საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 02/1973
26/03/2026

1973-01-2-202603261759

ნინო მესხელს

მის:

ელ.ფოსტა:

ტელ.

როგორც თქვენთვის ცნობილია, „მოქალაქეების ნინო მესხელისა და გ. კ.-ის განცხადებების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს (შემდგომში - სააგენტო) თავმჯდომარის 2025 წლის 18 თებერვლის №04/134 ბრძანების საფუძველზე, დაიწყო საქმის შესწავლა შპს „ფუდლის“ (ს/ნ: 405410782) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

მოვაჭრემ, 2026 წლის 26 მარტის №01/2768 წერილით წარმოადგინა დამატებითი მტკიცებულებები.

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანების მე-14 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, სააგენტო საქართველოს კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების განსახორციელებლად უფლებამოსილია:

ა) საქმის შესწავლის მიზნით განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვოს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალური ინფორმაცია);
ბ) საქმესთან დაკავშირებული ინფორმაციის მიუღებლობის შემთხვევაში სასამართლოს წარუდგინოს შუამდგომლობა მოვაჭრის მიერ შესაბამისი ინფორმაციის წარდგენის შესახებ.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე გიგზავნით, მოვაჭრის 2026 წლის 26 მარტის №01/2768 წერილსა და მტკიცებულებებს და გთხოვთ, წერილის ჩაბარებიდან **5 სამუშაო დღის** ვადაში წარმოგვიდგინოთ თქვენი პოზიცია, მოვაჭრის წერილთან დაკავშირებით, ასევე გთხოვთ, არსებობის შემთხვევაში, ამავე ვადაში წარმოგვიდგინოთ საქმესთან დაკავშირებული ყველა დამატებით მტკიცებულება.

დანართი: „9“ ფურცელი.

პატივისცემით,

ამათი ამაროვი

დეპარტამენტის უფროსი - მ.შ.
მომხმარებლის უფლებების დაცვის დეპარტამენტი

INFO GCCA

From:
Sent: Thursday, 26 March 2026 3:54 pm
To: INFO GCCA
Subject: FW: შეტყობინება
Attachments: 3.png; 3a.png; 5a.png; 5.png; 4.png; 2a.png; 1.png; 2.png

From: Kaha Aznaurashvili [mailto:kaha@foodly.ge]
Sent: 26 March 2026 15:35
To
Subject: Re: შეტყობინება

როგორც ტელეფონით ვისაუბრეთ, გადავეცი ინფორმაცია ბოლტს, და გამიზიარეს სქრინშოთები რომელსაც გიზიარებთ:

1. შეკვეთის დეტალები, სადაც ჩანს როგორც მომხმარებლის, ასევე კურიერის მონაცემები, და მისი GPS ლოკაციაც შეკვეთაზე "მისვლის" სტატუსის მონიშვნისას (ყვითელი წერტილი რუკაზე). იასამნისფერი წერტილი არის მომხმარებლის მიერ მითითებული ლოკაცია
2. კურიერის მიერ საფორთში მიწერილი დახმარების მოთხოვნა. სადაც კურიერი გვეუბნება რომ მომხმარებელი არ პასუხობს და გვიგზავნის სქრინებს.
3. კურიერის მიერ გამოგზავნილი სქრინები
4. ბოლტის შიდა პროგრამაში თქვენი პირველადი მოთხონის დროს ამოღებული კურიერის GPS ლოკაცია შეკვეთის მიმდინარეობის პროცესში
5. მომხმარებლის მიერ მიწერილი მოთხოვნა დახმარების გუნდში

ასევე, როგორც ტელეფონზე ვისაუბრეთ, სამწუხაროდ, მომხმარებელთან ჩვენ, როგორც შპს ფუდლის წარმომადგენლები, ბოლტის სახელით მოლაპარაკებას ვერ გავმართავთ. ბოლტის მხრიდან კიდევ, როგორც ვიცი აღნიშნულ ორდერებზე წესების და პირობების დარღვევას ვერ ხედავენ.

