმარისი თანხა საფასურის სრულად და დროულად გადასახდელად, პროვაიდერს უფლება აქვს ჩამოწეროს საფასურის ნაწილი ელექტრონულ საფულეში არსებული თანხის ოდენობით, ხოლო დარჩენილი ნაწილი. - როგორც კი ფული მოვა ელექტრონულ საფულეში.

8. ელექტრონული საფულის დაბლოკვა/შეჩერება

8.1. პროვაიდერს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს დაბლოკოს/შეაჩეროს ელექტრონული საფულის გამოყენება, თუ:

- ა) არსებობს საფუძვლიანი ეჭვი, რომ გადახდის სერვისები გამოიყენება ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების მიზნით;
- ბ) ელექტრონული საფულეში სისტემური შეცდომის შედეგად მომხმარებელი ცდილობს გადარიცხოს საკუთარ საბანკო ანგარიშზე ან დახარჯოს არაავტორიზებული თანხა, რომელიც მას არ ეკუთვნის;
- გ) არსებობს ობიექტურად დასაბუთებული საფუძველი, რომელიც დაკავშირებულია მომხმარებლის ელექტრონული საფულის უსაფრთხოებასთან, მათ შორის, მაგრამ არ შემოიფარგლება მხოლოდ თაღლითური და/ან არაავტორიზებული გამოყენების შესახებ ეჭვებით;
- დ) არსებობს ამ ხელშეკრულებით ან კანონმდებლობით განსაზღვრული შესაბამისი გარემოებები;
- ე) მარეგულირებლის მითითებები/რეკომენდაციები.

8.2. გარდა საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული შემთხვევებისა, პროვაიდერი ვალდებულია აცნობოს მომხმარებელს საფულის დაბლოკვის შესახებ SMS-ით, ელექტრონული ფოსტით ან კომუნიკაციის სხვა საშუალებებით შესაბამისი მიზეზის მითითებით დაუყოვნებლივ.

8.3. საფულის დაბლოკვის მიზეზების აღმოფხვრის შემდეგ პროვაიდერი ვალდებულია ზედმეტი შეფერხების გარეშე განბლოკოს ელექტრონული საფულე.

9. მხარეებს შორის კომუნიკაცია

9.1. მხარეებს შორის კომუნიკაცია ხორციელდება წერილობითი (support@multipay.ge), აპლიკაციის არხებით ან პროვაიდერის სერვის ცენტრებში;

9.2. მხარეებს შორის კომუნიკაცია ხორციელდება ქართულ ენაზე ან ინგლისურად, თუ მომხმარებელი არ ფლობს ქართულს;

9.3. პროვაიდერს უფლება აქვს დაუკავშირდეს მომხმარებელს მომხმარებლის პირადი მობილური ტელეფონის ნომერზე SMS-ის, ელექტრონული ფოსტის და სხვა არხების ან რეგისტრირებული ფოსტის მისამართის მეშვეობით.

9.4. პროვაიდერი უფლებამოსილია დაუკავშირდეს მომხმარებელს სხვადასხვა მიზნებისთვის, მათ შორის:

- ა) ინფორმაცია მომხმარებლის ელექტრონულ საფულეზე შესრულებული გადარიცხვების/შეკვეთების შესახებ;
- ბ) უსაფრთხოების საკითხები;
- გ) სამართლებრივი ან სახელშეკრულებო საკითხები;
- დ) მარკეტინგი.

9.5. პროვაიდერი უფლებამოსილია გამოიყენოს ერთი, რამდენიმე ან ყველა საშუალება მომხმარებლისთვის შეტყობინების გასაგზავნად. ამასთან, შეტყობინების მიწოდება ერთ-ერთი საშუალების გამოყენებით საკმარისია შესაბამისი სამართლებრივი შედეგისთვის და მომხმარებელს არ აქვს უფლება დაეყრდნოს იმ ფაქტს, რომ პროვაიდერს არ უცდია მიწოდება რამდენიმე ან ყველა საშუალებით;

9.6. თუ მომხმარებლის საკონტაქტო მონაცემები შეიცვლება, მომხმარებელი ვალდებულია დაუყოვნებლივ აცნობოს პროვაიდერს და განაახლოს პროფილის მონაცემები ელექტრონულად ან პროვაიდერის ოფისში. ცვლილების შესახებ ინფორმაციის არ მიწოდების/მონაცემების არგანახლების შემთხვევაში, პროვაიდერის მიერ მომხმარებლის ბოლო მითითებულ მისამართზე გაგზავნილი შეტყობინება ჩაითვლება მომხმარებლის მიერ მიღებულად.

10. ფორსმაჟორი

10.1. ფორსმაჟორის დროს არც ერთი მხარე არ აგებს პასუხს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების სრულად ან ნაწილობრივ შეუსრულებლობაზე ან დროულად შესრულებაზე;

- 10.2. ფორსმაჟორის შემთხვევაში პროვაიდერს უფლება აქვს ღროებით შემზღუდოს გარკვეული სერვისები;
- 10.3. მხარეთა მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულება გადაიდება ფორსმაჟორული გარემოებების ლიკვიდაციამდე.
- 10.4. ფორსმაჟორად ითვლება დაუძლეველი ძალა/გარემოება, რომელსაც მხარეები წინასწარ ვერ ითვალისწინებენ და რომელიც მხარეთა კონტროლის მიღმაა. აღნიშნული გარემოება პირდაპირ აფერხებს და ათავისუფლებს მათ შესაბამისი მოვალეობის (მოქმედების) განხორციელებისაგან.

11. ხელშეკრულებაში ცვლილება/დამატება

- 11.1. პროვაიდერს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს შეიტანოს ცვლილებები და დამატებები წინამდებარე ხელშეკრულებაში შესაბამისი ინფორმაციის აპლიკაციაში განთავსების გზით;
- 11.2. პროვაიდერის სერვისებისა გასაგრძელებლად, მომხმარებელი უნდა დაეთანხმოს ამ ცვლილებებსა და დამატებებს. მომხმარებლის თანხმობა მოთხოვნილი იქნება აპლიკაციაში გამოქვეყნებული შეტყობინების საშუალებით. თუ მომხმარებელი უარს იცხადებს ცვლილებებზე ან დამატებებზე, პროვაიდერი შეაჩერებს ან დახურავს ელექტრონულ საფულეს. ელექტრონულ საფულეზე ღარივნილი თანხა გადაირიცხება მომხმარებლის მიერ მითითებულ საბანკო ანგარიშზე;
- 11.3. ხელშეკრულებაში შეტანილი ნებისმიერი ცვლილება/დამატება ხელშეკრულების შემადგენელი ნაწილია და მათი უახლესი ვერსია შეგიძლიათ იხილოთ აპლიკაციის "დოკუმენტების" განყოფილებაში.

