

**მომხმარებელთა საოპერაციო მომსახურების წარმოების შესახებ
ხელშეკრულება**

1. ხელშეკრულების საგანი

რიკო კრედიტი (შპს „მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია რიკო ექსპრესი“, ს/ნ: 205034639, იურიდიული მისამართი: საქართველო, ქ. თბილისი, ი. ჭავჭავაძის გამზირი №70) (შემდგომში – „რიკო კრედიტი“, „მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია“, „ორგანიზაცია“, „კომპანია“, „მისო“) (ვებგვერდი: <https://rico.ge/ka>; ელექტრონული ფოსტის მისამართი: service@rico.ge), რომლის ზედამხედველ ორგანოს წარმოადგენს „საქართველოს ეროვნული ბანკი“ (მისამართი: თბილისი, სანაპიროს ქუჩა №2; ვებგვერდი: www.nbg.gov.ge), უზრუნველყოფს კლიენტისთვის ამ ხელშეკრულებითა და მისი დანართებით განსაზღვრული პირობების შესაბამისად წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრული მიკროსაფინანსო მომსახურების სრულ მოცულობას.

2. ხელშეკრულების საგანი

2.1. აღნიშნული ხელშეკრულების საგანია მიკროსაფინანსო ორგანიზაციასა და კლიენტს შორის ურთიერთობის რეგულირება, რომელიც მოიცავს მხარეთა ურთიერთობებში ტექნოლოგიური საშუალებების გამოყენებას, რაც უზრუნველყოფს მომსახურების დისტანციურად მიღებას. ხელშეკრულება აწესებს დისტანციური მომსახურებით სარგებლობისას კლიენტის პერსონალური და იდენტიფიკაციისთვის აუცილებელი სხვა მონაცემების დამუშავების პრინციპებს, მიზნებსა და მოცულობას, ასევე მხარეთა უფლებებსა და ვალდებულებებს.

2.2. ხელშეკრულება ითვალისწინებს ელექტრონული ხელმოწერის განხორციელების წესებსა, მათი გამოყენების სამართლებრივ ძალას და მხარეთა მიერ მისი იდენტიფიკაციისა და ავთენტიფიკაციის აღიარებას.

3. ტერმინთა განმარტებები

მოცემულ ხელშეკრულებაში გამოყენებულ ტერმინებს აქვს შემდეგი მნიშვნელობა თუ სხვა ხელშეკრულებით ან მასთან დაკავშირებული დამატებითი ანდა მისგან გამომდინარე სხვა ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის განსაზღვრული, ან მისი კონტექსტიდან სხვა რამ არ გამომდინარეობს, ხელშეკრულებაში ანდა მასთან დაკავშირებულ სხვა ხელშეკრულებაში ქვემოთ მოცემულ ტერმინებს აქვთ შემდეგი მნიშვნელობა:

3.1 **ანდა** – კავშირი, რომელიც ერთდროულად მოიცავს „ან“ და „და“ კავშირს. გულისხმობს პირობებს, რომელიც დაკავშირებულია „ან“ კავშირით, ასევე გულისხმობს პირობებს, რომლებიც დაკავშირებულია „და“ კავშირით. ანდა სხვა დოკუმენტებში ანდა საქართველოს კანონმდებლობაში ხშირად ჩაიწერება შემდეგი სახით ანდა. აღნიშნულ ხელშეკრულებაში „ანდა“ და „ანდა“, ასევე „ანდა“ არის ერთმანეთის შემნაცვლებელი მნიშვნელობის კავშირები.

3.2 მომხმარებელი/კლიენტი – ფიზიკური ან იურიდიული პირი, რომელიც იძენს პროდუქტს მიკროსაფინანსო ორგანიზაციისგან.

3.3 პროდუქცია – სალომბარდე ან იპოთეკური სესხი, რომელსაც მომხმარებელი იღებს მიკროსაფინანსო ორგანიზაციისგან.

3.4 დისტანციური მომსახურება – RicoPAY, ციფრული საფულე, SMS-მომსახურება

3.5 დისტანციურად დადებული ხელშეკრულება – ხელშეკრულების დადების მეთოდი, რომლის დროსაც კლიენტი და მისი რიკო ექსპრესის წარმომადგენელი ერთდროულად არ იმყოფებიან ერთსა და იმავე ადგილას, არ საჭიროებს კლიენტისა და მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის წარმომადგენლის ფიზიკურ თანდასწრებას და გამოყენებულია ხელმოწერის ელექტრონული საშუალებები, მათ შორის, დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირი შპს „სიგნიფაი“ ს.ნ.405432580) (ელექტრონული ხელმოწერის პლატფორმა Signify), ელექტრონული ფოსტით ხელშეკრულების დადასტურება, SMS-კოდით ხელშეკრულების დადასტურება, SMS-ბმულით ხელშეკრულების დადასტურება ან სხვა ციფრული არხების მეშვეობით ხელშეკრულების დადასტურება.

3.6 გადასახდელები/შესატანი – ფულადი სახსრები, რომელსაც მომხმარებელი ან გადამხდელი გადაუხდის პროდუქციის გადასახდელების/დავალიანების დასაფარად;

3.7 პერსონალური მონაცემი (მონაცემები) – „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული ნებისმიერი სახის პერსონალური მონაცემი, მათ შორის, განსაკუთრებული კატეგორიის მონაცემი.

3.8 მონაცემთა დამუშავება – მონაცემთა ავტომატური, არაავტომატური და ნახევრადავტომატური საშუალებებით დამუშავებისას, მონაცემთა მიმართ შესრულებული ნებისმიერი მოქმედება, მათ შორის, მათი შეგროვება, მოპოვება, მათზე წვდომა, მათი ფოტოგადაღება, ვიდეომონიტორინგი ანდა აუდიომონიტორინგი, ორგანიზება, დაჯგუფება, ურთიერთდაკავშირება, შენახვა, შეცვლა, აღდგენა, გამოთხოვა, გამოყენება, დაბლოკვა, წაშლა ან განადგურება, აგრეთვე მონაცემთა გამჟღავნება მათი გადაცემით, გასაჯაროებით, გავრცელებით ან სხვაგვარად ხელმისაწვდომად გახდომით.

3.8.1 მონაცემთა ავტომატური საშუალებებით დამუშავება – მონაცემთა დამუშავება ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენებით.

3.8.2 მონაცემთა არაავტომატური საშუალებებით დამუშავება – მონაცემთა დამუშავება ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენების გარეშე.

3.8.3 მონაცემთა ნახევრად ავტომატური საშუალებებით დამუშავება – მონაცემთა დამუშავება ავტომატური საშუალებებისა და არაავტომატური საშუალებების ერთობლივი გამოყენებით

3.8.4 მონაცემთა სუბიექტი – ნებისმიერი ფიზიკური პირი, რომლის შესახებ მონაცემიც მუშავდება.

3.8.5 დამუშავებისთვის პასუხისმგებელი პირი – ფიზიკური პირი, იურიდიული პირი ან საჯარო დაწესებულება, რომელიც ინდივიდუალურად ან სხვებთან ერთად განსაზღვრავს მონაცემთა დამუშავების მიზნებსა და საშუალებებს, უშუალოდ ან დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირის მეშვეობით ახორციელებს მონაცემთა დამუშავებას.

3.8.6 დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირი – ფიზიკური პირი, იურიდიული პირი ან საჯარო დაწესებულება, რომელიც მონაცემებს ამუშავებს დამუშავებისთვის პასუხისმგებელი პირისთვის ან მისი სახელით. დამუშავებაზე უფლებამოსილ პირად არ მიიჩნევა დამუშავებისთვის პასუხისმგებელ პირთან შრომით ურთიერთობაში მყოფი ფიზიკური პირი.

3.9 ფინანსური ინსტიტუტი – მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია, საკრედიტო კავშირი, არასაბანკო სადეპოზიტო დაწესებულება, სესხის გამცემი სუბიექტი.

3.10 ფინანსური ორგანიზაცია – ბანკი და ფინანსური ინსტიტუტი.

3.11 მონაცემთა ცენტრალური ბაზა – მისოს მონაცემთა ცენტრალური ბაზა, სადაც ცალ-ცალკე (გამოყოფილად) მოცემულია ყველა მომხმარებლის ანგარიში.

3.12 საბილინგო სისტემა – მისოს მონაცემთა ცენტრალური ბაზა, რომელზედაც პროვაიდერს ტექნიკური საშუალებების გამოყენებით, გააჩნია მისოს მიერ დაშვებული წვდომის ელექტრონული საშუალება ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ფარგლებში;

3.13 საქმიანი ურთიერთობა – მხარეებს შორის ურთიერთობა, რომელიც ეფუძნება ორგანიზაციის მიერ მომსახურების მიწოდებას და კლიენტის მხრიდან მის მიღებას, მოქმედი კანონმდებლობისა და საზოგადოებრივად აღიარებული ქცევის სტანდარტების ფარგლებში.