წესებსა და პირობებში ცვლილებების შეტანის საკითხზე გადავეცი ბოლტს, და როგორცვე გამცემენ პასუხს დაგიბრუნდებით.

პატივისცემით,
კახა

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო
კანცელარია
01/2768 26.03 2026წ.
ფურცლების რაოდენობა 1033

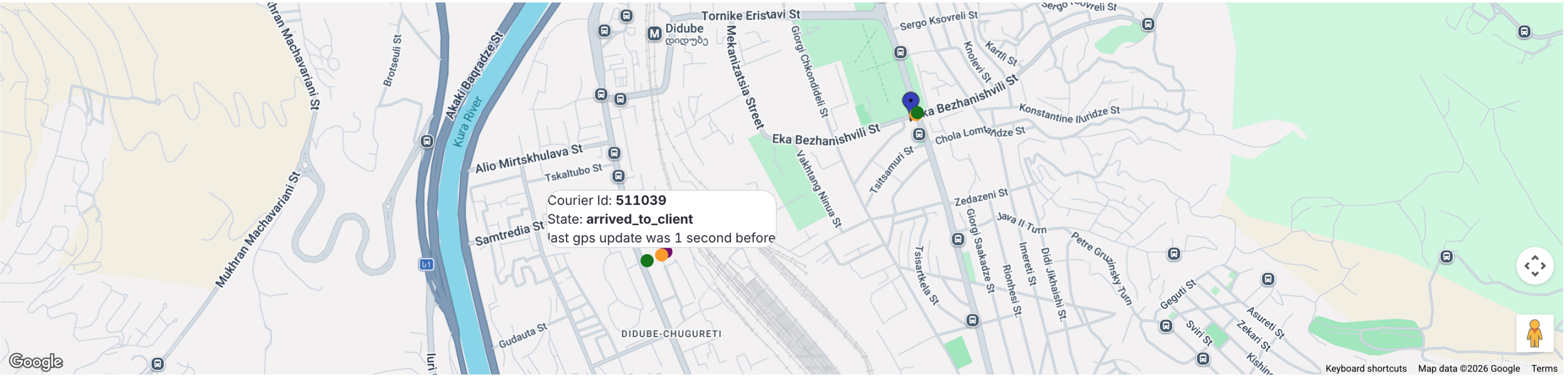
On Wed, Mar 25, 2026 at 11:49 AM wrote:

On Wed, Mar 25, 2026 at 11:24 AM wrote:

Bolt Admin

Search page (⌘+K / Alt+K)

Delivery > Orders > View



Platform	Platform
Preparation Type	Regular
Dispatch Type	Instant
Order State	Delivered
Creator	User
Created (your time)	25 Dec 2024, 15:26:06 (UTC+04:00)
Created (user local time)	25 Dec 2024, 15:26:06 (UTC+04:00)
City	Tbilisi
City ID	15
Delivery Address	99ა აკაკი წერეთლის გამზირი, თბილისი
Address Second Line	
Note for Courier	
Communication	Communication history ↗

State Log

user local time

Created (your time)	Client State	Provider State	Courier State	Duration
25/12, 15:26:06		Waiting confirmation		00:00:14
25/12, 15:26:06	Waiting acceptance			00:00:14
25/12, 15:26:20		Accepted		00:00:00
25/12, 15:26:20		Waiting preparing confirmation		00:00:01
25/12, 15:26:20	Waiting to start preparing			00:00:01
25/12, 15:26:21		Preparing		00:03:33
25/12, 15:26:21	Waiting preparation			00:03:33
25/12, 15:29:54		Waiting pickup		00:07:27
25/12, 15:29:54	Waiting delivery			00:48:36
25/12, 15:30:08			Waiting confirmation (511039)	00:00:14
25/12, 15:30:22			Accepted(511039)	00:04:12
25/12, 15:34:34			Arrived at provider(511039)	00:02:47
25/12, 15:37:21		Picked up		
25/12, 15:37:21			Picked up(511039)	00:11:01
25/12, 15:48:22			Arrived at client(511039)	00:30:08
25/12, 16:18:30	Delivered			
25/12, 16:18:30			Delivered(511039)	

