საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/1215
03.08.2026

ბრძანება

1215-01-4-202608030939

მოვაჭრე შპს „თრეველ ერაუნდ ზი ვორლდის“ (ს/ნ: 405667434) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე საქმის შესწავლის დასრულების თაობაზე

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის 1-ლი პუნქტის, 33-ე მუხლის მე-8 პუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-12 მუხლისა და მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის საფუძველზე:

ვბრძანებ:

1. სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 24 ივნისის №04/982 ბრძანებით, შპს „თრეველ ერაუნდ ზი ვორლდის“ (ს/ნ: 405667434) მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა დასრულდეს მოვაჭრის მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე, ამ ბრძანების დანართის შესაბამისად, პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე მოვაჭრესა და სააგენტოს შორის გაფორმებული შეთანხმების გათვალისწინებით.
2. შპს „თრეველ ერაუნდ ზი ვორლდს“ (ს/ნ: 405667434) დაევალოს, პირობითი ვალდებულების თაობაზე წერილობითი შეთანხმების გაფორმებიდან 1 (ერთი) თვის ვადაში შეასრულოს სააგენტოს წინაშე ნაკისრი ვალდებულებები.
3. ეს ბრძანება, პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე გაფორმებულ შეთანხმებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და ინფორმაცია განთავსდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
4. ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
5. ეს ბრძანება შეიძლება გასაჩივრდეს მისი კანონმდებლობით დადგენილი წესით გაცნობიდან 1 (ერთი) თვის ვადაში თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64).

საფუძველი: შპს „თრეველ ერაუნდ ზი ვორლდის“ (ს/ნ: **405667434**) მიერ პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე, სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოსა და შპს „თრეველ ერაუნდ ზი ვორლდს“ (ს/ნ: **405667434**) შორის გაფორმებული **2026** წლის **31** ივლისის შეთანხმება.

ლევან კალანდაძე

თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი

შეთანხმება შპს „თრეველ ერაუნდ ზი ვორლდის“ (ს/ნ: 405667434) მიერ პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე

ქ. თბილისი **31 ივლისი, 2026 წელი**

ერთი მხრივ, შპს „თრეველ ერაუნდ ზი ვორლდ“ (ს/ნ: 405667434) (იურიდიული მისამართი: თბილისი, საბურთალოს რაიონი, ვიქტორ დოლიძის ქუჩა, N 24/ მელიტონ და ანდრია ბალანჩივაძეების ქუჩა N17, სართული 4, ბინა N11ა) (შემდგომში - მოვაჭრე)) წარმოდგენილი მისი დირექტორის, გიორგი მელიქიშვილის (პ/ნ 01027077371) სახით და მეორე მხრივ, სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო (ს/ნ 205310938) (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილი თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის, ლევან კალანდაძის სახით, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) 28-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 33-ე მუხლის მე-8 და მე-9 პუნქტების, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში - პროცედურა) მე-8 მუხლის მე-3 პუნქტის, მე-12 მუხლის, მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის საფუძველზე, ვდებთ წინამდებარე შეთანხმებას შემდეგზე:

1. შეთანხმების საგანი

1.1. მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოსაფხვრელად განახორციელოს შემდეგი ღონისძიებები:

1.1.1. კანონის მე-5 და მე-10 მუხლების საფუძველზე, შეიმუშავოს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ფორმა ქართულ ენაზე, მკაფიოდ, გასაგებად და სრულად და იგი განათავსოს მის სავაჭრო ვებ-გვერდზე - „Around the world“ (ბმული: https://www.instagram.com/aroundtheworld.ge/?hl=en და https://www.facebook.com/travel.aroundtheworld.ge/?locale=ka_GE) (შემდგომ - სავაჭრო გვერდი) და არსებობის შემთხვევაში, სხვა ნებისმიერ ონლაინ პლატფორმაზე, რომლითაც მოვაჭრე ახორციელებს კომერციულ საქმიანობას. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ფორმა უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

ა) მომსახურების დასახელებას, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამის არსებით მახასიათებლებს;
ბ) მოვაჭრის ვინაობას (სახელწოდება) და მისამართს (იურიდიული მისამართი); მოვაჭრის ფაქტობრივ მისამართს, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან. მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართს, ტელეფონის ნომრებს, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია;

გიორგი მელიქიშვილი ლევან კალანდაძე

გ) მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების მითითებით;
დ) არსებობის შემთხვევაში გადახდის, მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ და მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესის თაობაზე;

ე) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობებს, ვადასა და წესს;
ვ) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ.
ზ) იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია;

1.1.2. კანონის მე-6 მუხლის შესაბამისად, უზრუნველყოს ვებ გვერდზე (არსებობის შემთხვევაში სხვა ონლაინ პლატფორმაზე) განთავსებულ მომსახურებაზე ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება.