12. ხელშეკრულების ძალაში შესვლისა და შეწყვეტის პირობები

- 12.1. წინამდებარე შეთანხმება ძალაში შედის ხელმოწერის მომენტიდან;
- 12.2. მისი მოქმედების პერიოდში ელექტრონული საფულე შეიძლება შეჩერდეს მომხმარებლის ან პროვაიდერის მიერ.
- 12.3. ხელშეკრულების შეწყვეტა ავტომატურად იწვევს მომხმარებლის სახელზე გახსნილი ელექტრონული საფულის ანგარიშის დახურვას და ყველა სერვისის შეწყვეტას;
- 12.4. პროვაიდერს უფლება აქვს შეწყვიტოს ხელშეკრულება ნებისმიერი შესაბამისი მიზეზით მომხმარებლისთვის 30 კალენდარული დღის შეტყობინების შემდეგ;
- 12.5. თუ მომხმარებელი არღვევს ხელშეკრულების მნიშვნელოვან პირობას, ან უარს იცხადებს ამ ხელშეკრულების ცვლილებებზე ან დამატებებზე დათანხმებამდე, პროვაიდერი შეწყვეტს ხელშეკრულებას შესაბამისი შეტყობინების გაგზავნით. ამის შემდეგ პროვაიდერი დახურავს მომხმარებლის ელექტრონულ საფულეს, გააუქმებს ამ ხელშეკრულებაში მითითებულ სერვისებს და მოსთხოვს მომხმარებელს სრულად დაფაროს პროვაიდერის საკომისიო, მიაწოდოს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) დროში, რომელიც შეიძლება იყოს 30 კალენდარულ დღეზე ნაკლები;
- 12.6. მომხმარებელს უფლება აქვს ნებისმიერ დროს შეწყვიტოს ეს ხელშეკრულება დამატებითი საფასურის, ხარჯების ან ჯარიმის გადახდის გარეშე. მომხმარებლის განმრავლა შეწყვიტოს ეს ხელშეკრულება წერილობითი უნდა იყოს აპლიკაციის ან პროვაიდერის ელექტრონული ფოსტის მისამართის მეშვეობით გაცხადებული. გარდა ამისა, მომხმარებლის უარი დაეთანხმოს ცვლილებებს ან დამატებებს, განიმარტება, როგორც წინამდებარე ხელშეკრულების შეწყვეტის განმრავლა. ამ შემთხვევაში, პროვაიდერი დაუკავშირდება მომხმარებელს (აპლიკაციის, SMS-ის, ელექტრონული ფოსტის ან მომხმარებლის რეგისტრირებული ფოსტის მისამართის მეშვეობით), რათა გააგრძელოს ელექტრონული საფულის დახურვა. ხელშეკრულების შეწყვეტა ხდება 30 კალენდარული დღის შემდეგ მომხმარებლის შეტყობინებიდან ან ცვლილებებზე/დამატებებზე უარის გაცხადებიდან. ორივე მხარის თანხმობის შემთხვევაში ხელშეკრულება შეიძლება შეწყდეს აღნიშნულ ვადაზე ადრე. ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია გადაუხადოს პროვაიდერს არსებული/ღარიცხული საფასური ან/და ნებისმიერი ხარჯი ან/და მიაწოდოს;
- 12.7. მომხმარებელი აღიარებს და ეთანხმება, რომ პროვაიდერს უფლება აქვს არ შეწყვიტოს ხელშეკრულება მანამ, სანამ მომხმარებელი სრულად არ გადაიხდის პროვაიდერთან დაკისრებულ საფასურს (ასეთის არსებობის შემთხვევაში);
- 12.8. ელექტრონული საფულის დახურვისას, თუ თანხა ღარივს და არ არის მიმდინარე დავალიანება, პროვაიდერი მომხმარებელს აძლევს საშუალებას, 10 სამუშაო დღის განმავლობაში უზრუნველყოს ელექტრონული ფულის გადარიცხვა მომხმარებლის სახელზე გახსნილ კომერციულ ბანკის ანგარიშზე. ელექტრონული ფულის ბალანსის საბანკო ანგარიშზე სრულად გადარიცხვამდე მომხმარებელი

ვალდებულია პროვაიდერს აუხაზდეს ელექტრონული საფულის მომსახურების ყველა საფასური. მომხმარებლის ყველა ვალდებულება პროვაიდერის წინაშე, რომელიც წარმოიქმნება ელექტრონული საფულის დახურვამდე, მოქმედებს მანამ, სანამ ისინი სრულად და სათანადოდ არ შესრულდება მომხმარებლის მიერ;

12.9. მხარეთა ინფორმირება ხელშეკრულების შეწყვეტის შესახებ (საჭიროების შემთხვევაში) განხორციელდება წინამდებარე შეთანხმების მე-9 მუხლით განსაზღვრული ნებისმიერი ფორმით;

12.10. ნებისმიერ შემთხვევაში, მომხმარებლის ელექტრონული საფულის დახურვის შემდეგ, მომხმარებლის პერსონალური ინფორმაცია და გრანზაქციები ინახება კომპანიაში კანონით დადგენილი ვადით.

13. მარეგულირებელი სამართალი და დავების გადაწყვეტა

13.1. წინამდებარე პირობები რეგულირდება და განმარტებულია საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად;

13.2. ნებისმიერი დავა ან უთანხმოება, რომელიც დაკავშირებულია ამ შეთანხმების პირობებთან ან მის ინტერპრეტაციასთან, უნდა იყოს მორიგების მცდელობის ობიექტი. თუ აღნიშნული მცდელობა წარუმატებელი აღმოჩნდა, საქმე შეიძლება წარედგინოს კომპეტენტური იურისდიქციის სასამართლოს;

13.3. მომხმარებელს უფლება აქვს, საჩივარი წარმოადგინოს უშუალოდ აპლიკაციის საკომუნიკაციო არხის მეშვეობით, ან ელექტრონული ფოსტით, მისამართზე: at_complaint@multipay.ge;

13.4. პროვაიდერი ვალდებულია მიიღოს მომხმარებლისთვის წარდგენილი დაუდასტურებელი საჩივარი მისი მიღების დღეს. დადასტურება ხდება მომხმარებლის ელ. ფოსტაზე გაგზავნილი დამადასტურებელი შეტყობინების საშუალებით;