User Information

User ID	
User name	
User phone	
User device UID	
User financial links	Payments Transactions Transaction History

Provider Information

Provider id	50762
Provider name	Madart Dadiani
Provider address	160 dadiani street
Provider phone	

Parallel order flow settings

Integration system id	N/A
Integration system description	N/A

ტექნიკური ხარვეზი

Follow-up reply SLO achieved • Closed • 0 • # 495321814 • 25.12.2024 15:57 •

Summarize | Assign to me

I'm unable to contact the customer

მივიღეთ თქვენი შეტყობინება. **ჩვენი გუნდი უმოკლეს დროში დაგიკავშირდებათ.**

Bolt · 25.12.24, 15:57

მომხმარებელს ვერ ვუკავშირდები

მისამართზე ვარ

მომხმარებელი არც ჩატში პასუხობს და არც ნომერზე

15 წუთზე მეტია ველოდები

არც თქვენ მპასუხობთ

ასეთ დროს როგორ მოვიქცე ან რამდენ ხანს უნდა ველოდო ან თქვენს პასუხს ან მომხმარებელს

15:49

გამავალი ზარი
15:50

გამავალი ზარი
16:02

გამავალი ზარი
16:02

გამავალი ზარი
16:06

გამავალი ზარი
16:10

გაგზავნოთ შეტყობინებები და ჩვენ გადავთარგმნით.

გამარჯობა
3:50 PM

You can add a public reply only when the case is assigned to you

Type your message...

Add Note

BK
Courier

CONTACT DETAILS

Persona	
ID	
Email	
Phone	
Brand	Bolt
Source	Courier app

ORDER DETAILS

Order ID	
Order system	Food
City	Tbilisi
Country	Georgia
Language	Georgian
Safety level	None
Tier	Tier 1
Work profile order	No

RECENT SUPPORT CASES

ტექნიკური ხარვეზი — Closed
Courier — 05.03.25, 18:41

ტექნიკური ხარვეზი — Closed
Courier — 27.02.25, 18:40

ვერ ვპოულობ მიწოდების ადგილს — Closed
Courier — 26.02.25, 20:49

Show 7 more

Linked cases
Support cases that are linked to the current one

LINKED SUPPORT CASES

მადარტის შეკვეთა — Closed
ნინო მესხელი — 20.01.25, 23:48

მადარტ დადიანის შეკვეთა - 25 დეკემბერი — Closed
Besarion Kistauri — 17.01.25, 22:02

შეკვეთა არ მიმიღია — Closed
ნინო მესხელი — 02.01.25, 20:01

Show 1 more

ტექნიკური ხარვეზი

Follow-up reply SLO achieved • Closed • 0 • # 495321814 • 25.12.2024 15:57 •

Summarize | Assign to me

I'm unable to contact the customer

უკაცრავად, ვერ გიკავშირდებით
4:08 PM

BK: ჯამში ნახევარ საათზე მეტი გავიდა, არც თქვენ მწერთ, შეკვეთა უნდა ჩავხურო

Besarion Kistauri · 25.12.24, 16:18

25.12.24, 21:13: Support case was assigned to Ana Sirbiladze

25.12.24, 21:13: Ana Sirbiladze edited case data

ბესარიონ ,გამარჯობა

Ana Sirbiladze · 25.12.24, 21:14

25.12.24, 21:14: First reply SLO achieved

25.12.24, 21:14: Ana Sirbiladze called

25.12.24, 21:14: Follow-up reply SLO set to 1 day

https://beehive.bolt.eu/customer_support/case/495264506

Ana Sirbiladze · 25.12.24, 21:15 · Internal Note

Cancelled phone call
21:14 · 30 seconds

Bolt · 25.12.24, 21:14

25.12.24, 21:18: Ana Sirbiladze added following issue: I'm unable to contact the customer

25.12.24, 21:18: Follow-up reply SLO set to 4 minutes

Besarion, შეკვეთა სად წაიღეთ რომ დამიზუსტოთ?

