

ბისნა

ტურისტული მომსახურების
სტანდარტული პირობები

განახლებულია: 19 მაისი, 2024

მუხლი 1. ტერმინთა განმარტებები

ამ პირობებში გამოყენებულ შემდეგ ტერმინებს, ამავე პირობების მიზნებისათვის აქვს შემდეგი მნიშვნელობა:

- 1.ა) **ბისნა** — შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება „ბისნა“ (საიდენტიფიკაციო კოდი: 400204006);
- 1.ბ) **ტური** — ბისნას მიერ ტურისტისთვის ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულების საფუძველზე მოწყობილი ჯგუფური ან ინდივიდუალური მოგზაურობა, რომელიც შეიცავს გასართობ, სანახაობრივ, კულტურულ, სათავგადასავლო, ექსტრემალურ, სარეკრეაციო, კულინარიულ ან სხვა სახის საინტერესო ღონისძიებას/ღონისძიებებს და რომელიც შეიძლება სხვადასხვა ოდენობით მოიცავდეს ან არ მოიცავდეს საფეხმავლო-სალაშქრო ელემენტს;
- 1.გ) **ტურისტი** — პირი, რომელსაც ბისნა, ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულების საფუძველზე უწევს ტურისტულ მომსახურებას;
- 1.დ) **ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულება** — ამ პირობების 2.2 პუნქტით გათვალისწინებული რომელიმე ფორმით გაფორმებული ხელშეკრულება ბისნასა და ტურისტს შორის.

მუხლი 2. ზოგადი დებულებები

- 2.1. ეს დოკუმენტი არის ბისნას ტურისტული მომსახურების სტანდარტული პირობები და წარმოადგენს ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს.
- 2.2. ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულება შეიძლება დაიდოს წერილობით ან ზეპირად. ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულების გასაფორმებლად საკმარისია ტურისტის მიერ ტურის შესახებ ინფორმაციის გაცნობა და ტურის პირობებზე დათანხმება რაიმე იმ ფორმით, რაც ლოგიკურად გულისხმობს ტურისტის მიერ ტურის შესახებ ინფორმაციის გაცნობას და მასზე თანხმობას. ეს ფორმა, მათ შორის და არა მხოლოდ, შეიძლება იყოს:
 - 2.2.ა) წერილობითი დოკუმენტი;
 - 2.2.ბ) ბისნას ვებ-გვერდის (www.bisna.ge) მეშვეობით ტურის შექმნა;
 - 2.2.გ) ინტერნეტში (მათ შორის და არა მხოლოდ — ბისნას ვებ-გვერდზე, სოციალურ ქსელში ან სხვა ინტერნეტ-წყაროზე) განთავსებული ინფორმაციის გაცნობას და ბისნას წინაშე იმავე ან სხვა წყაროს მეშვეობით ტურში მონაწილეობაზე თანხმობის გამოხატვა;
 - 2.2.დ) ინტერნეტის (მათ შორის ელექტრონული ფოსტის, საკომუნიკაციო აპლიკაციის/საიტის) ან სატელეფონო გზით განხორციელებული ორმხრივი კომუნიკაციის გზით გამოხატული თანხმობა.
- 2.3. ტურისტთან ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულების გაფორმების დროს მას მიეთითება ამ პირობებზე და იმაზე, რომ ეს პირობები წარმოადგენს ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს.

Bisna

Standard Terms of
Tourist Services

Last updated: 19th May, 2024

Article 1. Definitions

In these Terms, for the purposes of these Terms, the following terms shall have the meaning as follows:

- 1.a) **Bisna** — limited liability company Bisna (identification number: 400204006);
- 1.b) **Tour** — a group trip or individualized trip organized by Bisna for a Tourist on the basis of a Tourist Service Agreement, which includes entertaining, spectacular, cultural, adventure, extreme, recreational, culinary, or other types of interesting events, and which may or may not include a hiking element in varying amounts;
- 1.c) **Tourist** — a person to whom Bisna provides tourist services under a Tourist Service Agreement;
- 1.d) **Tourist Service Agreement** — an agreement between Bisna and the Tourist, concluded in any form provided by Paragraph 2.2 of these Terms.