13.5. მომხმარებლის მიერ განხორციელებული ოპერაციის გასაჩივრება არ მიუთითებს პროვაიდერის უპირობო ვალდებულებაზე, აუხაზდეს მომხმარებელს აღნიშნული ოპერაციების შედეგად მიყენებული ზარალი. მომხმარებლის მიერ ოპერაციების გასაჩივრების თითოეული შემთხვევა განიხილება ინდივიდუალურად, დამკვიდრებული პრაქტიკისა და მოქმედი კანონმდებლობის გათვალისწინებით;

13.6. თუ მომხმარებელს სურს საჩივრის რეგისტრაცია ელექტრონული ფოსტით, მომხმარებელმა უნდა მიუთითოს შემდეგი მონაცემები: სახელი, გვარი, პირადობის/პასპორტის ნომერი და მობილური ტელეფონის ნომერი, რომლითაც ის რეგისტრირებულია აპლიკაციაში. მომხმარებელი ასევე მიუთითებს ინციდენტის თარიღს, საჩივრის და მოთხოვნის დეტალურ აღწერას. მომხმარებელი უფლებამოსილია საჩივარს დამატებით დაურთოს მის ხელთ არსებული ნებისმიერი დოკუმენტი, როგორც მტკიცებულება;

13.7. დამატებითი ინფორმაცია შეიძლება მოითხოვოს პროვაიდერმა საჩივრის გამოსაძიებლად;

13.8. პროვაიდერი არ განიხილავს საჩივარს, თუ:

- მომხმარებლის მიერ მოწოდებული ინფორმაცია არაზუსტია;
- ხარვეზი აღმოფხვრილია პროვაიდერის მიერ რეაგირების გზაზე;
- მომხმარებლის საჩივარი არ არის წარდგენილი ამ შეთანხმების 13.6 პუნქტების შესაბამისად.

13.9. პროვაიდერი ვალდებულია განიხილოს მომხმარებლის საჩივარი და მიიღოს გადაწყვეტილება საჩივრის მიღებიდან არაუგვიანეს 15 სამუშაო დღისა. თუ აღნიშნულ ვადაში საჩივრის განხილვა და გადაწყვეტილების მიღება შეუძლებელია (პროვაიდერისაგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო), პროვაიდერი ვალდებულია მომხმარებელს აცნობოს დაგვიანების დასაბუთებული მიზეზი, საჩივრის განხილვის ვადა და გადაწყვეტილების მიღება. საჩივარზე გადაწყვეტილების მიღების ვადა არ უნდა აღემატებოდეს საჩივრის მიღებიდან 35 სამუშაო დღეს. პროვაიდერი ვალდებულია დაუყოვნებლივ აცნობოს მომხმარებელს მიღებულ გადაწყვეტილებას პროვაიდერის მიერ არჩეული ფორმით;

13.10. მომხმარებელს უფლება აქვს მიმართოს საქართველოს ეროვნულ ბანკთან არსებულ დავების განმხილველ კომისიას პროვაიდერთან საჩივრის შეტანიდან არაუგვიანეს 6 თვისა. დავის განმხილველი კომისია დავას უსასყიდლოდ განიხილავს.

14. დასკვნითი დებულებები

14.1. ეს პირობები (მის დანართებთან ერთად) განიხილება მომხმარებელსა და პროვაიდერს შორის გაფორმებული ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილად და მოქმედებს მასთან ერთად;

- 14.2. მომხმარებელი უფლებამოსილია მიიღოს საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2016 წლის 6 იანვრის N01/04 ბრძანებით დამტკიცებული „საგადახდო მომსახურების განხორციელებისას მომხმარებლისთვის საჭირო ინფორმაციის მიწოდების წესით“ განსაზღვრული ინფორმაცია. ;
- 14.3. ლოგოები, სავაჭრო ნიშნები და აპლიკაციის სხვა შინაარსი დაცულია ინტელექტუალური უფლებებით/საკუთრებით (მათ შორის, საავტორო და სავაჭრო ნიშნები). აკრძალულია განაცხადის შინაარსის მთლიანად ან ნაწილობრივ გამოქვეყნება, კოპირება, გადაცემა ან შენახვა ნებართვის გარეშე. აკრძალვა არ ვრცელდება კომპიუტერზე ან მობილურ ტელეფონზე მხოლოდ პირადი სარგებლობისთვის შენახვაზე ან ბეჭდვაზე. დაუშვებელია განაცხადში სავაჭრო ნიშნების და ლოგოების რეპროდუქცირება, გამოქვეყნება ან გავრცელება უფლების მფლობელის წინასწარი წერილობითი თანხმობის გარეშე;
- 14.4. იმ შემთხვევაში, თუ ხელშეკრულების რომელიმე მუხლი(ები), პუნქტ(ებ)ი ან/და ქვეპუნქტ(ებ)ი ძალადაკარგულად გამოცხადდა კანონის საფუძველზე, დარჩენილი მუხლი(ები), პუნქტ(ებ)ი, ქვეპუნქტები ინარჩუნებენ იურიდიულ ძალას.
- 14.5. მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებით ან/და კანონმდებლობით ნაკისრი ვალდებულებების დარღვევის შემთხვევაში, პროვაიდერის მიერ უფლებ(ებ)ის გამოუყენებლობა არ წარმოადგენს მოთხოვნის უფლებაზე უარის თქმის საფუძველს.
- 14.6. ხელშეკრულების მუხლები და პუნქტები დანომრილია და არ ახდენს გავლენას ხელშეკრულების ინტერპრეტაციაზე;
- 14.7. ეს წესები და პირობები ანაცვლებს ნებისმიერ წინა შეთანხმებას ან ხელშეკრულებას მხარეებს შორის იმავე საკითხ(ებ)ზე. წინამდებარე შეთანხმებასა და მის დანართებს შორის კონფლიქტის შემთხვევაში, უპირატესობა ენიჭება დანართის პირობებს;
- 14.8. ხელშეკრულება გაფორმებულია ქართულ და ინგლისურ ენებზე. მხარეთა შეთანხმებით ეს ხელშეკრულება შეიძლება დაიდოს სხვა ენაზე. ამ შემთხვევაში წინამდებარე ხელშეკრულება და მისი ქართულ ენაზე შედგენილი პირობები უპირატესია სხვა ენაზე შედგენილ ხელშეკრულებასა და მის პირობებზე;
- 14.9. პროვაიდერს შეუძლია დაუმატოს დანართები ამ შეთანხმებას. ყოველი ახლად დამატებული დანართი არის ამ შეთანხმების განუყოფელი ნაწილი;
- 14.10. ეს შეთანხმება ამოქმედდება მხოლოდ კანონით გათვალისწინებული იდენტიფიკაცია-ვერიფიკაციის პროცედურის დასრულების შემდეგ. მომხმარებელი შეძლებს ნახოს მხარეთა მიერ დადასტურებული ხელშეკრულება აპლიკაციის „პარამეტრებში“.