Ana Sirbiladze · 25.12.24, 21:18

25.12.24, 21:18: Follow-up reply SLO achieved

25.12.24, 21:18: Ana Sirbiladze changed support case status from "Open" to "Pending"

BK: ასეთ შემთხვევაში სად უნდა წავიღო ხოლმე?!

You can add a public reply only when the case is assigned to you

Type your message...

Add Note

BK
Besarion Kistauri
Courier

CONTACT DETAILS

Persona	
ID	
Email	
Phone	
Brand	Bolt
Source	Courier app

ORDER DETAILS

Order ID	
Order system	Food
City	Tbilisi
Country	Georgia
Language	Georgian
Safety level	None
Tier	Tier 1
Work profile order	No

RECENT SUPPORT CASES

ტექნიკური ხარვეზი Courier	Closed 05.03.25, 18:41
ტექნიკური ხარვეზი Courier	Closed 27.02.25, 18:40
ვერ ვპოულობ მიწოდების ადგილს Courier	Closed 26.02.25, 20:49

Show 7 more

Linked cases
Support cases that are linked to the current one

LINKED SUPPORT CASES

მადარტის შეკვეთა ნინო მესხელი	Closed 20.01.25, 23:48
მადარტ დადიანის შეკვეთა - 25 დეკემბერი	Closed 17.01.25, 22:02
შეკვეთა არ მიმიღია ნინო მესხელი	Closed 02.01.25, 20:01

Show 1 more

× ნინო
დაკავშირებულია

Please note that Bolt can access your conversations with the customer. For more information how Bolt processes this data, please read our Privacy Policy

ახლა უკვე შეგიძლიათ ნებისმიერ ენაზე გაგზავნოთ შეტყობინებები და ჩვენ გადავთარგმნით.