4. მიკროსაფინანსო სტატუსისა და რისკების გამჟღავნება

4.1 კლიენტი ადასტურებს, რომ მას მომსახურებას სთავაზობს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია „რიკო ექსპრესი“, რომელიც არ წარმოადგენს ლიცენზირებულ კომერციულ ბანკს და მისი საქმიანობა ექვემდებარება მსუბუქ ზედამხედველობას საქართველოს ეროვნული ბანკის მიერ, რაც არსებითად განასხვავებს მას საბანკო დაწესებულებებისგან.

4.2 „რიკო ექსპრესი“-ს შესაძლო გადახდისუუნარობის ან გაკოტრების შემთხვევაში, კლიენტს შესაძლოა არ დაუბრუნდეს სრულად ან ნაწილობრივ მასთან განთავსებული სახსრები. ბანკებისგან განსხვავებით, კლიენტის შენატანების დაზღვევა ან დაცვის მექანიზმი სრულად არ მოქმედებს. თუმცა „რიკო ექსპრესი“ იყენებს შიდა მექანიზმებს რისკის შესამცირებლად.

4.3 წინამდებარე გამჟღავნების მიზანია, კლიენტი სრულად იყოს ინფორმირებული ისეთი რისკების არსებობის შესახებ, რომლებიც უკავშირდება მიკროსაფინანსო ორგანიზაციაში სახსრების განთავსებას. კლიენტი იღებს პასუხისმგებლობას, თავად მოიძიოს რელევანტური ინფორმაცია „რიკო ექსპრესი“-ს ფინანსური მდგომარეობის და რისკების შესახებ, მათ შორის საქართველოს ეროვნული ბანკის ვებ-გვერდზე: www.nbg.gov.ge

4.4 ამ გამჟღავნების ტექსტი ემსახურება ინფორმირებას, თუმცა არ მოიცავს ყველა შესაძლო რისკს, რომელიც შეიძლება დაკავშირებული იყოს მოცემულ საქმიანობასთან.

5. კლიენტის განცხადებები გარანტიები

5.1 კლიენტი აცხადებს, რომ ხელშეკრულების, ასევე მასთან დაკავშირებული სხვა ნებისმიერი შეთანხმების დადების მომენტისთვის იგი სრულად ქმედუნარიანია და არ არსებობს არანაირი სამართლებრივი ან ფაქტობრივი გარემოება, რომელიც ზღუდავს მის ქმედუნარიანობას, ასევე ხელშეკრულების დადებისას, ასევე მის ფარგლებში ფინანსური ანდა ფულადი ოპერაციების განხორციელებისას, კლიენტის ქმედუნარიანობა არ არის შეზღუდული არც საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით.

5.2 ფლობს ყველა საჭირო სამართლებრივ უფლებამოსილებას ხელშეკრულების დადებისა და მისი შესრულების უზრუნველსაყოფად.

5.3 ხელშეკრულება, მისი დანართები ანდა მასთან დაკავშირებული სხვა ნებისმიერი შეთანხმება იდება მის მიერ ნებაყოფლობით, თავისუფალი ნების საფუძველზე და აღნიშნული დოკუმენტების გაფორმებისას იგი არ იმყოფება მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის ანდა მესამე პირის მხრიდან განხორციელებული ძალადობის, მუქარის, მოტყუების, შეცდომის ან რაიმე სხვა იძულებითი გარემოების გავლენის ქვეშ.

5.4 არ განახორციელებს არც ერთ იმ ქმედებას, რომელიც მიმართული იქნება მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის შეცდომაში შეყვანისკენ ან მოტყუებისკენ, მათ შორის არ წარადგენს ყალბ, ცრუ ან შეცდომაში შემყვან ინფორმაციას ან დოკუმენტაციას.

5.5 ხელშეკრულების, მისი დანართების ანდა მასთან დაკავშირებული სხვა დოკუმენტების გაფორმებისას, ასევე მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის მიერ წინამდებარე და არსებობის შემთხვევაში მიკროსაფინანსო პროდუქციასთან დაკავშირებული ხელშეკრულებებით მომსახურების გაწევის პროცესში, კლიენტის მიერ წარდგენილი ან გადაცემული ნებისმიერი ინფორმაცია არის სრული, ზუსტი და უტყუარი.

5.6 კლიენტს სრულად აქვს გაცნობიერებული, რომ ორგანიზაციისთვის ყალბი ან არასწორი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის წარდგენა, ისევე როგორც მიზნობრივი სესხის არასათანადოდ გამოყენება, წარმოადგენს კანონდარღვევას და იწვევს კანონმდებლობით დადგენილ სამართლებრივ შედეგებს.

5.7 ხელშეკრულების დადებისას ანდა ხელმოწერის მომენტისთვის იგი სრულად ასრულებს და არ არღვევს მის მიერ ადრე აღებულ მოქმედ ვალდებულებებს, მათ შორის, ნებისმიერი ხელშეკრულებისა ანდა გარიგების პირობებს, რომლის შეუსრულებლობა ან დარღვევა შეიძლება იქცეს ხელშეკრულებით, მისი დანართებით ანდა მასთან დაკავშირებული სხვა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულების ხელისშემშლელ ან რისკის შემცველ გარემოებად.

5.8 კლიენტი აცხადებს, რომ ხელშეკრულების დადების მომენტისთვის იგი არ მონაწილეობს ისეთ სამართლებრივ დავაში, რომელიც საფრთხეს უქმნის კომპანიის წინაშე ნაკისრი მისი ვალდებულებების შესრულებას, ქონებას ან აქტივებს, ხოლო ამ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ოპერაციების განხორციელება არ არღვევს მოქმედ ხელშეკრულებებს, ლიცენზიების პირობებს, სხვა არსებულ ვალდებულებებს, მოქმედ კანონმდებლობას ან უფლებამოსილი ორგანოების მიერ დადგენილ რეგულაციებსა და შეზღუდვებს, რომელთა დაცვაც კლიენტისთვის სავალდებულოა.

5.9 კლიენტისთვის ცნობილია, რომ ორგანიზაციას უფლება აქვს შეაჩეროს ან შეწყვიტოს მისთვის მომსახურების გაწევა იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტის ქმედებები სცდება საქმიანი ურთიერთობის ფარგლებს ან ეწინააღმდეგება მოქმედი კანონმდებლობისა ანდა ზნეობრივი ნორმების მოთხოვნებს.

5.10 ზემოაღნიშნული დებულებების ან სამართლისა და ზნეობის საყოველთაოდ აღიარებული ნორმებისა და საჯარო წესრიგის დარღვევამ, რომლებიც გამომდინარეობს, მათ შორის, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსიდან, შესაძლოა გამოიწვიოს კლიენტისათვის მომსახურების სრულად ან ნაწილობრივ შეწყვეტა ანდა ხელშეკრულების გაუქმება. აღნიშნული არ გამორიცხავს კლიენტის, მისი წარმომადგენლის ან დაკავშირებული პირის კანონმდებლობით გათვალისწინებულ პასუხისმგებლობას, მათ შორის სისხლის სამართლის პასუხისმგებლობას.

5.11. კლიენტი აცხადებს, რომ იცნობს ორგანიზაციის პერსონალურ მონაცემთა დაცვის პოლიტიკას, რომელიც განთავსებულია ვებგვერდზე: <https://www.rico.ge/ka/privacy-policy/> და მოიცავს პერსონალურ მონაცემებთან და კონფიდენციალობის დაცვის საკითხებს, მათ

შორის, მონაცემთა დაცვის ოფიცირისთვის მიმართვის შესაძლებლობას მისი პერსონალური მონაცემების დამუშავების ნებისმიერ საკითხზე. გარდა ამისა, კლიენტი აცნობიერებს და ინფორმირებულია, რომ პერსონალური მონაცემების დამუშავების ყველა ეტაპი, მათ შორის, მონაცემთა ტიპები, მიზნები, სამართლებრივი საფუძვლები, უსაფრთხოების სტანდარტები, მოპოვების წყაროები, სუბიექტის უფლებები, მესამე პირებისთვის გადაცემა და შენახვის ვადები, რეგულირდება აღნიშნული პოლიტიკით, რომელიც წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს.