დანართი №1

საბარათო ინსტრუმენტის გამოყენების ზოგადი პირობები

1. საბარათო ინსტრუმენტი არის პროვაიდერის მიერ გაცემული ლოკალური სქემის წინასწარი გადახდის ბარათი, გადახდის აპლიკაცია ან ბარათის ფუნქციონალით აღჭურვილი აქსესუარი – სამაჯური, სტიკერი ან სხვა ტექნოლოგიური მოწყობილობა, რომლის მეშვეობითაც მომხმარებელს შეუძლია საბარათო ოპერაციის ინიცირება;

2. მომხმარებელი უფლებამოსილია გამოიყენოს პროვაიდერის მიერ გაცემული საბარათე ინსტრუმენტი. საბარათე ინსტრუმენტი არის ელექტრონულ საფულესთან დაკავშირებული ელექტრონული ფულით გადახდების განხორციელების საშუალება;
3. საბარათე ინსტრუმენტის გამოყენება რეგულირდება წინამდებარე ხელშეკრულებითა და საქართველოს კანონმდებლობით;
4. საბარათე ინსტრუმენტის მისაღებად მომხმარებელს შეუძლია ეწვიოს შპს „მალთივერს“-ს ოფისს და მოითხოვოს შესაბამისი საბარათე ინსტრუმენტის გაცემა, ან მიიღოს იგი სხვა ადგილას შპს „მალთივერს“-ის წარმომადგენლისაგან, ან ფოსტით;
5. საბარათე ინსტრუმენტი აქტიურია მომხმარებლის ელექტრონულ საფულესთან მიერთების მომენტიდან.
6. საბარათე ინსტრუმენტის გასააქტიურებლად, მომხმარებელს უნდა განახორციელოს აპლიკაციაში აღწერილი მითითებები, ან მოსთხოვოს შპს „მალთივერს“-ის თანამშრომელს მისი გააქტიურება მომხმარებლის თანდასწრებით;
7. საბარათე ინსტრუმენტი არის პროვაიდერის საკუთრება. საბარათე ინსტრუმენტი მოქმედებს მანამ, სანამ მომხმარებელს აქვს აქტიური ელექტრონული საფულე და შეიძლება შეიცვალოს ახლით დაკარგვის ან გაფუჭების შემთხვევაში. მომხმარებელს შეუძლია ფლობდეს მის ელექტრონულ საფულესთან დაკავშირებულ ერთზე მეტ საბარათე ინსტრუმენტს;
8. საბარათე ინსტრუმენტის დეაქტივაცია და გააქტიურება შესაძლებელია მომხმარებლის მიერ აპლიკაციის საშუალებით ნებისმიერ დროს;
9. პროვაიდერი უფლებამოსილია, მომხმარებლის თანხმობის მიღების გარეშე, გამოიქვითოს ბარათის ინსტრუმენტის გაცემის საფასური მომხმარებლის ელექტრონული საფულედან, თუ ასეთი საფასური არის განსაზღვრული;
10. საბარათე ინსტრუმენტის საკომისიო შედგება ანგარიშის ინტეგრაციის მომსახურების საკომისიოსგან;
11. ინფორმაცია თანხის ჩარიცხვის შესახებ მომხმარებელს ეგზავნება აპლიკაციაში რეგისტრირებულ მობილური ტელეფონის ნომერზე ან პირდაპირ აპლიკაციაში;
12. მას შემდეგ, რაც მომხმარებელი შეასრულებს ოპერაციას საბარათე ინსტრუმენტით, მას არ აქვს უფლება მოსთხოვოს პროვაიდერს ამ ოპერაციის შეწყვეტა, გარდა ამ ხელშეკრულებითა და კანონმდებლობით განსაზღვრული პირობებისა;
13. მომხმარებელმა დაუყოვნებლივ უნდა აცნობოს პროვაიდერს საკომუნიკაციო არხებით ან სერვის ცენტრის მეშვეობით საბარათე ინსტრუმენტის მოპარვის ან დაკარგვის შესახებ;
14. მოთხოვნა საბარათე ინსტრუმენტის დაბლოკვის ან განბლოკვის შესახებ იდენტიფიცირებული მომხმარებლის მიერ ხდება აპლიკაციის ან სხვა არხების ან პროვაიდერის წარმომადგენლის მეშვეობით;
15. საბარათე ინსტრუმენტის დაკარგვის ან დაზიანების შემთხვევაში, პროვაიდერი, მომხმარებლის მოთხოვნის გათვალისწინებით, უზრუნველყოფს ახალი საბარათე ინსტრუმენტის გაცემას და მომხმარებელი ვალდებული იქნება გადაიხადოს გადაცემული საბარათე ინსტრუმენტის საფასური.
- 16. პროვაიდერს უფლება აქვს განახორციელოს:**
 - 16.1. საბარათე ინსტრუმენტის დაბლოკვა, თუ არსებობს საფუძვლიანი ეჭვი, რომ საბარათე ინსტრუმენტი გამოიყენება უკანონო ქმედებებისთვის;
 - 16.2. მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულების პირობების ღარღვევის შემთხვევაში საბარათე ინსტრუმენტის ფუნქციონირების შეჩერება ან შეწყვეტა;
 - 16.3. უკანონო/არაავტორიზებული ოპერაციების გამოვლენის შემთხვევაში ბარათის ინსტრუმენტის ფუნქციონირების შეჩერება;
 - 16.4. საკუთარი შეხედულებისამებრ, ყოველგვარი დასაბუთების გარეშე, უარი თქვას მომხმარებლისთვის ბარათის ინსტრუმენტის გაცემაზე ან/და აღდგენაზე;
 - 16.5. მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებით ან დანართებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულების შემთხვევაში დაბლოკვის ნებისმიერი საბარათე ინსტრუმენტი/ელექტრონული საფულე;
 - 16.6. ელექტრონული საფულედან, ყოველგვარი დამატებითი დასტურის გარეშე, ჩამოწეროს მომხმარებლის მიერ განხორციელებული ოპერაციების თანხები, შესაბამის საკომისიოსთან ერთად;