გამარჯობა
3:50 PM ✓

რომელი სართულია?
3:50 PM ✓

უკაცრავად, ვერ გიკავშირდებით
4:08 PM ✓

საქართველო

დღეს

↗ გამავალი ზარი
15:49

↗ გამავალი ზარი
15:50

↗ გამავალი ზარი
16:02

↗ გამავალი ზარი
16:02

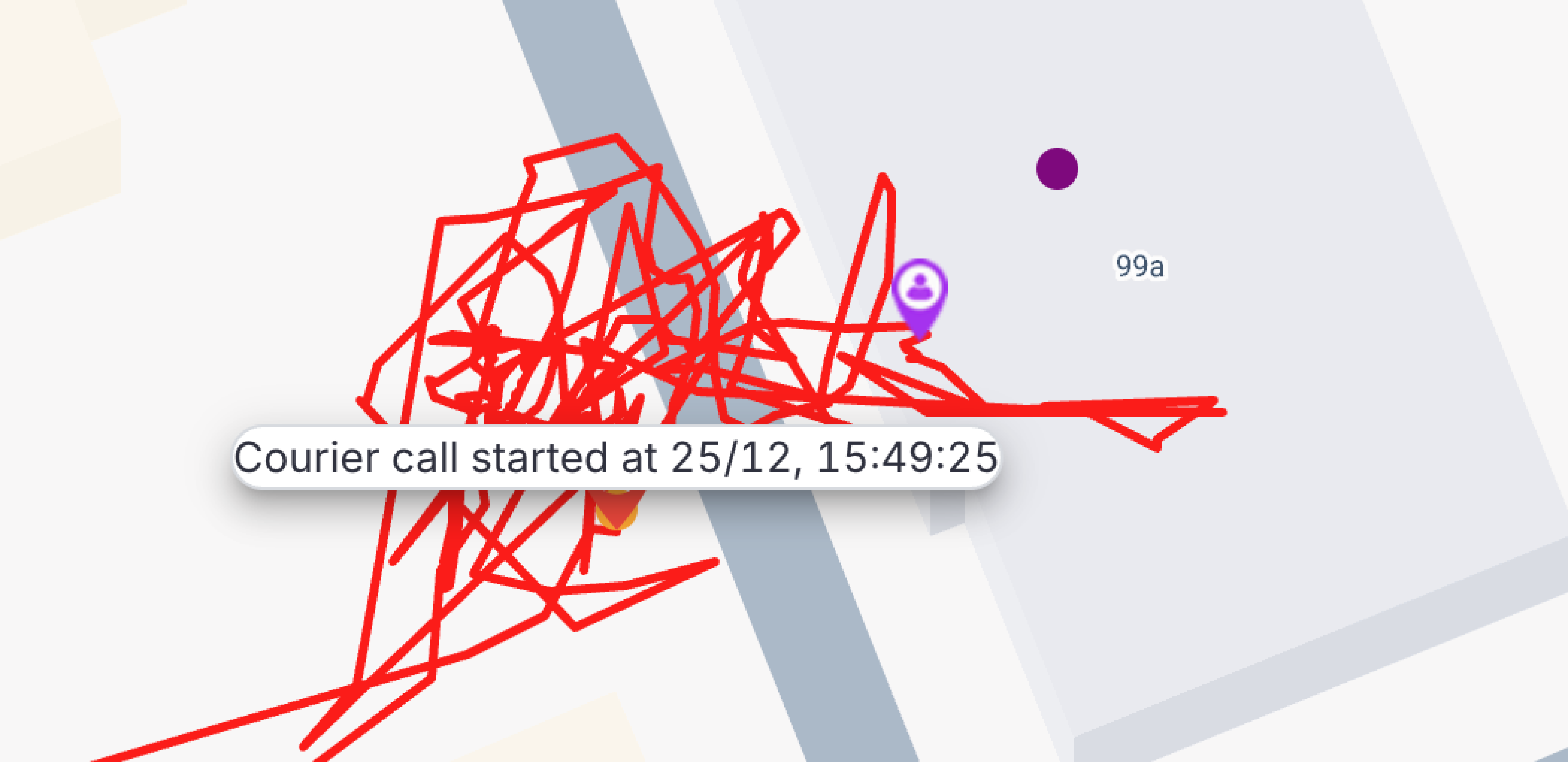
↗ გამავალი ზარი
16:06

↗ გამავალი ზარი
16:10

↗ გამავალი ზარი
16:12

ზარი

ვიდეო ზარი | შეტყობინება


99a
Courier call started at 25/12, 15:49:25

შეკვეთა არ მიმიღია

Follow-up reply SLO missed • Closed • 1 • # 495264506 • 25.12.2024 16:42 • Ani Gigauri

Summarize | Assign to me

My order never arrived

გიგზავნით დამადასტურებელ სქრინებს 🙏

გამავალი ზარი
15:49

გამავალი ზარი
15:50

გამავალი ზარი
16:02

გამავალი ზარი
16:02

გამავალი ზარი
16:06

გამავალი ზარი

Ana Sirbiladze · 25.12.24, 21:16

conversations with the customer. For more information how Bolt processes this data, please read our Privacy Policy

ახლა უკვე შეგიძლიათ ნებისმიერ ენაზე გაგზავნოთ შეტყობინებები და ჩვენ გადავთარგმნით.

გამარჯობა
3:50 PM

რომელი სართულია?
3:50 PM

უკაცრავად, ვერ გიკავშირდებით

Ana Sirbiladze · 25.12.24, 21:16

25.12.24, 21:16: Follow-up reply SLO achieved

You can add a public reply only when the case is assigned to you

Type your message...