5.12 კლიენტი აცხადებს, რომ ის იცნობს შპს „რიკოფი“-ს (ს/კ 405413529) წესებსა და პირობებს განთავსებული ვებ-გვერდზე: <https://ricoonline.ge/static/termsAndConditions.html>

5.13 კლიენტი ინფორმირებულია, რომ მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის მომსახურებისთვის აუცილებელია მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის მიერ განხორციელდეს კლიენტის იდენტიფიკაცია და ვერიფიკაცია, რომელიც ხორციელდება მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის შიდა პოლიტიკისა და სტანდარტებისშესაბამისად;

5.13.1 კლიენტის იდენტიფიკაციისთვის მიკროსაფინანსო ორგანიზაციას კლიენტმა უნდა მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია:

- ა) სახელი და გვარი;
- ბ) დაბადების თარიღი;
- გ) პირადი ნომერი (არსებობის შემთხვევაში) ან პასპორტის ნომერი;
- დ) საკონტაქტო ინფორმაცია: ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი, ფაქტობრივი და იურიდიული საცხოვრებელი მისამართი;
- ე) დამატებითი მონაცემები, რომლებიც განსაზღვრულია „იცნობდე შენს კლიენტს“ (KYC) პოლიტიკის ფარგლებში, რომელსაც გაეცნო კლიენტი

5.14 კლიენტი ინფორმირებულია, რომ:

5.14.1 მიკროსაფინანსო ორგანიზაციას უფლება აქვს მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი წესის შესაბამისად, ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში, კლიენტის მიერ სხვადასხვა (მათ შორის, საკრედიტო) პროდუქციის მიღების თაობაზე წარდგენილი განაცხადის განხილვისა და ეფექტური და შეუფერხებელი მომსახურების გაწევისთვის, მოიპოვოს და დაამუშაოს კლიენტის შესახებ ინფორმაცია, მათ შორის პერსონალური მონაცემები, შემდეგი წყაროებიდან: საქართველოში მოქმედი საკრედიტო საინფორმაციო ბიურო(ებ)ი და საჯაროდ ხელმისაწვდომი წყაროები.

5.14.2 მიკროსაფინანსო ორგანიზაციას უფლება აქვს კლიენტისთვის მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების ანდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულების მიზნით, კლიენტის ანგარიშებსა და მათზე განხორციელებულ ოპერაციებთან დაკავშირებული ინფორმაცია, აგრეთვე კლიენტის პერსონალური მონაცემები, კონფიდენციალურობის სრული დაცვით, გადასცეს იმ მესამე პირებს, რომლებიც მიკროსაფინანსო ორგანიზაციასთან იმყოფებიან სახელშეკრულებო ურთიერთობაში წინამდებარე ხელშეკრულების 6.7 მუხლის მიხედვით.

5.14.3 მიკროსაფინანსო ორგანიზაციას უფლება აქვს კლიენტის მიერ წარმოდგენილი ნებისმიერი წერილობითი განაცხადი და კლიენტთან დადებულ გარიგებებთან დაკავშირებული დოკუმენტაცია (მათ შორის, პერსონალური მონაცემები) გადასცეს შესაბამის უფლებამოსილ სახელმწიფო დაწესებულებებს, მათ შორის საქართველოს ეროვნულ ბანკს, სახელმწიფო არქივს და ფინანსური მონიტორინგის სამსახურს.

5.14.4 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია, კანონმდებლობით გათვალისწინებული საფუძვლით ახორციელებს ნებისმიერი სატელეფონო ანდა ვიდეო კომუნიკაციის ასევე

მომსახურების პროცესში გადაღებული ფოტო გადაღებას, ვიდეო და აუდიო ჩანაწერას, რომელიც უკავშირდება როგორც დისტანციურად, ასევე სერვის-ცენტრებსა/ფილიალებში მომსახურების მიღებას, ოპერაციების შესრულებას ან სხვა დაკავშირებულ საკითხებს, ჩაწერას და შენახვას ორგანიზაციის ელექტრონულ მონაცემთა ბაზაში. ჩაწერამდე მომხმარებელი ინფორმირებული იქნება „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად. აღნიშნული ჩანაწერები კომპანიის ლეგიტიმური ინტერესების გათვალისწინებით, შეიძლება გამოყენებულ იქნას მტკიცებულებად შესაბამისი სამართლებრივი პროცესების დროს, ნებისმიერი სამართლებრივი დავის შემთხვევაში,

5.15 ამ მუხლში გაკეთებული კლიენტის განცხადებები და გარანტიები ძალაში რჩება მანამდე, სანამ მხარეები სრულად და სათანადოდ შეასრულებენ ხელშეკრულებით ან მასთან დაკავშირებული სხვა ხელშეკრულებებით ნაკისრ ვალდებულებებს, მიუხედავად წინამდებარე ხელშეკრულებების სრულად ან ნაწილობრივ შეწყვეტისა.

5.16 მხარეები თანხმდებიან, რომ მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია წინამდებარე ხელშეკრულებით ან არსებობის შემთხვევაში, მისოს პროდუქციასთან დაკავშირებული ხელშეკრულებებით ნაკისრ ვალდებულებებს იღებს და ასრულებს მხოლოდ კლიენტის მიერ წარმოდგენილი ამ მუხლით გათვალისწინებულ განცხადებებისა და გარანტიების საფუძველზე.

5.17 კლიენტი ვალდებულია დაუყოვნებლივ, წერილობით აცნობოს მიკროსაფინანსო ორგანიზაციას ყველა იმ გარემოების შესახებ, რომელიც შეიძლება წინააღმდეგობაში მოვიდეს მის განცხადებებსა და გარანტიებთან, გამოიწვიოს მათი დარღვევა ან საფრთხე შეუქმნას მის ქონებასა და ხელშეკრულებით (ან მასთან დაკავშირებული სხვა ხელშეკრულებებით) ნაკისრი ვალდებულებების სრულ და სათანადო შესრულებას.

5.18 თუ კლიენტი აღნიშნულ განცხადებათა დარღვევას ორგანიზაციის მიერ შეტყობინებიდან 10 (ათი) კალენდარული დღის განმავლობაში არ გამოსწორებს, იგი ვალდებულია სრულად აანაზღაუროს მიკროსაფინანსო ორგანიზაციისთვის მიყენებული ნებისმიერი ზარალი, მათ შორის, უფლებრივი დაცვის ხარჯები, ასევე დაიცვას ორგანიზაცია ყველა იურიდიული მოთხოვნისა და პასუხისმგებლობისგან, რომელიც დარღვევის შედეგად შეიძლება წარმოიშვას.

6. პერსონალური მონაცემების დამუშავების წესები და კლიენტის უფლებები

6.1 კლიენტის პერსონალური მონაცემი არის მიკროსაფინანსო ორგანიზაციაში დაცული კლიენტის შესახებ არსებული ნებისმიერი პერსონალური მონაცემი მათ შორის, საიდუმლოების შემცველი ინფორმაცია, „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული ნებისმიერი სახის პერსონალური მონაცემი, განსაკუთრებული კატეგორიის მონაცემი, მათ შორის მოიაზრება შემდეგით:

6.1.1 ინფორმაცია ფინანსური ოპერაციების, საბანკო ანგარიშებისა და ფიზიკური პირის სახელზე არსებული პროდუქციის შესახებ.

6.1.2 კლიენტის მაიდენტიფიცირებელი და საკონტაქტო მონაცემები (სახელი, გვარი, პირადი ნომერი, ტელეფონი, ელ. ფოსტა).

6.1.3 ამ ხელშეკრულების, მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია „რიკო ექსპრესსა“ და კლიენტს შორის დადებული ნებისმიერი სხვა ხელშეკრულების ანდა წინამდებარე ხელშეკრულების

პირობები და მასში დაფიქსირებული მონაცემები, და მათ ფარგლებში მიღებული ინფორმაცია.

6.1.4 ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მიკროსაფინანსო ორგანიზაციამ მიიღო კლიენტისგან პირდაპირ, მოიპოვა საჯაროდ ხელმისაწვდომი წყაროებიდან, მოიპოვა მესამე პირებისგან კლიენტისთვის მომსახურების გაწევისას, შეიქმნა კლიენტის შესახებ მონაცემების ანალიზისა და მისთვის მომსახურების გაწევის შედეგად.

6.2 სხვა ტერმინებს, რომლებიც გამოიყენება ამ მუხლში და წინამდებარე ხელშეკრულებაში, ენიჭებათ იგივე მნიშვნელობა, რაც დადგენილია საქართველოს კანონით „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“.

6.3 კლიენტის უფლებები

6.3.1 კლიენტი აცნობიერებს და ადასტურებს, რომ უფლებამოსილია ნებისმიერ ეტაპზე უარი განაცხადოს პერსონალური მონაცემების დამუშავებაზე გაცემულ თანხმობაზე, შესაბამისი მოთხოვნის დაფიქსირებით შემდეგ არხებში: სატელეფონო სერვისებით ანდა ორგანიზაციის სერვის-ცენტრები.

6.3.2 კლიენტისთვის ცნობილია, რომ საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, მას აქვს უფლება:

- ა) მიიღოს ინფორმაცია მის შესახებ დამუშავებულ მონაცემებზე;
- ბ) მოითხოვოს მონაცემების გასწორება, განახლება, შევსება, დაბლოკვა, წაშლა ან განადგურება, თუ ისინი არაზუსტია, არასრულია ან კანონის დარღვევით არის დამუშავებული;
- გ) მოითხოვოს მონაცემების გადატანა და ასლის მიღება, ტექნიკურად შესაძლებელი ფორმატით.
- დ) ისარგებლოს სხვა უფლებებით, რომლებიც გათვალისწინებულია „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით.

6.3.3 თანხმობის გაუქმების შემთხვევაში, იმ პირობებში, როდესაც პერსონალური მონაცემების დამუშავების სხვა სამართლებრივი საფუძველი არ არსებობს, მისო ვალდებულია წაშალოს კლიენტის პერსონალური მონაცემები, თუ არ არსებობს სხვა შემლზუდავი გარემოებები, რომელსაც ითვალისწინებს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი.