17. მომხმარებელი კისრულობს ვალდებულებას

- 17.1. რეგულარულად გაეცნოს და დაიცვას საბარათე ინსტრუმენტის ზოგადი პირობები და უსაფრთხოების წესები. მკაცრად დაიცავით აპლიკაციის წვდომის კოდების კონფიდენციალურობა, რაც გულისხმობს, მაგრამ არ შემოიფარგლება შემდეგით – მომხმარებლის ვალდებულებას არ შეინახოს წვდომის კოდები ისეთ ფორმაში ან ფიზიკურ ან ელექტრონულ ოპერატორებზე, რომლებიც იძლევა მათი გამჟღავნების საშუალებას, არ გადასცეს წვდომის კოდები მესამე პირებსა და/ან არ განახორციელონ წვდომის კოდების სხვაგვარად გამოყენება;
- 17.2. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების თანახმად, დაუყოვნებლივ აცნობოს პროვაიდერს, თუ საბარათე ინსტრუმენტი მოპარეს ან დაიკარგა, ან თუ მომხმარებელი ეჭვობს, რომ ვინმემ იცის მისი წვდომის კოდები;
- 17.3. შეინახოს საბარათე ინსტრუმენტის გამოყენებით განხორციელებული ტრანზაქციის შესახებ ყველა დოკუმენტი და სადავო საკითხების შემთხვევაში წარუდგინოს პროვაიდერს;
- 17.4. დაკარგული საბარათე ინსტრუმენტის აღმოჩენის შემთხვევაში, დაუყოვნებლივ დაუბრუნოს პროვაიდერს;
- 17.6. გადაიხადოს პროვაიდერთან დადგენილი ყველა საფასური/საკომისიო მოქმედი ტარიფების შესაბამისად.

18. პროვაიდერი არ არის პასუხისმგებელი:

- 18.1. საბარათე ინსტრუმენტის დაკარგვის/მოპარვის ან სხვაგვარად მფლობელობიდან გასვლის შემთხვევაში, საბარათე ინსტრუმენტით განხორციელებული არასანქცირებული ოპერაციისთვის, დაკარგვის/მოპარვის შესახებ წერილობითი ან/და ელექტრონული ან/და შესაბამისი განაცხადის/შეტყობინების მიღებამდე;
- 18.2. საბარათე ინსტრუმენტით განხორციელებულ ნებისმიერ უკანონო ოპერაციაზე;
- 18.3. ყალბი შეტყობინების შედეგად ბარათის ინსტრუმენტის დაბლოკვისთვის;
- 18.4. ტექნიკური მიზეზებით გამოწვეულ დაგვიანებულ, არასწორ ან არასრულ ოპერაციებზე;
- 18.5. მომხმარებლის მიერ რაიმე ოპერაციაზე ჩივილი არ მიუთითებს პროვაიდერის უპირობო ვალდებულებაზე, აუნაზღაუროს კლიენტს აღნიშნული ოპერაციების შედეგად მიყენებული ზიანი (ზარალი).

19. მომხმარებელი პასუხისმგებელია:

- 19.1. საბარათე ინსტრუმენტის მეშვეობით განხორციელებულ ყველა ოპერაციის კანონიერებაზე;
- 19.2. იმ ზიანისთვის, რომელიც დადგა პროვაიდერისგან დამოუკიდებელი მიზეზების გამო და ინფორმაცია ბარათის ინსტრუმენტის, ელექტრონული საფულის და მისი მფლობელ(ებ)ის შესახებ გახდა ცნობილი მესამე მხარისთვის;
- 19.3. მომხმარებელი ვალდებულია აუნაზღაუროს პროვაიდერს მომხმარებლის მიერ წინამდებარე ხელშეკრულების პირობების დარღვევით გამოწვეული ზიანი.

დანართი N02

საბარათე ინსტრუმენტის მომსახურების პირობები

შეუმოწმებული მომხმარებლებისთვის შეზღუდული სივრცეების პროექტისთვის

1. საბარათე ინსტრუმენტის გამოყენების მნიშვნელოვანი პირობები

- 1.1. საბარათე ინსტრუმენტის გამცემი არის პროვაიდერი. საბარათე ინსტრუმენტი არის პროვაიდერის საკუთრება;
- 1.2. საბარათე ინსტრუმენტის ტიპის განსაზღვრა კონკრეტულ შეზღუდულ სივრცეებში (ბარათი, სამაჯური, სტიკერი ან სხვა) განხორციელდება პროვაიდერის ერთპიროვნული გადაწყვეტილებით;
- 1.3. საბარათე ინსტრუმენტი აქტიურია მისი გაცემის და პროვაიდერის სისტემაში რეგისტრაციის შემდეგ
- 1.4. საბარათე ინსტრუმენტით მომხმარებელს შეუძლია გადაიხადოს საქონლის ან/და მომსახურების ღირებულება ელექტრონული ფულის გამოყენებით პროვაიდერის მიერ დაშვებულ შეზღუდულ სივრცეში

განლაგებულ სავაჭრო ობიექტებში, სადაც შესაძლებელია საბარათო ოპერაციების განხორციელება პროვაიდერის POS აპლიკაციიდან;

1.5. საბარათო ინსტრუმენტი მოქმედებს უვადოდ, იმ პირობით, რომ საბარათო ინსტრუმენტის მუშაობა ავტომატურად შეჩერდება ლიმიტის ამოწურვისთანავე;

1.6. საბარათო ანგარიშის ვალუტა არის ლარი;

1.7. საბარათო ინსტრუმენტი გაიცემა რეზიდენტ და არარეზიდენტ ფიზიკურ პირებზე პროვაიდერთან იდენტიფიკაციის შემდეგ;

1.8. ბარათის ინსტრუმენტი არ გაიცემა არასრულწლოვან პირებზე მშობლის წერილობითი თანხმობის გარეშე;

1.9. თანხის მაქსიმალური ლიმიტი არაუმეტეს 1500 ლარისა. თანხის განმეორებით შევსება შეუძლებელია;

1.10. საბარათო ინსტრუმენტზე ელექტრონული ფულის შენახვა ნებისმიერ მომენტში შეუძლებელია, რომლის ოდენობა 500 ლარს აღემატება;

1.11. საბარათო ინსტრუმენტზე გადარიცხვისთვის დაშვებული სახსრების ჯამური ოდენობა არ უნდა აღემატებოდეს თვეში 500 ლარს;

1.12. საბარათო ინსტრუმენტზე (ელექტრონულ საფულეზე) ელექტრონული ფულის შევსება შესაძლებელი იქნება პროვაიდერის მოლარის/ოპერატორის, პროვაიდერის სერვისცენტრ(ებ)ში, საბანკო გადარიცხვით ან ფიზიკური მეშვეობით. თანხა ჩაირიცხება პროვაიდერის ნომინალური მფლობელობის ანგარიშზე. მომხმარებელს შეუძლია გამოიყენოს საბარათო ინსტრუმენტზე განთავსებული ელექტრონული ფული როგორც სრულად, ასევე ნაწილობრივ შემლუღული ფართის ვაჭრებთან, საბარათო ინსტრუმენტზე არსებული ბალანსის ფარგლებში ამ დანართის პირობების შესაბამისად;