Article 2. General Conditions

- 2.1. This document constitutes the standard terms of Tourist services of Bisna and is an integral part of the Tourist Service Agreement.
- 2.2. The Tourist Service Agreement can be concluded in writing or orally. To conclude a Tourist Service Agreement, it is sufficient for the Tourist to familiarize themselves with the Tour information and agree to the Tour terms in any form that logically implies their consent. This form may be (including, but is not limited to):
 - 2.2.a) a written document;
 - 2.2.b) purchasing a Tour through Bisna's website (www.bisna.ge);
 - 2.2.c) reviewing information posted on the internet (including, but not limited to, Bisna's website, social networks, or other internet sources) and expressing consent to participate in the Tour through the same or another source;
 - 2.2.d) consent expressed through mutual communication via the Internet (including email, communication applications/websites) or telephone.
- 2.3. At the time of signing the Tourist Service Agreement with the Tourist, they shall be informed about these Terms and that these Terms are an integral part of the Tourist Service Agreement.

მუხლი 3. ინფორმაცია ტურის შესახებ

3.1. ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულების გაფორმებისას ტურისტს ეცნობება ტურის შესახებ ინფორმაცია:

3.1.ა) მიმართულება, ხანგრძლივობა, მიმდინარეობა, განრიგი, გასავლელი მანძილი, სანახავი ობიექტები;

3.1.ბ) ტურის სირთულის კატეგორია (სულ არსებობს 4 პოტენციური კატეგორია: A, B-1, B-2, EX; განმარტებები მითითებულია ბისნას ვებ-გვერდზე: <https://www.bisna.ge/ka/Tours>);

3.1.გ) ტურში არსებული ზოგადი ქცევის წესები, აგრეთვე, არსებობის შემთხვევაში, სხვადასხვა სანახავ ობიექტზე არსებული ქცევის წესები;

3.1.დ) სხვადასხვა დამატებითი შეთავაზებები — არსებობის შემთხვევაში;

3.1.ე) ტურის ღირებულება და თუ რას მოიცავს ის;

3.1.ვ) ტურის ღირებულების გადახდისა და მისი დაბრუნების წესები და პირობები;

3.1.ზ) აღჭურვილობა-ინვენტართან, ღამისთევა-დაბინავებასთან, კვებასთან, ალკოჰოლთან, სასმელ წყალთან, სამედიცინო/ჰიგიენურ საშუალებებთან დაკავშირებული მნიშვნელოვანი საკითხები

3.1.თ) რისკები, სირთულები და გასათვალისწინებელი გარემოებები, რომლებიც დაკავშირებულია კონკრეტულ ტურთან;

3.1.ი) სხვა პირობები და ინფორმაცია — საჭიროების შემთხვევაში.

3.2. ამ მუხლის 3.1 პუნქტში მითითებული, ტურისტისთვის მიწოდებული ინფორმაცია წარმოადგენს ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს და იგი ტურისტს მიეწოდება ამ პირობების 2.2 პუნქტით გათვალისწინებული რომელიმე ფორმით.

მუხლი 4. ალკოჰოლი

4.1. B-1, B-2 და EX კატეგორიის ტურებში ალკოჰოლის მიღება დაუშვებელია სიარულის დაწყებამდე და სიარულის პერიოდში.

4.2. ტურისტმა, ნებისმიერი კატეგორიის ტურში, ჭარბი ალკოჰოლის მიღებით არ უნდა შეუქმნას დისკომფორტი ტურის სხვა მონაწილეებს და არ უნდა დააბრკოლოს ტურის მიმდინარეობა.

