

პრეტენზიის/საჩივრის განხილვის წესები და პირობები

ს.ს. გლობალ ერთის მომხმარებლის დარღვეული თუ სადაოდ ქცეული უფლებების აღდგენის საფუძველს წარმოადგენს საჩივარი.

იმ შემთხვევაში თუ მომხმარებელს სურს პრეტენზია/საჩივარი დააფიქსიროს წერილობითი ფორმით, მას შეუძლია განცხადება პრეტენზიის/საჩივრის შესახებ გამოაგზავნოს ელექტრონულ ფოსტის შემდეგ მისამართზე: info@global-erty.net

ან წარმოადგინოს თავად ან მისმა უფლებამოსილმა წარმომადგენელმა ს.ს. გლობალ ერთის ოფისში: თბილისი, ანა პოლიტკოვსკაიას ქ. 6;

მომხმარებელს შეუძლია პრეტენზია დააფიქსიროს ზეპირი ფორმით 24 საათიან ცხელ ხაზის ნომერზე: **243 91 43**;

იმისთვის რომ მოხდეს საჩივრის განხილვა, მომხმარებელმა აუცილებლად უნდა დააფიქსიროს

1. სახელი, გვარი, პირადი ნომერი (იურიდიული პირის შემთხვევაში საიდენტიფიკაციო ნომერი), საკონტაქტო ნომერი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი, საფოსტო მისამართი;
2. პრეტენზიის მოთხოვნის შინაარსი;
3. გარემოება, რომელსაც ეფუძნება მოთხოვნა;

მომხმარებლის საჩივრის ან საპრეტენზიო განცხადების რეგისტრაციის მომენტიდან უფლებამოსილი სამსახური იწყებს საჩივრის/პრეტენზიის განხილვას;

საჩივრის განხილვის საფუძველზე მიიღება ერთ-ერთი შემდეგი გადაწყვეტილება:

- საჩივრის სრულად დაკმაყოფილების თაობაზე;
- საჩივრის ნაწილობრივ დაკმაყოფილების შესახებ ;
- საჩივრის დაკმაყოფილებაზე უარის თქმის შესახებ;

გლობალ ერთი ვალდებულია საჩივარი განიხილოს და შესაბამისი გადაწყვეტილება მიიღოს საჩივრის რეგისტრაციიდან არაუგვიანეს 15 დღის ვადაში, ხოლო მიღებული გადაწყვეტილების გაგზავნა უზრუნველყოს მომხმარებლისთვის მისი მიღებიდან 5 დღის ვადაში;

თუ საკითხის გადაწყვეტისთვის აუცილებელია არსებითი მნიშვნელობის მქონე გარემოებების დადგენა, ან/და საჩივრის წარმომდგენის მიერ დამატებითი დოკუმენტის თუ სხვა ინფორმაციის წარმოდგენა, მომსახურების მიმწოდებელი უფლებამოსილია მიიღოს გადაწყვეტილება საჩივრის განხილვის ვადის გაგრძელების შესახებ, მაგრამ არაუმეტეს 15 დღისა.

მომხმარებელს მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ ეცნობება:

საფოსტო მისამართზე;

ელექტრონულ ფოსტაზე;

საკომუნიკაციო პლატფორმების, მათ შორის, Viber ან WhatsApp საშუალებით;

ს.ს. გლობალ ერთის კანცელარიაში პირადად ჩაბარებით მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში;

მომხმარებელს შეუძლია მიღებული გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივროს:

- საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიაში, კომისიასთან მოქმედ მომხმარებელთა ინტერესების საზოგადოებრივი დამცველთან , ნომერი 995 32 2399505 ან ელ ფოსტაზე:

defender@comcom.ge

- ან სასამართლოში;