1.1.3. კანონის მე-12 მუხლის შესაბამისად, მოვაჭრის მხრიდან უნდა განხორციელდეს მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირება დისტანციური ხელშეკრულების დადების დროს:

ა) დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, მკაფიოდ და გასაგებად.
ბ) თუ დისტანციური ხელშეკრულება ელექტრონული საშუალების გამოყენებით იდება, მოვაჭრემ უნდა უზრუნველყოს, რომ მომხმარებელს მომსახურების შეკვეთისას ერთმნიშვნელოვნად ჰქონდეს გაცნობიერებული, რომ შეკვეთის განთავსება მომხმარებლისთვის გადახდის ვალდებულებას წარმოშობს. თუ მოვაჭრემ ამ პირობის შესრულება არ უზრუნველყო, მომხმარებელს გადახდის ვალდებულება არ წარმოეშობა.
გ) ვებგვერდზე არაუგვიანეს საქონლის შეკვეთის პროცესის დაწყებისა, მკაფიო და გასაგები ფორმით უნდა იყოს განთავსებული ინფორმაცია მის მიწოდებასთან დაკავშირებული შეზღუდვების შესახებ (მათი არსებობის შემთხვევაში), აგრეთვე ინფორმაცია გადახდის საშუალების თაობაზე.
დ) მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დისტანციური ხელშეკრულების დადება დაუდასტუროს ხანგამძლე მატარებელზე, ხელშეკრულების დადების შემდეგ გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს საქონლის მიწოდების დაწყებისა.

1.1.4. კანონის მე-19 მუხლის შესაბამისად, მკაფიოდ ჩამოაყალიბოს საგარანტიო პირობები, მათ შორის, კომერციული გარანტიის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ხანგრძლივობა და მოქმედების ტერიტორია და მისი გასაჩივრებისთვის საჭირო ინფორმაცია, კერძოდ,

მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა, მოვაჭრის სახელი, მისამართი და განათავსოს სავაჭრო ობიექტში.

1.1.5. მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, კანონის მე-18 მუხლის შესაბამისად, მომხმარებელს გაუწიოს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება.

ა) მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.
ბ) დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს:
ა.ა.)მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს;
ბ.ბ.)მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება;
გ.გ.) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.
გ) წინამდებარე პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.
დ) თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ ჭიანურდება, რაც მომსახურების დათქმულ ვადაში გაწევას შეუძლებელს ხდის, მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული ხარჯების ანაზღაურება, აგრეთვე გაწეული მომსახურების საზღაური, თუ მომხმარებელმა ხელშეკრულების ნაწილობრივი შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

1.1.6. კანონის მე-13-14 მუხლების შესაბამისად, დააკმაყოფილოს მომხმარებლის მოთხოვნა ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის თაობაზე და სავაჭრო გვერდზე განათავსოს შემდეგი ინფორმაცია, რომ:

ა) მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში. ეს ვადა აითვლება, ნასყიდობის ხელშეკრულების შემთხვევაში – მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადამზიდავისა) საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან, ხოლო მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში - ხელშეკრულების დადებიდან.
ბ) მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მას არ დაეკისრება არანაირი ხარჯის (მათ შორის, მიწოდების ხარჯის) გაწევა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც

მომხმარებელმა მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული სტანდარტული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურება აირჩია ან საქონლის ფასი შემცირდა ისეთი სარგებლობის შედეგად, რომელიც დაკავშირებული არ არის საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონირების დადგენასთან. საქონლის ფასის შემცირების შედეგად წარმოშობილი სხვაობის დაფარვის ვალდებულება მომხმარებელს არ დაეკისრება, თუ მოვაჭრემ მას ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ სრული ინფორმაცია არ მიაწოდა.

გ) მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს 14 კალენდარული დღის ვადაში გაუგზავნოს შევსებული დაბრუნების ფორმა ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის გადაწყვეტილებას საქონლის დაბრუნების შესახებ. თუ აღნიშნულ ვადაში მომხმარებელი არ შეავსებს დაბრუნების ფორმას ან სხვა ცალსახა მტკიცებულებას არ წარუდგენს მოვაჭრეს მომხმარებელი კარგავს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ნივთის დაბრუნების უფლებას.

1.1.7. შეიმუშავოს და სავაჭრო გვერდებსა და არსებობის შემთხვევაში, სხვა ნებისმიერ ონლაინ პლატფორმაზე, განათავსოს შეძენილი მომსახურები დაბრუნების ფორმა, რომლითაც მომხმარებელს არ უნდა მოსთხოვოს შემდეგ ინფორმაციაზე მეტი:

ა) მოვაჭრის მიერ მითითებული სახელი, ფაქტობრივი მისამართი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი;
ბ) შეკვეთის თარიღი;
გ) შეკვეთის მიღების თარიღი;
დ) მომხმარებლის სახელი;
ე) მომხმარებლის მისამართი;
ვ) მომხმარებლის ხელმოწერა (თუ ფორმა ქაღალდზეა შევსებული);
ზ) ფორმის შევსების თარიღი.

1.1.8. მომხმარებლ(ებ)ის მოვაჭრისათვის მიმართვიდან **10 სამუშაო დღეში** აღადგინოს იმ მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული უფლება/უფლებები, რომელთაც მოვაჭრის მიერ, კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად სავარაუდოდ დაერღვათ.