6.3.4 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია არ იღებს პასუხისმგებლობას იმ შედეგებზე, რომლებიც გამოწვეულია კლიენტის მიერ მისთვის მიწოდებული საკონტაქტო ინფორმაციის საფუძველზე გაგზავნილი შეტყობინების სხვა პირის მიერ მიღების შედეგად.

6.3.5 კლიენტი ინფორმირებულია, რომ ორგანიზაციას და მის შორის არსებული ყველა კომუნიკაცია, მათ შორის სატელეფონო საუბრები და კლიენტის მოთხოვნები, ჩაიწეროს მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის ელექტრონულ მონაცემთა ბაზაში და დავის შემთხვევაში გამოიყენოს მტკიცებულებად. ჩაწერამდე მომხმარებელი ინფორმირებული იქნება „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად. ჩანაწერები წარმოადგენს ორგანიზაციის საკუთრებას, ინახება განსაზღვრული ვადით და მოთხოვნის შემთხვევაში, თუ არ არსებობს კანონმდებლობით გათვალისწინებული მონაცემთა მიღების შეზღუდვის გარემოება, კლიენტს გადაეცემა 10 სამუშაო დღეში.

6.3.6 კლიენტის პერსონალური მონაცემები ინახება საქართველოს კანონმდებლობისა და მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის შიდა წესებით განსაზღვრული ვადით, სამოქალაქო კანონმდებლობიდან გამომდინარე 10 წლის განმავლობაში.

6.3.7 მონაცემების დამუშავება შეიძლება განხორციელდეს როგორც უშუალოდ ორგანიზაციის მიერ, ასევე დამუშავებაზე უფლებამოსილი პირის მეშვეობით მასთან გაფორმებული შესაბამისი ხელშეკრულების საფუძველზე.

6.3.8 ორგანიზაცია ვალდებულია დაიცვას კლიენტის პერსონალური მონაცემების და მის ფინანსურ ან ფულად ოპერაციებთან დაკავშირებული ინფორმაციის კონფიდენციალურობა, რომელიც გახდა ცნობილი საქმიანი ურთიერთობის ფარგლებში. ეს ვალდებულება ძალაში რჩება ხელშეკრულების შეწყვეტის შემდეგაც, გარდა კანონით გათვალისწინებული შემთხვევებისა.

6.4 პერსონალური მონაცემების დამუშავების პრინციპები:

6.4.1 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია პერსონალური მონაცემების დამუშავების პროცესში ხელმძღვანელობს „პერსონალური მონაცემების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-4 მუხლით გათვალისწინებული ყველა პრინციპის დაცვის შესაბამისად.

6.4.2 კლიენტის ვერიფიკაციისთვის გამოიყენება საიდენტიფიკაციო დოკუმენტაცია და ასევე, სსიპ - სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს (სსგს) მონაცემთა ელექტრონული ბაზა.

6.4.3 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია უფლებამოსილია საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის და კონფიდენციალურობის მოთხოვნების სრული დაცვით, მიიღოს და შეინახოს მისი პერსონალური მონაცემები ნებისმიერი წყაროდან (მათ შორის სახელმწიფო, არასახელმწიფო და კერძო დაწესებულებები), როგორც პირდაპირ, ისე უფლებამოსილი მესამე პირის მეშვეობით, შემდეგი ლეგიტიმური მიზნებისთვის: მომსახურების გაწევა, გადახდისუნარიანობის შეფასება, სერვისების მონიტორინგი და გაუმჯობესება, პროდუქციის შეთავაზება, კვლევითი და ანალიტიკური საქმიანობა, კლიენტის მოთხოვნების განხილვა, უსაფრთხოების უზრუნველყოფა, მხარეთა კანონიერი ინტერესების დაცვა, კანონით გათვალისწინებული ვალდებულებების და ხელშეკრულებით განსაზღვრული ურთიერთობების შესრულება, ასევე გადახდებთან და მესამე მხარეებთან დაკავშირებული მომსახურების უზრუნველყოფა.

6.4.4 მონაცემთა დამუშავება შესაძლებელია მხოლოდ იმ მოცულობით, მონაცემთა დამუშავების მინიმუზაციის პრინციპით, რაც აუცილებელია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მიზნების შესასრულებლად. მიკროსაფინანსო ორგანიზაციაში დასაქმებული პირები ვალდებული არიან დაიცვან ინფორმაციის კონფიდენციალურობა და გამოიყენონ შესაბამისი ტექნიკური და ორგანიზაციული ზომები მონაცემთა დასაცავად, უნებართვო ან უკანონო დამუშავებისგან, დაკარგვისგან

6.4.5 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია პერსონალურ მონაცემთა დამუშავებისას უზრუნველყოფს მონაცემთა სუბიექტის ძირითადი უფლებებისა და თავისუფლებების დაცვას.

6.4.6 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია უზრუნველყოფს მონაცემთა დამუშავებისთვის მონაცემთა გამჭვირვალობას, გარდა იმ გამონაკლის შემთხვევებისა, რომლებიც განსაზღვრულია კანონმდებლობით.

6.4.7 მიკროსაფინანსო ორგანიზაციას პერსონალური მონაცემების უსაფრთხოების დასაცავად მიღებული აქვს სათანადო ტექნიკური და ორგანიზაციული ზომები, რომლებიც უზრუნველყოფს მონაცემთა დაცვას უნებართვო ან უკანონო წვდომისგან, დამუშავებისგან, შემთხვევითი დაკარგვისგან, განადგურებისგან ან დაზიანებისგან.

6.4.8 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია უზრუნველყოფს პერსონალური მონაცემების სიზუსტესა და საჭიროების შემთხვევაში - მათ განახლებას, გასწორებას ან წაშლას მათ შორის, კლიენტის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე.

6.4.9 პერსონალური მონაცემები ინახება მხოლოდ მიზნის მიღწევამდე საჭირო ვადით, რის შემდეგაც წაიშლება, განადგურდება ან დეპერსონალიზდება, გარდა კანონით განსაზღვრული გამონაკლისებისა.

6.5 მონაცემების დამუშავების მიზნები:

6.5.1 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია უფლებამოსილია განახორციელოს მომხმარებლის პერსონალური მონაცემების მოპოვება, დამუშავება და შენახვა ნებისმიერი წყაროდან, მათ შორის, სახელმწიფო, არასახელმწიფო და კერძო დაწესებულებებიდან, როგორც უშუალოდ, ისე „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული უფლებამოსილი პირის მეშვეობით, კანონმდებლობისა და კონფიდენციალობის წესების სრული დაცვით შესაბამისი ლეგიტიმური მიზნებისთვის, მათ შორის:

6.5.1.1 კლიენტისთვის შესაბამისი მომსახურების გაწევა;

6.5.1.2 კლიენტის გადახდისუნარიანობის შეფასება და ანალიზი;

6.5.1.3 კლიენტის მიერ პროდუქციების სარგებლობის პროცესის მონიტორინგი;

6.5.1.4 პროდუქციის და მომსახურების გაუმჯობესება;

6.5.1.5 პროდუქციების შეთავაზება;

6.5.1.6 კვლევითი საქმიანობა ანდა სხვა კანონით დასაშვები ლეგიტიმური მიზნები.

6.5.1.7 კლიენტის განცხადების, პრეტენზიის ანდა მოთხოვნის განხილვა;

6.5.1.8 კლიენტის და მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის უსაფრთხოების უზრუნველყოფა;

6.5.1.9 მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის და კლიენტის კანონიერი ინტერესების დაცვა;

6.5.1.10 მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის კანონით დაკისრებული ვალდებულების შესრულება;

6.5.1.11 კლიენტთან არსებული წინასახელშეკრულებო და სახელშეკრულებო ურთიერთობებიდან გამომდინარე მხარეთა უფლებებისა და მოვალეობების შესრულების მიზნით, ასევე სამომავლო სახელშეკრულებო ურთიერთობების შეთავაზებისა ანდა მომზადებისთვის;

6.5.1.12 საგადახდო სისტემის, საბარათე სქემის, შუამავალი ბანკის ან მათთან დაკავშირებული სხვა ოპერატორების მომსახურების გაწევის ან ამ პროცესში საჭირო მომსახურებების მიღების მიზნით;

6.5.1.13 კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა ლეგიტიმური საფუძვლები;

6.5.2 მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი წესების შესაბამისად და კლიენტისთვის მომსახურების ეფექტურად და შეუფერხებლად გაწევის მიზნით მიკროსაფინანსო ორგანიზაციას ამუშავებს და იღებს საჭირო მოცულობით კლიენტის პერსონალური მონაცემებს სსიპ სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემთა ელექტრონული ბაზიდან ანდა მსგავსი უფლებამოსილების მქონე სხვა ორგანოსგან/პირისგან.