მუხლი 5. სამედიცინო და ჰიგიენის საშუალებები

5.1. ბისნას ტურებში ბისნა უზრუნველყოფს ტკივილგამაყუჩებელი, ანტიალერგიული, ანტიინფექციური, სიცხის დამწვევი და ჭრილობის დასამუშავებელი პირველადი სამედიცინო საშუალებების არსებობას.

5.2. ტურისტი ვალდებულია, ყველა კატეგორიის ტურში დამატებით თან იქონიოს პირადი საჭიროებებიდან გამომდინარე აუცილებელი ჰიგიენისა და სამედიცინო საშუალებები.

მუხლი 6. გარემოს დაცვა და ნარჩენების ტარება

6.1. ბისნას ყველა ტურში იკრძალება გარემოს დაბინძურება. ამ წესის დარღვევის შემთხვევაში, ტურისტი აღარ დაიშვება ბისნას სხვა ტურებში.

6.2. B-1, B-2 და EX კატეგორიის ტურებში, ყველა ტურისტი ვალდებულია, თვითონ ატაროს მისი საკვებიდან, ჰიგიენის ნივთებიდან და სხვა ნივთებიდან/საშუალებებიდან გამომდინარე

Article 3. Information about the Tour

3.1. When signing the **Tourist Service Agreement**, the **Tourist** shall be informed about the following **Tour** information:

3.1.a) direction, duration, itinerary, schedule, distance to be covered, and sights to be seen;

3.1.b) **Tour** difficulty category (there are four potential categories in total: A, B-1, B-2, EX; their definitions are indicated on **Bisna's** website: <https://www.bisna.ge/en/Tours>);

3.1.c) general rules of conduct during the **Tour**, as well as, if applicable, rules of conduct at various visiting places;

3.1.d) any additional offers, if available;

3.1.e) the cost of the **Tour** and its inclusions;

3.1.f) rules and conditions for payment of the **Tour** price and its refund;

3.1.g) important information regarding equipment, accommodation, food, alcohol, potable water, and medical/hygienic supplies.

3.1.h) risks, difficulties, and specific circumstances to be considered for the particular **Tour**;

3.1.i) any other necessary conditions and information.

3.2. The information provided to the **Tourist** under Paragraph 3.1 of this Article is an integral part of the **Tourist Service Agreement** and is provided to the **Tourist** in any form provided in Paragraph 2.2 of these Terms.

Article 4. Alcohol

4.1. In B-1, B-2, and EX level **Tours**, consuming alcohol is prohibited before or during hiking.

4.2. A **Tourist** must not disrupt other members of the **Tour** by consuming excessive amounts of alcohol during **Tours** of any difficulty level.

Article 5. Medical and Hygienic Supplies

5.1. **Bisna** provides **Tourists** with primary care medicines such as analgesics, antiallergics, anti-infectives, fever reducers, and wound treatment supplies during its **Tours**.

5.2. Additionally, a **Tourist** is obliged to bring with them the necessary hygiene and medical equipment based on personal needs for all categories of **Tours**.

Article 6. Environmental Protection and Waste Management

6.1. Polluting the environment is prohibited on any of **Bisna Tours**. **Tourists** who violate this rule may be prohibited from participating in future **Bisna Tours**.

6.2. In B-1, B-2, and EX level **Tours**, **Tourists** must carry waste from their food,

ნარჩენები.

მუხლი 7. ტურის კორექტირება, შეფერხება და შეწყვეტა

7.1. B-1, B-2 და EX კატეგორიის ტურების წინასწარ შეთანხმებული ტრექტორია და საბანაკე ადგილების ზუსტი ადგილმდებარეობა შესაძლოა შეიცვალოს ბისნას გადაწყვეტილებით ამინდის ან გაუთვალისწინებელი/ექსტრემალური გარემოებების გამო.