1.13. მომხმარებელს შეუძლია აპლიკაციის საშუალებით შეამოწმოს ბალანსი საბარათო ინსტრუმენტზე;

1.14. პროვაიდერი ვალდებულია მომხმარებელს (მომხმარებლის მოთხოვნით) მიაწოდოს ანგარიშის ამონაწერი საბარათო ინსტრუმენტის მეშვეობით შესრულებული ოპერაციების შესახებ არაუგვიანეს მიმართვიდან 2 სამუშაო დღის ვადაში;

1.15. შემდეგი ოპერაციები დაუშვებელია საბარათო ინსტრუმენტზე:

1.15.1. გადახდების განხორციელება ელექტრონული კომერციის სავაჭრო ობიექტებთან ინტერნეტით;

1.15.2. ბარათის ინსტრუმენტის გამოყენება სხვა შემლუღულ ქსელებში ან მაღაზიებში, გარდა იმ სავაჭრო ობიექტებისა, სადაც შესაძლებელია ბარათის ოპერაციების განხორციელება პროვაიდერის POS აპლიკაციიდან;

1.15.3. სხვა ოპერაციების განხორციელება, რომლებიც ეწინააღმდეგება წინამდებარე ხელშეკრულების პირობებს ან/და საქართველოს კანონმდებლობას.

2. ელექტრონული ფულის გაცვლა ნაღდ ფულზე (გაგანა)

2.1. ელექტრონული ფულის გაცვლა ნაღდ ფულზე განხორციელება შესაძლებელია იდენტიფიცირებული მომხმარებლის ვერიფიცირებისთანავე და მათზე გავრცელდება ვერიფიცირებული მომხმარებლის პირობები.

3. ფინანსური და სხვა პირობები

3.1. საბარათო ინსტრუმენტის მომსახურების საკომისიო განისაზღვრება თითოეული ტრანზაქციისთვის, დადგენილი პირობის შესაბამისად. შემლუღული სივრცის საგადახდო პროექტი სრულად ექვემდებარება მხარეებს შორის კომუნიკაციის პირობებს, მარეგულირებელ კანონმდებლობას, ღირსების გადამწვევის, ფორსმაჟორული პირობების, არაავტორიზებული ან არასწორად განხორციელებულ ოპერაციების შესაბამისი პირობებისა და საგადახდო ინსტრუმენტის მომსახურების დანართ N°1-ის და წინამდებარე დანართის სპეციფიკის გათვალისწინებით.

დანართი 3

შპს „მაღთივერს“ - ის საკომისიოები

საბარათო ინსტრუმენტის გაცემის საკომისიო	25 ლარი
ელ საფულის მომსახურება	ტარიფი/საკომისო
ელ. საფულის ანგარიშის ლარში გახსნა/დახურვა	უფასო
აშშ დოლარში და ევროში ანგარიშის დამატება საფულეზე	
აშშ დოლარის ანგარიში	5 ლარი
ევროს ანგარიში	5 ლარი
სხვა დამატებითი ვალუტის ანგარიშის დამატება (თითოეული)	10 ლარი
თანხის კონვერტაცია	კონვერტაციის დღისთვის პროვაიდერის მიერ დადგენილი კურსი
ელ. საფულის დაბლოკვა/განბლოკვა	უფასო
ამონაწერი აქტიური ანგარიშიდან (ბოლო 3 თვე)	10 ლარი
ამონაწერი დახურული ანგარიშიდან (ბოლო 24 თვე)	20 ლარი
სტანდარტული ცნობა ანგარიშების მდგომარეობის შესახებ	10 ლარი

საფულეზე თანხის შეგანისა და გადარიცხვების მომსახურება	
ნაღდი თანხის შეგანა სწრაფი ჩარიცხვის აპარატიდან	უფასო (მესამე პირის საფასური შესაძლოა დაერიცხოს)
საბანკო ანგარიშიდან , საბარათო ანგარიშიდან ელექტრონული საფულეს შევსება	უფასო (ბანკის ან ბარათის პროცესინგის ხარჯი შესაძლოა დაერიცხოს)
ელექტრონული საფულედან საბანკო ანგარიშზე თანხის გადარიცხვა საერთაშორისო გადარიცხვა აშშ დოლარი/ევრო	100 ლარამდე - 3ლარი, 300 ლარს ზემოთ-გადარიცხული თანხის 1 %, მაგრამ არაუმეტეს 30 ლარისა. 25აშშდოლარი/25ევრო
სისტემაში ფიზიკურ და იურიდიულ პირთა საფულეებს შორის თანხის გადარიცხვა	უფასო
ბარათის ან ბარათის ფუნქციონალით აღჭურვილი აქსესუარის აღდგენა/ახლის გაცემა	25 ლარი

დანართი N04

მონაცემთა დაცვა და კონფიდენციალურობა

გთხოვთ გაითვალისწინოთ, რომ წინამდებარე ხელშეკრულებაზე დათანხმებით, თქვენ სრულად ეთანხმებით ამ დანართში დადგენილ პირობებს