6.5.3 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ამუშავებს კლიენტის პერსონალურ მონაცემებს მხოლოდ იმ მოცულობით და იმ მიზნით, რაც აუცილებელია ხელშეკრულებით

გათვალისწინებული მომსახურების გასაწევად, კანონმდებლობის მოთხოვნების შესასრულებლად, რისკების მართვისა და მომხმარებელთა ინტერესების დასაცავად.

6.5.4 მონაცემების ტიპები, დამუშავების მიზნები, საფუძვლები, მონაცემთა უსაფრთხოების სტანდარტები, მონაცემთა მოპოვების წყაროები, მონაცემთა სუბიექტის უფლებები, მესამე პირებისათვის მონაცემთა გაზიარების წესები და პირობები, მონაცემთა შენახვის ვადები და პერსონალური მონაცემების დამუშავებასთან დაკავშირებული სხვა შესაბამისი საკითხები, წინამდებარე ხელშეკრულებასთან ერთად, წესრიგდება ორგანიზაციის პოლიტიკით, რომელიც საჯაროდ ხელმისაწვდომია ორგანიზაციის ვებ-ვერდზე: <https://www.rico.ge/ka/privacy-policy/>

6.5.5 ორგანიზაციას აქვს უფლება დაამუშაოს კლიენტის შესახებ ინფორმაცია, მათ შორის პერსონალური მონაცემები, იმ შემთხვევაშიც, თუ აღნიშნული ინფორმაცია ხელმისაწვდომია საჯაროდ, ან როდესაც კონკრეტული მონაცემი თავად კლიენტმა გახადა საჯაროდ ხელმისაწვდომი.

6.6 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია:

6.6.1 უფლებამოსილია „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-6 მუხლებით დადგენილი საფუძვლის შესაბამისად დაამუშაოს კლიენტის პერსონალური მონაცემები.

6.6.2 ახორციელებს ვიდეო და აუდიო მონიტორინგს ორგანიზაციის საკუთრებასა და მფლობელობაში არსებულ ტერიტორიებზე, სერვის-ცენტრებში/ფილიალებში, რათა დაიცვას თავის საკუთრება და უსაფრთხოება, მათ შორის, აიცილოს დანაშაული, გამოვლინოს დანაშაული, დაიცვას საზოგადოებრივი უსაფრთხოება და საკუთრება, ანდა დაიცვას საიდუმლო ინფორმაცია;

6.6.3 მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების მიზნით, ახორციელებს კლიენტებთან სატელეფონო ზარების აუდიომონიტორინგს. ყოველი სატელეფონო ზარის განხორციელების დაწყებისას, მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია წინასწარ აწვდიდა კლიენტს ინფორმაციას ზარის ჩანაწერისა და/ან მონიტორინგის შესახებ. განხორციელებული სატელეფონო კომუნიკაცია შეიძლება გამოყენებულ იქნეს მტკიცებულებად, საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

6.6.4 უფლებამოსილია დაამუშაოს კლიენტის პერსონალური მონაცემები, მათ შორის, იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტი წარმოადგენს იურიდიული პირის წარმომადგენელს, დამფუძნებელს, პარტნიორს, მინდობილ პირს ან მიმნდობს, ხელშეკრულებით განსაზღვრული წესებისა და მიზნების შესაბამისად.

6.6.5 უფლებამოსილია შეინახოს კლიენტსა და მიკროსაფინანსო ორგანიზაციას შორის არსებული ყველა სახის კორესპონდენცია ნებისმიერი ფორმატით როგორც ელექტრონული, ასევე მატერიალური სახით. აღნიშნული კორესპონდენცია წარმოადგენს მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის საკუთრებას, გააჩნია იურიდიული ძალა და საჭიროების შემთხვევაში შეიძლება გამოყენებულ იქნას მტკიცებულების სახით.

6.6.6 უფლებამოსილია დაუკავშირდეს კლიენტს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია „რიკო ექსპრესის“ სხვა კლიენტის (შემდგომში – დებიტორი) საკონტაქტო ინფორმაციის მოძიების მიზნით მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როდესაც დებიტორს აქვს მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის წინაშე დაუფარავი, ვადაგადაცილებული ფინანსური ვალდებულება და დებიტორი კონკრეტულ ხელშეკრულებაში ცალსახად მიუთითებს აღნიშნულ კლიენტს, როგორც საკონტაქტო პირს (მათ შორის, განაცხადში ან სხვა თანდართულ

დოკუმენტში). ასეთ შემთხვევაში, მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია უფლებამოსილია დაუკავშირდეს აღნიშნულ საკონტაქტო პირს მხოლოდ იმ კონკრეტული ხელშეკრულების ფარგლებში და მხოლოდ იმ მიზნისთვის, რაც განსაზღვრულია აღნიშნულ ხელშეკრულებაში. მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ასევე უფლებამოსილია, კანონით დადგენილი **ლეგიტიმური ინტერესის საფუძველზე**, საჯაროდ ხელმისაწვდომ წყაროებზე დაყრდნობით დაადგინოს კლიენტსა და დებიტორს შორის შესაძლო საკონტაქტო კავშირი და მოიპოვოს მათი საკონტაქტო ინფორმაცია, მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ეს მკაცრად აუცილებელია დებიტორის ვალდებულების შესრულების უზრუნველსაყოფად და არ არღვევს მონაცემის სუბიექტის უფლებებსა და თავისუფლებებს.

6.6.7 უფლებამოსილია დაუკავშირდეს კლიენტს მის მიერ ორგანიზაციაში რეგისტრირებული საკონტაქტო მონაცემების გამოყენებით, ნებისმიერი საკომუნიკაციო არხის მეშვეობით, მათ შორის (მაგრამ არ შემოიფარგლება): სატელეფონო ზარით, ელექტრონული ფოსტითან სხვა ციფრული პლატფორმებით.

6.7 კლიენტის პერსონალური მონაცემების მესამე პირისთვის გადაცემის ზოგადი პირობები:

6.7.1 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია უფლებამოსილია კლიენტის წინასწარი ან დამატებითი შემდგომი თანხმობის გარეშე, დამუშაოს/გადასცეს კლიენტის პერსონალური/კონფიდენციალური მონაცემები კანონით გათვალისწინებულ შემთხვევაში:

6.7.1.1 საკრედიტო ბიუროებს ანდა ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის მიზნით უფლებამოსილ ორგანოებს.

6.7.1.2 საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრულ სახელმწიფო და საგამოძიებო ორგანოებს;

6.7.2 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია უფლებამოსილია გადასცეს კლიენტის პერსონალური მონაცემები კონტრაქტორებს, მათ შორის დამუშავებაზე უფლებამოსილ პირებს, რომლებიც მისოს სახელითა ან დავალებით ახდენენ მონაცემების დამუშავებას, კერძოდ:

6.7.2.1 მესამე პირებს, რომლებიც ჩართულნი არიან შპს „რიკო ექსპრესის“ მიერ კლიენტისთვის მომსახურების უზრუნველყოფაში, მონაწილეობენ სახელშეკრულებო ვალდებულებების შესრულებაში, მომსახურების მონიტორინგსა და ანგარიშგებაში, ან ფლობენ პროგრამულ უზრუნველყოფასა თუ სხვა ტექნიკურ საშუალებას, რომელსაც მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია იყენებს შესაბამისი ხელშეკრულების საფუძველზე.

6.7.2.2 მონაცემების დამუშავებაზე უფლებამოსილ პირებს, რომლებიც მიკროსაფინანსო ორგანიზაციას უზრუნველყოფენ აუდიტორული, იურიდიული, ფინანსური, საკონსულტაციო, შეფასებითი ან კვლევითი მომსახურებით, მოქმედებენ ორგანიზაციასთან დადებული ხელშეკრულების ფარგლებში და ექვემდებარებიან კონფიდენციალობის ვალდებულებას. აღნიშნული პირები შეიძლება მოიცავდნენ აუდიტორებს, იურიდიულ და ფინანსურ მრჩეველებს, კონსულტანტებს, იურიდიულ ფირმებს, კვლევით ან შეფასებით საქმიანობაში ჩართულ ორგანიზაციებს, მათ შორის უცხოურ იურიდიულ სუბიექტებსაც.

6.7.2.3 **აუდიტორულ კომპანიებს/გარე აუდიტს** -ფინანსური ანგარიშგების აუდიტის მიზნით.

6.7.2.4 საკურიერო კომპანიას-კლიენტისათვის შესაბამისი კორესპონდენციის ადრესატისთვის გაგზავნის/ჩაბარების მიზნით.

6.7.2.5 საკრედიტო ვალდებულებების ვადაგადაცილებისას – რიკო ექსპრესის მეორ დადგენილი შიდა პოლიტიკით და მოქმედი კანონმდებლობით ვადაგადაცილების შემთხვევაში კლიენტის მოძიების მიზნით, ადგილსამყოფელის/საკონტაქტო ინფორმაციის დადგენისთვის, მიკროსაფინანსო ორგანიზაციას უფლება აქვს დაუკავშირდეს საკრედიტო განაცხადებში მითითებულ პირებს (ოჯახის წევრებს, და საკონტაქტო პირებს),

6.7.2.6 თავდებსა და უზრუნველყოფის მიმწოდებლებს – მათ შორის იმ პირების ჩათვლით, რომელთა ქონებითაც უზრუნველყოფილია კლიენტის ვალდებულება; შესაძლებელია გადაეცეს ინფორმაცია ვალდებულების მოცულობის და შესაბამისი ხელშეკრულებების ასლების შესახებ.