7.2. ტურის მიმდინარეობა შესაძლოა შეფერხდეს, აგრეთვე ტური შესაძლოა შეწყდეს ბისნას გადაწყვეტილებით:

7.2.ა) სტიქიური, მეტეოროლოგიური ან სხვა დაუძლეველი გარემოებების შემთხვევაში, როდესაც ტურის გაგრძელება შეუძლებელია ან მნიშვნელოვან საფრთხეს უქმნის ტურისტების სიცოცხლეს ან/და ჯანმრთელობას;

7.2.ბ) B-1, B-2 და EX კატეგორიის შემთხვევაში — რომელიმე ტურისტის მიერ გზის გაგრძელების შეუძლებლობისას, როდესაც მის სიცოცხლეს ან/და ჯანმრთელობას მნიშვნელოვანი საფრთხე ემუქრება ან შეიძლება დაემუქროს.

7.3. ამ მუხლით გათვალისწინებულ შემთხვევებში ბისნა უფლებას იტოვებს, მხოლოდ ნაწილობრივ დააბრუნოს ან არ დააბრუნოს ტურის გადახდილი ღირებულება, კონკრეტული სიტუაციიდან გამომდინარე და სამართლიანობის პრინციპზე დაყრდნობით.

7.4. ამ მუხლის 7.1 და 7.2 პუნქტებით გათვალისწინებულ შემთხვევებში, აგრეთვე ნებისმიერ სხვა ექსტრემალურ ვითარებაში გადაწყვეტილებას იღებს ბისნას გამყოლი. ყველა ტურისტი ვალდებულია, დაემორჩილოს გამყოლს.

მუხლი 8. ტურისტის ვალდებულებები და აკრძალვები

8.1. ტურისტი ვალდებულია:

8.1.ა) B-1, B-2 და EX კატეგორიის ტურების შემთხვევაში, ობიექტურად შეაფასოს საკუთარი გამოცდილება, ფიზიკური შესაძლებლობები და ფსიქოლოგიური მზაობა და ისე მიიღოს გადაწყვეტილება კონკრეტულ ტურში წასვლის შესახებ. ტურისტის ფიზიკური/ფსიქოლოგიური მოუმზადებლობის გამო მარშრუტზე მისმა შეფერხებამ შესაძლოა გამოიწვიოს დაბრკოლებები ტურის მიმდინარეობაში ან ტურის შეწყვეტა, რაზეც პასუხისმგებლობა ეკისრება შესაბამის ტურისტს;

8.1.ბ) ტურის განმავლობაში დაემორჩილოს გამყოლის მოთხოვნებსა და მითითებებს;

8.1.გ) პატივისცემით მოეპყროს ტურის სხვა მონაწილეებს და ბისნას წარმომადგენლებს;

8.1.დ) პატივი სცეს ადგილობრივ ტრადიციებს და წესჩვეულებებს, არქიტექტურულ და საკულტო ნაგებობებს;

8.1.ე) შეასრულოს ამ პირობებითა და ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სხვა ვალდებულებები.

8.2. ბისნას ტურებში აკრძალულია:

8.2.ა) საქართველოს კანონმდებლობით აკრძალული ნივთების/ნივთიერებების წამოღება/ტარება;

8.2.ბ) მარიხუანის ან სხვა ნარკოტიკული საშუალების მოხმარება;

8.2.გ) რუსეთის სახელმწიფო სიმბოლიკის (დროშა და გერბი) აშკარად ტარება, მასი საჯაროდ გამოფენა და ასეთი სიმბოლიკით ფოტო-ვიდეო გადაღება;

8.2.დ) ბისნას წინასწარი ნებართვის გარეშე ცხოველების წამოყვანა.

hygienic supplies, and other items.

Article 7. Tour Changes, disrupting and cancelation

7.1. In B-1, B-2, and EX level Tours, detailed routes and campsite locations may be changed by Bisna due to weather conditions, contingencies, or extreme circumstances.