Add Note

Eater

CONTACT DETAILS

Persona	Eater
ID	
Email	
Phone	
Brand	Bolt
Source	Eater app
Business User	No

COMPENSATION GUIDE

Result
Updated 456 days ago — Do not compensate

ORDER DETAILS

Order ID	
Order system	Food
City	Tbilisi
Country	Georgia
Language	Georgian
Safety level	None
Tier	Tier 1
Work profile order	No

RECENT SUPPORT CASES

მადარტის შეკვეთა Eater	Closed 20.01.25, 23:48
შეკვეთა არ მიმიღია Eater	Closed 02.01.25, 20:01
შეკვეთა არ მიმიღია Eater	Closed 27.12.24, 19:28

Linked cases
Support cases that are linked to the current one

LINKED SUPPORT CASES

მადარტის შეკვეთა ნინო მესხელი	Closed 20.01.25, 23:48
მადარტ დადიანის შეკვეთა - 25 დეკემბერი	Closed 17.01.25, 22:02
პრობლემა მომხმარებელთან	Closed 31.12.24, 02:23

შეკვეთა არ მიმიღია

Follow-up reply SLO missed • Closed • 1 • # 495264506 • 25.12.2024 16:42 • Ani Gigauri

Summarize | Assign to me

My order never arrived

25.12.24, 21:13: Follow-up reply SLO set to 10 minutes

ნინო , როგორც ვამოწმებთ დეტალებს კურიერი მისამართზე გელოდებოდათ ზუსტად ნახევარი საათი 🙏

დარეკილიც აქვს , მოწერილიც აქვს აპლიკაციაში

Bolt — Ana Sirbiladze · 25.12.24, 21:14

25.12.24, 21:14: Follow-up reply SLO achieved

https://beehive.bolt.eu/customer_support/case/495321814

Bolt — Ana Sirbiladze · 25.12.24, 21:15 · Internal Note

ნმ — ასეთი ტყუილი როგორ შეიძლება?

ნინო მესხელი · 25.12.24, 21:15

25.12.24, 21:15: Follow-up reply SLO set to 10 minutes

ნმ — სად აქვს დარეკილი

ნინო მესხელი · 25.12.24, 21:15

ნინო , გვაქვს სქრინი მტკიცებულების სახით 🙏

Bolt — Ana Sirbiladze · 25.12.24, 21:15

25.12.24, 21:15: Follow-up reply SLO achieved

ნმ — მანახეთ

ნინო მესხელი · 25.12.24, 21:15

25.12.24, 21:15: Follow-up reply SLO set to 10 minutes

ნმ — მეც მაქვს რომ არ მპასუხობდა

ნინო მესხელი · 25.12.24, 21:16

გიგზავნით დამადასტურებელ სქრინებს 🙏

15:49

გამავალი ზარი
15:50

You can add a public reply only when the case is assigned to you

Type your message...

Add Note

ნმ — Eater

CONTACT DETAILS

Persona	
ID	
Email	
Phone	
Brand	Bolt
Source	Eater app
Business User	No

COMPENSATION GUIDE

Result — Updated 456 days ago — Do not compensate

ORDER DETAILS

Order ID	
Order system	Food
City	Tbilisi
Country	Georgia
Language	Georgian
Safety level	None
Tier	Tier 1
Work profile order	No

RECENT SUPPORT CASES

მადარტის შეკვეთა Eater	Closed 20.01.25, 23:48
შეკვეთა არ მიმიღია Eater	Closed 02.01.25, 20:01
შეკვეთა არ მიმიღია Eater	Closed 27.12.24, 19:28

Linked cases

Support cases that are linked to the current one

LINKED SUPPORT CASES

მადარტის შეკვეთა ნინო მესხელი	Closed 20.01.25, 23:48
მადარტ დადიანის შეკვეთა - 25 დეკემბერი	Closed 17.01.25, 22:02
პრობლემა მომხმარებელთან	Closed 31.12.24, 02:23