6.7.2.7 სასამართლოს, არბიტრაჟი, აღსრულების ეროვნული ბიუროს, სსიპ ფინანსური მონიტორინგის სამსახურს, საგადასახადო ორგანოებს და სხვა უფლებამოსილი სუბიექტებს –კანონმდებლობით განსაზღვრული ამოცანების შესასრულებლად, მათ შორის დანაშაულის პრევენციისა და გამოძიების, FATCA/CRS მოთხოვნების, საჯარო ინტერესის სფეროს და სხვა შესაბამისი შეთანხმებების ფარგლებში.

6.7.3 კლიენტის პერსონალურ მონაცემთა საერთაშორისო (სხვა სახელმწიფოში) გადაცემის პირობები

6.7.3.1 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია საჭიროებიდან გამომდინარე, კანონმდებლობით გათვალისწინებულ შემთხვევებში (თუ მონაცემთა გადაცემა გათვალისწინებულია საქართველოს საერთაშორისო ხელშეკრულებითა და შეთანხმებით, არსებობს კანონის შესაბამისად მნიშვნელოვანი საჯარო ინტერესი (მათ შორის, დანაშაულის თავიდან აცილება, გამოძიება, გამოვლენა და სისხლისსამართლებრივი დევნა, სასჯელის აღსრულება და ოპერატიულ-სამძებრო ღონისძიებების განხორციელება) და მონაცემთა გადაცემა აუცილებელი და პროპორციული ზომაა დემოკრატიულ საზოგადოებაში, ასევე თუ მონაცემთა გადაცემა გათვალისწინებულია საქართველოს სისხლის სამართლის საპროცესო კოდექსით (საგამოძიებო მოქმედების განხორციელების მიზნით), „უცხოელთა და მოქალაქეობის არმქონე პირთა სამართლებრივი მდგომარეობის შესახებ“ საქართველოს კანონით, „სისხლის სამართლის სფეროში საერთაშორისო თანამშრომლობის შესახებ“ საქართველოს კანონით, „სამართალდაცვით სფეროში საერთაშორისო თანამშრომლობის შესახებ“ საქართველოს კანონით, „საქართველოს ეროვნული ბანკის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის ან „ფულის გათეთრებისა და ტერორიზმის დაფინანსების აღკვეთის ხელშეწყობის შესახებ“ საქართველოს კანონის საფუძველზე მიღებული ნორმატიული აქტით), განახორციელოს მონაცემთა საერთაშორისო გადაცემა.

6.7.3.2 აღნიშნული მონაცემთა გადაცემა ხორციელდება კლიენტისთვის მომსახურების გაწევის ან გაუმჯობესების, მოქმედი კანონმდებლობით დადგენილი მოთხოვნების შესრულების ან ორგანიზაციის სხვა ლეგიტიმური ინტერესების განხორციელების მიზნით.

6.7.3.3 კლიენტის პერსონალური მონაცემები შესაძლოა გადაეცეს ისეთ ქვეყანას, სადაც მონაცემთა დაცვის შესაბამისი (სათანადო) დონე არ არის უზრუნველყოფილი. ასეთ შემთხვევაში, მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ვალდებულია, მონაცემთა დაცვის უზრუნველსაყოფად გამოიყენოს შესაბამისი სამართლებრივი მექანიზმები (მათ შორის, საჭიროების შემთხვევაში, პერსონალური მონაცემების გადაცემის შესახებ წერილობითი

შეთანხმებები), რათა დაცული იყოს კლიენტის მონაცემები მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

6.8 მონაცემების დამუშავება უფლებამოსილი პირის მიერ

6.8.1 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია გადასცემს კლიენტის პერსონალურ მონაცემებს შპს „რიკო ფეი“-ს, როგორც მონაცემის დამმუშავებელ უფლებამოსილ პირს, შესაბამისი სახელშეკრულებო ურთიერთობის ფარგლებში და მოქმედი კანონმდებლობის სრული დაცვით;

6.8.1.1 შპს „რიკოფეი“ „მისო რიკო ექსპრესი“-გან იღებს ინფორმაციას მონაცემების გადაცემის ტექნიკური საშუალებების გამოყენებით, რომელიც არის შეთანხმებული სისტემა მიკროსაფინანსო ორგანიზაციასა და პროვაიდერს შორის.

6.8.1.2 გადახდების განხორციელების მიზნით, შპს „რიკოფეი“ საგადახდო დავალების შესასრულებლად, იღებს მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია „რიკო ექსპრესი“-სგან მხოლოდ იმ მოცულობის პერსონალურ მონაცემებს, რომლებიც აუცილებელია ტრანზაქციის სწორად და უსაფრთხოდ განსახორციელებლად.

6.8.1.3 შპს „რიკოფეი“, როგორც პერსონალურ მონაცემების დამმუშავებაზე უფლებამოსილი პირი, ამუშავებს „რიკო ექსპრესის“ კლიენტების პერსონალურ მონაცემებს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

6.8.1.4 რიკოფეის მომსახურების გაწევის მიზნით მისოს შეუძლია გაუზიაროს შპს „რიკო ფეის“ კლიენტის შესახებ არსებული ისეთი სახის ინფორმაცია, რომელიც აუცილებელია ან მიზანშეწონილია მომსახურების ეფექტურად, სრულფასოვნად და უწყვეტად უზრუნველსაყოფად, მათ შორის:

6.8.1.4.1 ფინანსური ვალდებულებების შესახებ ინფორმაცია;

6.8.1.4.2 პერსონალური მონაცემები და იდენტიფიკაციისთვის საჭირო ინფორმაცია;

6.8.1.4.3 მისოში არსებულ ანგარიშებთან დაკავშირებული მონაცემები, მათ შორის: ანგარიშებზე არსებული ნაშთები, თანხების მოძრაობა, გადარიცხვების ისტორია და ფინანსური ოპერაციების მონაცემები.

6.8.1.4.4 სესხის/ვალდებულების დაფარვასთან დაკავშირებული ინფორმაცია.

6.8.1.4.5 ანგარიშის მაიდენტიფიცირებელ უნიკალურ ნომერს (მომხმარებლის ნომერი);

6.8.1.4.6 ინფორმაცია შეიძლება მოიცავდეს, თუმცა არ შემოიფარგლება პერსონალურ, კონფიდენციალურ, ფინანსურ, ანგარიშებსა და ტრანზაქციებთან დაკავშირებულ მონაცემებით, რომელიც პირდაპირ ან ირიბად უკავშირდება კლიენტის იდენტიფიკაციას, საბანკო საქმიანობას ან ურთიერთობას მიკროსაფინანსო ორგანიზაციასთან.

6.8.1.5 შპს „რიკოფეი“ საგადამხდელო არხებით გადახდების მიღებისთვის მიკროსაფინანსო ორგანიზაციისგან იღებს აუცილებელ ინფორმაციას და, შესაბამისად, ამუშავებს მისო „რიკო ექსპრესი“-ს კლიენტის პერსონალურ მონაცემებს, რომელიც საჭიროა საგადახდო დავალების შესასრულებლად.

6.8.2 მონაცემების Signify-თვის გადაცემის რეჟიმი

6.8.2.1 Signify-თან მონაცემების დადებული ხელშეკრულების ფარგლებში მონაცემების დამმუშავების მიზანს წარმოადგენს (ა) მომხმარებლის მნიშვნელოვანი ლეგიტიმური ინტერესების დაცვა, ასევე მის მიერ კანონმდებლობით დაკისრებული ვალდებულებების შესრულება; (ბ) დამმუშავებისთვის პასუხისმგებელი პირის კლიენტის/მომხმარებლის

ხელმოწერის პროცესის შესრულება, გარიგების დადების, გარიგებით ნაკისრი ვალდებულების შესრულების უზრუნველყოფა.

6.8.2.2 დამუშავებისთვის პასუხისმგებელი პირი ელექტრონული ხელმოწერების პლატფორმის გამოყენების/დოკუმენტების პლატფორმის მეშვეობით გამოყენების პროცესში ამუშავებს/დაამუშავებს საქმიანი ურთიერთობის ფარგლებში, პლატფორმის გამოყენებისას კლიენტის მიერ მიწოდებულ ნებისმიერ ინფორმაციას, მათ შორის, კლიენტის მაიდენტიფიცირებელ მონაცემებს, კომერციულ/ტრანზაქციულ მონაცემებს, საკონტაქტო ინფორმაციას, ბიომეტრიულ მონაცემს (ხელმოწერა), პლატფორმის გამოყენებით დადებულ ხელშეკრულებაში ასახულ ყველა ინფორმაციას და სხვა.