7.2. A Tour may be disrupted as well as canceled upon the decision of Bisna under the following circumstances:

7.2.a) natural disasters, weather conditions, or force majeure situations where continuing the Tour is impossible or poses a significant threat to the life and/or health of Tourists;

7.2.b) in B-1, B-2, and EX level Tours, if any Tourist is unable to continue and their life and/or health are or could be significantly threatened.

7.3. In the cases outlined in this Article, Bisna reserves the right to partially refund the Tour cost or not refund it at all, depending on the specific situation and guided by the principle of fairness.

7.4. In the cases outlined in Paragraphs 7.1 and 7.2 of this Article, as well as in any other extreme situation, the decision is made by the Bisna guide. All Tourists are required to follow their guidance.

Article 8. Tourist's Obligations

8.1. The Tourist must:

8.1.a) objectively evaluate their own experience, physical abilities, and psychological readiness before deciding to participate in B-1, B-2, or EX level Tours. Tourists are responsible for any delays or cancellations caused by their lack of physical or psychological preparedness for the Tour;

8.1.b) follow the guide's commands and instructions during the Tour;

8.1.c) show respect to other members of the Tourist group and Bisna representatives;

8.1.d) respect local traditions, rules, architectural and religious sites;

8.1.e) fulfill other obligations under these Terms and the Tourist Service Agreement.

8.2. The following activities are prohibited on Bisna Tours:

8.2.a) bringing or carrying items/materials prohibited by the legislation of Georgia;

8.2.b) consumption of marijuana or any other drugs;

8.2.c) apparently displaying, bearing or taking photographs or videos with the state symbols of Russia (flag and coat of arms);

8.2.d) bringing pets without prior consent from Bisna.

მუხლი 9. დასკვნითი დებულებები

9.1. ტურისტის მიერ ამ პირობებითა და ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების/აკრძალვების დარღვევის შემთხვევაში, ბისნა უფლებამოსილია, არ დაუშვას ტურისტი შესაბამის ტურზე (გადახდილი ღირებულების დაბრუნების გარეშე) ან ბისნას მომავალ ტურებზე.

9.2. ბისნას ტურებში ბისნას გამყოლი წარმოადგენს ბისნას.

9.3. ბისნასა და ტურისტს შორის კონკრეტულ შემთხვევაში შეთანხმებულ პირობებს უპირატესობა ენიჭება ამ პირობებთან შედარებით.

9.4. ეს პირობები შედგენილია ქართულ და ინგლისურ ენებზე. ენებს შორის უპირატესობა ენიჭება:

9.4.ა) ქართულენოვან ტექსტს — თუ ტურისტი საქართველოს მოქალაქეა ან/და სათანადოდ ფლობს ქართულ ენას;

9.4.ბ) ინგლისურენოვან ტექსტს — თუ ტურისტი არ არის საქართველოს მოქალაქე და ამავდროულად სათანადოდ არ ფლობს ქართულ ენას.

9.5. ამ პირობებით და ტურისტული მომსახურების ხელშეკრულებით პირდაპირ გაუთვალისწინებელი გარემოებები რეგულირდება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის და სხვა მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

Article 9. Final Provisions

9.1. In the event of a breach of the requirements/prohibitions of these Terms and the **Tourist Service Agreement**, **Bisna** reserves the right to prohibit the **Tourist** from participating in the specific **Tour** (without refunding the cost) or any future **Bisna Tours**.

9.2. During **Bisna Tours**, the **Bisna** guide represents **Bisna**.

9.3. Any conditions specifically agreed upon between **Bisna** and the **Tourist** prevail these Terms.

9.4. These Terms are concluded in both Georgian and English languages. The following language prevails:

9.4.a) Georgian text — if the **Tourist** is a citizen of Georgia and/or proficient in the Georgian language;

9.4.b) English text — if the **Tourist** is not a citizen of Georgia and does not have proficiency in the Georgian language.

9.5. Circumstances not directly addressed in these Terms and the **Tourist Service Agreement** are governed by the Civil Code of Georgia and other applicable laws.