1. ზოგადი დებულებები

- 1.1. პერსონალური მონაცემები არის ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც დაკავშირებულია იდენტიფიცირებულ ან იდენტიფიცირებად ფიზიკურ პირთან;
- 1.2. პერსონალური მონაცემების დამუშავება მოიცავს ნებისმიერ მოქმედებას, რომელიც შესრულებულია მონაცემებზე ავტომატური, ნახევრად ავტომატური ან არაავტომატური საშუალებების გამოყენებით, კერძოდ, მოპოვება, შეგროვება, ჩაწერა, გადაღება, აუდიო ჩაწერა, ვიდეო ჩაწერა, ორგანიზება, შენახვა, შეცვლა, აღდგენა, მოძიება, გამოყენება ან გამჟღავნება (მათ შორის ინფორმაციის მოძიება და/ან გამჟღავნება გადაცემის, გავრცელების ან სხვაგვარად ხელმისაწვდომობის, დაჯგუფების ან კომბინაციის, დაბლოკვის, წაშლის ან განადგურების გზით);
- 1.2. პერსონალური მონაცემების შეგროვება და დამუშავება ხდება „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონისა და მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად;
- 1.3. პროვაიდერი აგროვებს და ამუშავებს პერსონალურ მონაცემებს პროვაიდერის მომსახურებით სარგებლობის პერიოდში, ასევე სახელშეკრულებო ურთიერთობის დასრულების შემდეგ, კანონით განსაზღვრული შენახვის ვადის დაცვით;
- 1.4. პროვაიდერი აგროვებს და ამუშავებს პერსონალურ მონაცემებს, რათა მომხმარებელს მიაწოდოს ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სერვისები. ეს მოიცავს შემდეგს:
- ა) მომსახურების სრულად და ჯეროვნად განხორციელება;
 - ბ) სერვისის გაუმჯობესება და განვითარება, რომლის დროსაც პროვაიდერი ახორციელებს მომხმარებლის შესახებ არსებული ინფორმაციის ანალიზს, სტატისტიკური მონაცემების ანალიზს, მომხმარებელთა სეგმენტაციას და სხვა;
 - გ) სხვადასხვა მოხსენების, კვლევის ან/და პრეზენტაციის მომზადება და ჩვენება;
 - დ) უსაფრთხოება, აგრეთვე თაღლითობის, გაყალბების ან გაყალბების მცდელობის, ფულის გათეთრების ან სხვა დანაშაულის გამოვლენა ან/და აღკვეთა;
 - ე) მარკეტინგული მიზნები, რაც გულისხმობს სხვადასხვა პროდუქტის/მომსახურების პერიოდულ შეთავაზებას პროვაიდერის მიერ უშუალოდ ან ავტორიზებული პირის მიერ.
- 1.5. პროვაიდერის ყველა თანამშრომელს და სხვა აგენტს, რომელსაც აქვთ წვდომა მომხმარებლის პერსონალურ მონაცემებზე, არ აქვთ უფლება გამოიყენონ ისინი შრომითი ან სახელშეკრულებო ურთიერთობის შეწყვეტის შემდეგ.

2. მონაცემთა დამუშავების მიზნები

- 2.1. მომხმარებლის იდენტიფიკაცია: აპლიკაციაში რეგისტრაცია, ელექტრონული საფულის გახსნა
- 2.1.1. საქართველოს კანონმდებლობის დებულებების შესაბამისად, პროვაიდერმა უნდა შეაგროვოს პერსონალური მონაცემები ელექტრონული საფულის შესაქმნელად.
- 2.1.2. პროვაიდერი მომხმარებლის შესახებ მონაცემებს გადაამოწმებს სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოში, საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროში ან/და სხვა საჯარო წყაროების მეშვეობით კანონით დაკისრებული ვალდებულებების შესასრულებლად;
- 2.1.3. ამ მიზნით შეიძლება დამუშავდეს შემდეგი მონაცემები: სახელი, გვარი, პირადობის მოწმობის/პასპორტის ნომერი, პირადობის/პასპორტის ასლი, მოქალაქეობა, დაბადების თარიღი, სახის ფოტო, გელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი, პირდაპირი ვიდეო გადაცემა/მაუწყებლობის ჩანაწერი და ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების პრევენციის მარეგულირებელი სამართლებრივი აქტებით მოთხოვნილი სხვა მონაცემები.

2.2. კომუნიკაცია მომხმარებელთან

- 2.2.1. ამ ხელშეკრულების ხელმოწერით მომხმარებელი თანახმაა პროვაიდერის მიერ პერსონალური მონაცემების დამუშავებაზე კომუნიკაციის მიზნებისთვის, მათ შორის ინფორმაციის გაზიარების, მომხმარებლის მოთხოვნებზე პასუხის გაცემის და მომხმარებლის ვალდებულებების შესრულების თხოვნით;

2.2.2. ამ მიზნებისათვის შეიძლება დამუშავდეს შემდეგი მონაცემები: სახელი, გვარი, მობილური ტელეფონის ნომერი, ელფოსტა, ფოსტა.

2.3. სარეკლამო და სარეკლამო კამპანიების მარკეტინგი, რეკლამა, დაგეგმვა და განხორციელება

2.3.1. მომხმარებელი უფლებას აძლევს პროვაიდერს გამოიყენოს პერსონალური მონაცემები სხვადასხვა მარკეტინგული შეთავაზებების, სარეკლამო კამპანიების, ახალი პროექტების, აგრეთვე ერთობლივი სარეკლამო კამპანიების განსახორციელებლად შეიღობილი ან დამფუძნებელი კომპანიებისთვის, რათა პროვაიდერმა გადასცეს ან/და გაამჟღავნოს პერსონალური მონაცემები. მომხმარებლები, რომლებსაც ფლობენ პროვაიდერი (მათ შორის, სეგმენტირებული მომხმარებლების მონაცემები), ან სხვა კონფიდენციალური ინფორმაცია ავტორიზებული პირებისთვის;

2.3.2. პროვაიდერს შეუძლია გამოიყენოს პერსონალური მონაცემები მოკლე ტექსტური, ხმოვანი და/ან სხვა სახის სარეკლამო შეტყობინებების გასაგზავნად (პირდაპირი მარკეტინგი). ასეთი შეტყობინებების სიხშირეს პერიოდულად განსაზღვრავს პროვაიდერი (ან პროვაიდერის უფლებამოსილი პირი);

2.3.3. ამ მიზნით შეიძლება დამუშავდეს შემდეგი მონაცემები: მომხმარებლის ტელეფონის ნომერი, ელ. ფოსტა ან სხვა საკონტაქტო მისამართი, რომელიც რეგისტრირებულია პროვაიდერთან, ბანკის დეტალები, ინტერესის სფეროები, მომხმარებლის ქცევის მახასიათებლები ჟურნალის სახით, როგორცაა (შესვლა/ ელექტრონულ საფულეზე გასვლა თარიღით და დროით, რომელი გიპის მოწყობილობიდან განხორციელდა მოქმედება და ნებისმიერი წვდომა/მოქმედება შესრულდა სხვა სერვერზე) მომხმარებლების სეგმენტირებული მონაცემები, გაფილტრული შემდეგი მონაცემების მიხედვით: ასაკი, სქესი, ქცევითი მახასიათებლები, ფულადი მომხმარებლის მიერ შესრულებული ტრანზაქციების მოცულობა, საცხოვრებელი ადგილი, რაიონი და/ან სხვა ქცევა და სხვა ჩაწერილი მონაცემები.