6.8.2.3 Signify მონაცემთა დამუშავების პროცესში იყენებს ქვე-კონტრაქტორებს, რათა უზრუნველყოს: (ა) დოკუმენტების/მონაცემების ერთ სივრცეში თავმოყრა/შენახვა (დრუბლოვანი მომსახურება); (ბ) საქართველოში რეგისტრირებული და საზღვარგარეთ რეგისტრირებულ SMS პროვაიდერების საშუალებით ხელმოწერილი/დასრულებული დოკუმენტების შეტყობინების სახით გაიგზავნა და ავთენტიფიკაცია; (გ) დისტანციური იდენტიფიკაციისა და პირადობის ამოცნობის სერვისები; (დ) სასამართლო ექსპერტიზა; (ე) მომხმარებელთა მხარდაჭერა და ჩატი, მომსახურების გაწევის მიზნებისათვის.

7. დისტანციური მომსახურება

7.1. კლიენტს შეუძლია ისარგებლოს დისტანციური მომსახურებით (გარდა SMS-მომსახურებისა) მონაცემთა ცენტრალურ ბაზაში რეგისტრაციის საფუძველზე.

7.2. დისტანციური მომსახურების მისაღებად სავალდებულოა კლიენტმა გაიაროს იდენტიფიკაცია/ვერიფიკაცია და ავტორიზაცია/ავთენტიფიკაცია. რეგისტრაცია და პირადი იდენტიფიკაცია („facetoface“) ხორციელდება შპს მისო „რიკო ექსპრესი“-ს ფილიალში.

7.2.1 იდენტიფიკაცია/ვერიფიკაცია ხორციელდება საქართველოს კანონმდებლობასთან თავსებადი მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის შიდა პროცედურებითა და პოლიტიკით, რომლისთვისაც გამოიყენება ამ ხელშეკრულების 5.13.1 მუხლში მოცემული მონაცემები და ბაზები.

7.2.2 RicoPAY-ის აპლიკაციაში/პლატფორმაში ავტორიზაცია/ავთენტიფიკაცია ხორციელდება ორდონიანი ვერიფიკაციის მეშვეობით.

7.2.3 ორგანიზაცია არ არის პასუხისმგებელი, თუ ინფორმაცია ან ოპერაცია სხვა პირმა მიიღო ან განახორციელა კლიენტის მაგივრად.

7.3 კლიენტი ადასტურებს, რომ დისტანციური მომსახურებას დაიწყებს მხოლოდ კონკრეტული დისტანციური მომსახურების მეთოდის გამოყენების პირობების გაცნობის შემდეგ.

7.4 მხარეები თანხმდებიან, რომ დისტანციური/ელექტრონული არხებით (მაგ., SMS კოდი, სატელეფონო სერვისცენტრი და სხვა) გაცემული კლიენტის თანხმობას პერსონალური მონაცემების (სსგს, საკრედიტო ბიურო, შემოსავლების სამსახური და ა.შ.) დამუშავებასთან დაკავშირებით გააჩნია წერილობითი ფორმით შესრულებული, ქაღალდზე დაბეჭდილი, კლიენტის მიერ ხელმოწერით დადასტურებული საბუთის ტოლფასი იურიდიული ძალა.

7.5 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია არ აგებს პასუხს იმ შედეგებზე, რომლებიც შეიძლება გამოიწვიოს კლიენტის ან მის მიერ მინდობილი პირის მიერ მიწოდებული ან შეცვლილი საკონტაქტო ინფორმაციის (მათ შორის ელექტრონული ფოსტის მისამართისა და მობილური ტელეფონის ნომრის) მესამე პირის მიერ უკანონო ან უნებართვო გამოყენებამ, ასევე ისეთი შეტყობინების ან დოკუმენტაციის მიღებამ, რომელიც აღნიშნული საკონტაქტო მონაცემების გამოყენებით იყო გაგზავნილი და რომლის საფუძველზეც ორგანიზაციამ განახორციელა ან არ განახორციელა შესაბამისი ქმედება. კლიენტი ვალდებულია საკონტაქტო ინფორმაციის ცვლილება შეატყობინოს მიკროსაფინანსო ორგანიზაციას წინამდებარე ხელშეკრულების 5.15 და 5.17 პუნქტების შესაბამისად.

7.6 ელექტრონული ხელმოწერა

7.6.1 კლიენტისთვის ცნობილია, რომ მომსახურების ფარგლებში ნებისმიერ ოპერაციასთან, გარიგებასთან, მომსახურებასთან, პროდუქტთან ან შესაბამის დოკუმენტთან დაკავშირებული დადასტურება და ხელმოწერა შესაძლებელია განხორციელდეს ელექტრონული ფორმით, მათ შორის ელექტრონული ხელმოწერის პლატფორმის - „Signify“ გამოყენებით.

7.6.2 კლიენტის მიერ ელექტრონულად შესრულებული ხელმოწერა, მათ შორის კვალიფიციური ან განვითარებული ელექტრონული ხელმოწერა, სრულად აკმაყოფილებს საქართველოს მოქმედ კანონმდებლობას და მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია “რიკო ექსპრესი“-ს შიდა რეგულაციებს და ტოლფასია მის მიერ პირადად, ფიზიკურ დოკუმენტზე ხელმოწერილი დოკუმენტის იურიდიულ ძალასთან.

7.6.3 კლიენტისთვის ცნობილია, რომ ელექტრონულად ხელმოწერილ დოკუმენტს, გარიგებას ან ხელშეკრულებას გააჩნია ისევე სრული და სავალდებულო სამართლებრივი ძალა, როგორც მატერიალურად (ქაღალდზე) გაფორმებულ დოკუმენტს. შესაბამისად, მხოლოდ დოკუმენტის ელექტრონული ფორმით არსებობა არ შეიძლება იყოს სამართლებრივი დავის საფუძველი.

7.6.4 კლიენტს უფლება აქვს მოითხოვოს მის მიერ ელექტრონულად ხელმოწერილი ან შესრულებული ოპერაციის ან დოკუმენტის ქაღალდზე დაბეჭდილი ასლის გადაცემა.

7.6.5 კლიენტი აცნობიერებს, რომ მინდობილობის საფუძველზე მის სახელით მოქმედი პირის მიერ ორგანიზაციასთან გაფორმებული ნებისმიერი დოკუმენტი, მათ შორის ელექტრონული ხელმოწერით დადასტურებული, წარმოშობს მისთვის სრულ სამართლებრივ შედეგებს.

7.7 RicoPAY

7.7.1 რიკოფეი არის საგადახდო მომსახურების პროვაიდერ შპს „რიკო ფეის“ (ს/კ:405413529) კუთვნილი და ორგანიზებული ინტერნეტ-პლატფორმა (სპეციალური ვებგვერდი (<https://ricoonline.ge/#>) და მობილური აპლიკაცია - ციფრული საფულე (ორივე ერთად წოდებული „ციფრული არხები“), სადაც:

ა) ინტერნეტ-პლატფორმა საშუალებას აძლევს შპს „რიკო ექსპრესი“-ს მომხმარებლებს დისტანციურად განახორციელონ გადახდები „რიკო ექსპრესის“ სალომბარდე და იპოთეკურ სესხებზე, კომპანიის სერვისცენტრში გამოცხადების გარეშე.

ბ) ციფრული საფულე მომხმარებელს საშუალებას აძლევს სრულად აკონტროლოს თავისი ფინანსური ოპერაციები რიკოფეის მიერ მოწოდებულ ციფრულ გარემოში, კერძოდ: მიიღოს სესხის თანხა ციფრულ საფულეში, გაანაღდოს თანხა რიკო ფეის

პლასტიკურ ბარათზე, გადაიხადოს სესხების პროცენტი, შეამციროს სესხის ნაშთი ან დაფაროს სრულად, ასევე მართოს ექსპრესში შეძენილი თამასუქის სარგებელი, გაანადგოს ფულადი გზავნილი მობაილ აპლიკაციაში და ისარგებლოს ფულად გზავნილთან დაკავშირებული კონვერტაციით.

7.7.2 რიკოფეის საგადამხდელო არხებით რიკო ექსპრესის პროდუქტებზე მომხმარებლის მიერ გადახდილი გადასახდელები აღირიცხება რიკო ექსპრესის საბილინგო ერთიან სისტემაში არსებულ მომხმარებლის ანგარიშზე.

7.7.3 რიკო ექსპრესის საბილინგო ერთიან სისტემაში არსებულ მომხმარებლის ანგარიშზე თითოეული მომხმარებლის სახელზე აღირიცხება მომხმარებლის დავალიანების ან ავანსის საბოლოო ნაშთი.

7.7.4 კლიენტი ინფორმირებულია, რომ შპს „რიკო ფეი“-ს მიერ ორგანიზებული და მიწოდებული ციფრული სერვისების, მათ შორის „RicoPAY“ სისტემის და ციფრული საფულის („რიკო ფეის ონლაინ საფულე“), სარგებლობისას სრულად აქვს გაცნობილი და ეთანხმება წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს, მათ შორის ეთანხმება „რიკოფეის“ ციფრული პლატფორმით მიიღოს რიკო ექსპრესის მომსახურება.