2. შეთანხმების შესრულების ვადა

2.1. წინამდებარე შეთანხმება ძალაში შედის მხარეთა მიერ მისი ხელმოწერისთანავე.

2.2. მოვაჭრე ვალდებულია, წინამდებარე შეთანხმების ხელმოწერიდან **1 (ერთი) თვის** ვადაში განახორციელოს ამ შეთანხმების პირველი მუხლით გათვალისწინებული ღონისძიებები და ამ ვადების გასვლიდან **3 (სამი) სამუშაო** დღის განმავლობაში სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია გატარებული ღონისძიებების თაობაზე, შესაბამისი მტკიცებულებებით.

გიორგი მელიქიშვილი ლევან კალანდაძე

3. მხარეთა უფლება-მოვალეობები

3.1 სააგენტო უფლებამოსილია, მოვაჭრეს მოსთხოვოს აღებული პირობითი ვალდებულებების შესრულების თაობაზე ინფორმაციის მიწოდება პერიოდულობით.
3.2 სააგენტო უფლებამოსილია, განახორციელოს მოვაჭრის მიერ პირობით აღებული ვალდებულების შესრულების მონიტორინგი.
3.3 მოვაჭრე ვალდებულია, სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია პირობით აღებული ვალდებულებების საფუძველზე განხორციელებული ღონისძიებების თაობაზე ამ შეთანხმების **2.2** პუნქტში მითითებული ვადის გასვლიდან 3 სამუშაო დღის განმავლობაში.

4. შეთანხმების შეუსრულებლობის შედეგები

4.1 სააგენტო უფლებამოსილია ხელახლა დაიწყოს საქმის შესწავლა თუ:
ა) მოვაჭრე ნაკისრ პირობით ვალდებულებებს სააგენტოს მიერ მასთან დადებული წერილობითი შეთანხმებით განსაზღვრულ ვადაში არ ასრულებს ან არაჯეროვნად ასრულებს;
ბ) პირობითი ვალდებულებები მოვაჭრის მიერ მიწოდებულ მცდარ, არაზუსტ ან შეცდომაში შემყვან ინფორმაციას ეფუძნება.
4.2. ხელახლა დაიწყებული საქმის შესწავლის ვადა არ უნდა აღემატებოდეს 1 თვეს.

5. მხარეთა პასუხისმგებლობა და დავის გადაწყვეტის წესი

5.1. თითოეული მხარე შეთანხმებით გათვალისწინებული ვალდებულებების სრულად ან ნაწილობრივ შეუსრულებლობის გამო პასუხისმგებლობისაგან თავისუფლდება თუ

ვალდებულების შეუსრულებლობა გამოწვეულია დაუძლეველი ძალის (ფორს-მაჟორული გარემოებები) შედეგად. შეთანხმების მიზნებისთვის „ფორს მაჟორულ“ გარემოებად ჩაითვლება გარემოება ან მოვლენა, რომელიც სცდება სააგენტოს ან მოვაჭრის კონტროლის ფარგლებს და შესაბამის მხარეს არ შეეძლო მისი წინასწარ განჭვრეტა ან/და თავიდან აცილება და რომლის დადგომაც გათვალისწინებულ ვალდებულების შესრულებას შეუძლებელს ხდის. შეთანხმების მიზნებისთვის „ფორს მაჟორულ“ გარემოება მოიცავს, მაგრამ არ შემოიფარგლება სტიქიური უბედურებებით, გაფიცვებით, საბოტაჟით, წარმოების სხვა სახის შეფერხებით.

5.2. მხარე, რომელიც ვერ ასრულებს ვალდებულებას ფორს მაჟორული გარემოების ან მოვლენის გამო, ვალდებულია აცნობოს მეორე მხარეს ხსენებული გარემოების ან მოვლენის როგორც დადგომის, ასევე შეწყვეტის შესახებ არაუგვიანეს 10 დღისა მისი დადგომიდან ან შეწყვეტიდან.

გიორგი მელიქიშვილი

ლევან კალანდაძე

5.3 შეთანხმებიდან გამომდინარე დავა მხარეებს შორის წყდება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

6. სხვა პირობები

6.1. წინამდებარე შეთანხმება დადებულია მხარეთა შეთანხმებით და ნებაყოფლობით.

6.2. წინამდებარე შეთანხმება შედგენილია ქართულ ენაზე და იგი მხარეთა მიერ ხელმოწერილია ელექტრონულად.

7. მხარეთა ხელმოწერები

მოვაჭრე: შპს „თრეველ ერაუნდ ზი ვორლდ“ (ს/ნ: 405667434)

დირექტორი: გიორგი მელიქიშვილი (პ/ნ 01027077371)

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო (ს/კ 205310938)

მის.: ქ. თბილისი, დავით-აღმაშენებლის გამზირი N154

სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი: ლევან კალანდაძე

Giorgi Melikishvili 01027077371
Digitally signed by Giorgi Melikishvili
Date: 2026.07.31 14:31:24

Levan Kalandadze [redacted]
Digitally signed by Levan Kalandadze
Date: 2026.07.31 15:22:12

გიორგი მელიქიშვილი

ლევან კალანდაძე