2.3.4. მონაცემები მუშავდება ამ მიზნით მანამ, სანამ პროვაიდერი არ მიიღებს მომხმარებლისგან განსხვავებულ ინსტრუქციას შეტყობინებაში მოცემული SMS-ის გათიშვის ფუნქციონალურობით;

2.3.5. პროვაიდერი არ არის პასუხისმგებელი მომხმარებლის მიერ მონაცემების პირდაპირი მარკეტინგული მიზნებისთვის დამუშავებაზე უარის თქმის არასასურველ შედეგზე არასწორი SMS ტექსტის და/ან ოპერატორის ნომრის არასწორი მითითების გამო.

2.4. სტატისტიკური ანალიტიკა

2.4.1. მომხმარებელი ასევე თანახმაა, პროვაიდერმა განახორციელოს სტატისტიკური მონაცემების წარმოება და დამუშავება პროვაიდერის გადახდის სერვისებში, მომხმარებლებთან კომუნიკაციის მიზნით, შესთავაზოს სხვადასხვა სახის მომსახურებას (მომხმარებელთა სურვილებსა და საჭიროებებზე მორგებული შეთავაზებების ჩათვლით);

2.4.2. ამ მიზნით შეიძლება დამუშავდეს შემდეგი მონაცემები: მომხმარებლის აქტივობის ჩანაწერები (მაგ. მობილური აპლიკაციის გამოყენებისას), მომხმარებლის მდებარეობა, საძიებო ველში ჩაწერილი მონაცემები, ინფორმაცია ვებსაიტზე, სერვისის არჩევის სიხშირის ჩათვლით და / ან ნებისმიერი სხვა სტატისტიკური მონაცემი (მათ შორის ე.წ. „ქექი-ფაილების“ გამოყენება და მისი ანალიზი) და/ან მომხმარებლის მიერ ჩაწერილი სხვა მონაცემების გამოყენება (მაგ. მომხმარებლის ან/და მესამე მხარის საკონტაქტო მონაცემები).

2.5. კონფიდენციალური ინფორმაციის უსაფრთხოება

2.5.1. უსაფრთხოების, საკუთრებისა და კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვის მიზნებიდან გამომდინარე, ასევე, მომსახურების ხარისხის კონტროლის უზრუნველსაყოფად, „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად, პროვაიდერს უფლება აქვს ქ. განახორციელოს გარე შენობების, შესასვლელებისა და სამუშაო ადგილების მონიტორინგი ვიდეოთვალით და აუდიო ჩაწერის სისტემებით, ასევე აუდიოჩანაწერი – პროვაიდერთან სატელეფონო კომუნიკაციის დროს;

2.5.2. პროვაიდერის სერვის პუნქტებში, ისევე როგორც პროვაიდერთან კომუნიკაციისას, მომხმარებელი შესაბამისი ფორმით ეცნობება ვიდეოთვალით და აუდიო ჩაწერის მიმდინარეობის

შესახებ. მომხმარებელი, აცნობიერებს ვიდეოთვალთვალის და აუდიო ჩაწერის აუცილებლობას, თანხმობას იძლევა შესაბამისი მონაცემების დამუშავებაზე.

2.5. სერვისის გაუმჯობესება

ზემოთ ჩამოთვლილი მიზნების შესახებ შეგროვებული მონაცემები შეიძლება გამოყენებულ იქნას მომსახურების ხარისხის გასაუმჯობესებლად, ახალი პროექტების დაგეგმვისა და განხორციელებისთვის, პროვაიდერის სერვისების გასაუმჯობესებლად ან განვითარებისთვის, ასევე ტექნიკური და ორგანიზაციული ინსტრუმენტებისა და IT ინფრასტრუქტურის გასაუმჯობესებლად.

3. პერსონალური მონაცემების გადაცემა

მომხმარებელი უფლებას აძლევს და ეთანხმება იმ პირობას, რომ პროვაიდერი გადასცემს მომხმარებლის მონაცემებს შესაბამისი საჭიროების მიხედვით და მონაცემთა დამუშავების მიზნის აღდგენილი პროპორციით აგენტებს, აუთსორსინგის და სხვა სერვის კომპანიებს მომხმარებლისთვის გადახდის სერვისების რეგულარული მიწოდების მიზნით, სერვისების განვითარება და გაუმჯობესება და ახალი სერვისების დანერგვა. შესაბამისი სერვისის მისაღებად მომხმარებლის ბიომეტრიული მონაცემები დამუშავდება კანონით გათვალისწინებული ვალდებულების შესასრულებლად. ბიომეტრიული მონაცემების დამუშავებისას ტექნიკური მომსახურების გაწევის მიზნით, მომხმარებლის ბიომეტრიული მონაცემები გადაეცემა შპს „რეიმომაგს“ (ს/კ 402102005; მისამართი: საქართველო, თბილისი, ჩუღურეთის რაიონი, დავით აღმაშენებლის გამზ., No86/90).), და დამუშავდება შპს „რეიმომაგი“ კანონმდებლობის მოთხოვნების სრული დაცვით, მონაცემთა უსაფრთხოების მაღალი სტანდარტით. მომხმარებლის ბიომეტრიული მონაცემები დამუშავდება, თუ მომხმარებელი გაააქტიურებს Pay with Smile ფუნქციას. ამ შემთხვევაში, მომხმარებლის ბიომეტრიული მონაცემები დამუშავდება მხოლოდ პროვაიდერის მიერ და არ გადაეცემა სხვა პროცესორს.

4. მომხმარებლის უფლებები წვდომის, გასწორების, პერსონალური მონაცემების წაშლისა და მონაცემთა დამუშავების შეზღუდვის შესახებ

4.1. მომხმარებელს უფლება აქვს წვდომა ჰქონდეს ინფორმაციაზე, რომელიც გულისხმობს პროვაიდერის მიერ შეგროვებული მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების შესახებ ინფორმაციის მოპოვების უფლებას;

4.2. მომხმარებელს უფლება აქვს შეასწოროს და განაახლოს ინფორმაცია, რომელიც მიიჩნევს, რომ არასწორი ან არასრულია;

4.3. მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს მისი მონაცემების წაშლა;

4.4. მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს მისი პერსონალური მონაცემების დამუშავების შეზღუდვა;

4.5. მომხმარებელს ესმის, რომ მისი უფლებების განხორციელებამ შეიძლება შეაფერხოს პროვაიდერის ვალდებულებების შესრულება და, შესაბამისად, გამოიწვიოს წინამდებარე ხელშეკრულების შეწყვეტა.

5. წინამდებარე ხელშეკრულების ხელმოწერით მომხმარებელი ადასტურებს, რომ იცის და ეთანხმება პროვაიდერის კონფიდენციალურობის პოლიტიკას, რომელიც ხელმისაწვდომია მისამართზე: <http://multipay.ge>