7.8 RicoPAY-ის ციფრული საფულე

7.8.1 RicoPay ციფრული საფულე გულისხმობს შემდეგ მომსახურებას: სესხების მართვა, თამასუქის პროცენტის მართვა და გზავნილების მართვა.

7.8.2 სესხების მართვა:

7.8.2.1 სესხის მართვის ფუნქციონალი გულისხმობს პლატფორმაში ჩაშენებულ პროგრამულ უზრუნველყოფას, რომლის მეშვეობითაც შპს „რიკო ექსპრესის“ მომხმარებელს, რომელიც დარეგისტრირებული იქნება RicoPAY-ის მომხმარებლად, ექნება შპს მისო „რიკო ექსპრესის“ სალომბარდო და იპოთეკური სესხები მართვის შესაძლებლობა, RicoPAY-ს პლატფორმის მეშვეობით.

7.8.2.2 RicoPAY-ს პლატფორმის მეშვეობით მომხმარებელს შესაძლებლობა ექნება:

7.8.2.2.1 მიმდინარე სესხის სტატუსის ნახვა

7.8.2.2.2 სესხის პროცენტის გადახდა

7.8.2.2.3 სესხის შემცირება

7.8.2.2.4 სესხის დაფარვა

7.8.2.2.5 შეტყობინება სესხზე დარიცხული გადასახადის გადახდის შესახებ

7.8.2.3 შპს „რიკოფეი“-ს მომხმარებელს შეეძლება სესხის პროცენტის დაფარვა, სესხის დაფარვა, სესხის ძირის შემცირება, პირადი ნომრით ანდა ხელშეკრულების ნომრით.

7.8.3 თამასუქების პროცენტის მართვა გულისხმობს RicoPAY-ს მომხმარებლის მიერ შპს მისო „რიკო ექსპრესში“ შეძენილ თამასუქზე დარიცხული სარგებელის გადატანას ან მიღებას RicoPAY-ის საფულის ანგარიშზე და განადგებას RicoPAY-ის პლასტიკური ბარათით.

7.8.4 გზავნილების მართვა:

გზავნილების მართვის ფუნქციონალით RicoPAY-ის მომხმარებელს შეუძლია ლიმიტოდ მიიღოს ფული მსოფლიოს ნებისმიერი წერტილიდან, „რიკო ექსპრეს“-ის მიერ შემოთავაზებული ყველა საერთაშორისო ფულადი გზავნილების სისტემით.

7.9 SMS-მომსახურება არის დისტანციური მომსახურება, რომლის მეშვეობითაც კლიენტს, მის მიერ განაცხადში მითითებულ მობილური ტელეფონის ნომერზე, შეუძლია:

(ა) მიიღოს ინფორმაცია საკუთარ ანგარიშებზე შესრულებული ოპერაციების შესახებ;

(ბ) SMS-კოდით ან მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის მიერ გაგზავნილი SMS-ბმულის მეშვეობით დაადასტუროს დოკუმენტები და შეასრულოს ოპერაციები, დადგენილი წესების ფარგლებში, ასეთის არსებობის შემთხვევაში;

(გ) მიიღოს ინფორმაცია შეთავაზებული ან მოთხოვნილი პროდუქტების შესახებ და სურვილისამებრ დაადასტუროს მათი მიღება დადგენილი წესების შესაბამისად, ასეთის არსებობის შემთხვევაში;

7.9.1 მიკროსაფინანსო ორგანიზაციაში დადგენილი პროცედურების შესაბამისად, მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია უფლებამოსილია შესთავაზოს კლიენტს, ნებისმიერი ოპერაციის, დავალების ანდა სხვა მომსახურების ფარგლებში მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის მხრიდან შეთავაზებული ნებისმიერი დოკუმენტის (მათ შორის ხელშეკრულების) (ამ პუნქტის მიზნებისათვის შემდგომში ერთობლივად SMS-კოდით დასადასტურებელი დოკუმენტი) კლიენტის მატერიალური ხელმოწერის ნაცვლად SMS-კოდის საშუალებით დადასტურება.

7.9.2 მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია უფლებამოსილია შესთავაზოს კლიენტს, კლიენტის მიერ ოპერაციის ანდა დავალების შესრულების, მომსახურების გაწევის ანდა მიკროსაფინანსო ორგანიზაციასა და კლიენტს შორის ნებისმიერი **სხვა** ხელშეკრულების (მათ შორის მასთან დაკავშირებული სხვა ხელშეკრულებების) ფარგლებში, მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის მხრიდან კლიენტისთვის შეთავაზებული/გაგზავნილი ნებისმიერი დოკუმენტის (მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულების ანდა განაცხადის) (ამ პუნქტის მიზნებისათვის შემდგომში ერთობლივად SMS-ბმულით დასადასტურებელი დოკუმენტი) კლიენტის მიერ დოკუმენტის ხელმოწერის ნაცვლად, SMS-ბმულის საშუალებით დადასტურება, მიკროსაფინანსო ორგანიზაციაში დადგენილი პროცედურების შესაბამისად.

7.10 დისტანციურად დადასტურება ძალაში იქნება როგორც ხელმოწერა და ექნება იურიდიული ძალა მოქმედი კანონმდებლობისა და ორგანიზაციის შიდა წესების შესაბამისად.

8. კლიენტის სამომხმარებლო უფლებებთან დაკავშირებული პირობები

8.1. მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია ვალდებულია კლიენტს გაუწიოს მომსახურება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად.

8.2. მომსახურების შესრულების ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში, მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია გააგრძელებს მომსახურებას ან/და აღმოფხვრის ნაკლს დამატებით გონივრულ ვადაში, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე შეუძლებელია ან მოითხოვს არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს. ხარჯის შეფასებისას გათვალისწინებული უნდა იქნეს კანონმდებლობით განსაზღვრული მოთხოვნები.

8.3 ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება

8.3.1 კლიენტს უფლება აქვს უარი განაცხადოს ხელშეკრულებაზე დამატებითი განმარტებისა და მიზეზის გარეშე.

8.3.2 ხელშეკრულებაზე უარის დაფიქსირებისთვის კლიენტი ვალდებულია წარადგინოს შესაბამისი განცხადება/შეტყობინება მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის ნებისმიერ ფილიალს ან სერვისცენტრში, სადაც მკაფიოდ უნდა მიუთითოს, სურს თუ არა

ხელშეკრულებაზე მთლიანად უარის თქმა, თუ კონკრეტულად რომელიმე მომსახურებაზე ვრცელდება აღნიშნული უარი.

8.4 ნებისმიერი სახის უკმაყოფილების, დაუთანხმებლობის და საჩივრის შემთხვევაში კლიენტს უფლება აქვს „მისოს“ პრეტენზიების მიღების სამსახურში წარადგინოს პრეტენზია ზეპირი, თავისუფალი წერილობითი, სტანდარტული წერილობითი ან ელექტრონული ფორმით, რისთვისაც კლიენტს უფლება აქვს მოითხოვოს პრეტენზიის ფორმა. წერილობითი ფორმით პრეტენზიის წარდგენა შესაძლებელია „მისოს“ ნებისმიერ ფილიალში, ელექტრონული ფორმით კი პრეტენზიის წარდგენა შესაძლებელია „მისოს“ ვებ-გვერდიდან www.rico.ge ან ელ-ფოსტაზე – service@rico.ge. „მისო“ ვალდებულია პრეტენზია განიხილოს და შედეგები კლიენტს მის მიერ მოთხოვნილი ფორმით აცნობოს პრეტენზიის მიღებიდან არაუგვიანეს 1 თვისა.

8.5 კლიენტი, ნებისმიერი პროდუქტის ან მომსახურების მიღების შემთხვევაში, ავტომატურად ადასტურებს თანხმობას წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებზე, ასევე იმ სტანდარტულ პირობებსა და ინფორმაციაზე, რომლებიც დაკავშირებულია შესაბამის მომსახურებასთან და ხელმისაწვდომია მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის ვებგვერდზე (www.rico.ge).

8.6 იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტი არ სარგებლობს წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრული რომელიმე კონკრეტული მიკროსაფინანსო ორგანიზაციის პროდუქციის ანდა რიკოფეის პროდუქტით, მასზე არ ვრცელდება აღნიშნული პროდუქციისა და პროდუქტის მარეგულირებელი პირობები, რომლებიც გათვალისწინებულია წინამდებარე ხელშეკრულების შესაბამის თავებში ან პირობაში. აღნიშნული პირობები კლიენტისთვის ძალაში შევა მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუკი მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია მიაწვდის მას უფლებას ისარგებლოს შესაბამის პროდუქციით/პროდუქტით.

9. ხელშეკრულების ძალაში შესვლის პირობა

ხელშეკრულება ძალაში შედის კლიენტის მიერ შესაბამისი განაცხადით მომართვის საფუძველზე მისოს მიერ ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურების მიწოდების მომენტიდან და თუკი სხვაგვარად არ იქნა განსაზღვრული ხელშეკრულებით ანდა კონკრეტული პროდუქტის პირობებით (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), მოქმედებს უვადოდ.