

РОЗДІЛ 1. Порядок та умови користування Паливною картою (Порядок використання ПК)

1. Загальні положення

1.1. Термінологія, що використана в Порядку використання ПК відповідає термінології, що використовується в Договорі.

1.2. Паливні картки (ПК), які видаються Покупцеві є власністю Продавця і передаються в користування Покупцю на термін (строк), протягом якого здійснюються поставки Товарів по Договору.



1.3. Кожній Паливній картці присвоюється ідентифікаційний номер (нанесений на ПК) і код доступу (ПІН-код). Паливна картка не є платіжним засобом.

1.4. Покупець зобов'язується забезпечувати збереження зовнішнього вигляду та функціональної придатності ПК, вживати заходів щодо запобігання втрати чи незаконного використання ПК протягом всього періоду володіння ПК.

2. Порядок замовлення, отримання, заміни та повернення Паливних карток

2.1. Замовлення Паливних карток у кількості, яка необхідна Покупцеві, здійснюється шляхом подання Покупцем Заяви на видачу ПК через Особистий кабінет або в письмовій (довільній) формі.

2.2. Видача ПК Покупцеві здійснюється з оформленням Акту приймання-передачі паливних карток, який підписується Сторонами в момент отримання Покупцем відповідної кількості ПК, та становить невід'ємну частину Договору.

2.3. Продавець має право відмовити у видачі ПК, заміні чи видачі додаткових ПК через невиконання Покупцем своїх зобов'язань за Договором.

2.4. Активізація ПК здійснюється Продавцем після видачі їх Покупцю та отримання від Покупця примірника Акту приймання-передачі паливних карток, підписаного уповноваженою особою Покупця.

2.5. Одночасно з видачею ПК, Покупцю видається інформація про ПІН-коди, яка розміщена в Акті приймання-передачі ПК, що підписується Сторонами та становить невід'ємну частину Договору. Покупець несе усю відповідальність за використання та розголошення ПІН-кодів до отриманих ПК.

2.6. Продавець вправі в будь-який момент дії Договору замінити ПК на іншу на умовах, про які Покупець попередньо повинен бути поінформований. Заміна ПК на нову ПК оформляється шляхом складення відповідних Актів приймання-передачі ПК.

2.7. Протягом 15-ти (п'ятнадцяти) календарних днів після закінчення терміну (строку) поставки Товарів згідно умов Договору, в тому числі у випадку дострокового припинення Договору, Покупець зобов'язаний повернути ПК Продавцю, що оформляється відповідним Актом

приймання-передачі ПК. У випадку неповернення Покупцем виданих йому ПК у встановлений строк, зазначені ПК вважаються втраченими, а Продавець має право на відшкодування вартості втрачених ПК.

3. Порядок використання Паливних карток

3.1. Використання ПК Покупцем для отримання Товарів на АЗС здійснюється через Пред'явників ПК – будь-яких осіб, яким Покупець передав Паливну картку, повідомив ПІН-код і тим самим уповноважив їх на вчинення дій по отриманню Товарів з використанням Паливної картки від імені та за рахунок Покупця.

3.2. Сторони погоджуються вважати, що кожен, хто пред'являє Паливну картку є уповноваженим представником (повіреном) Покупця на отримання Товарів за Договором. Покупець гарантує, що Пред'явники ПК ознайомлені з порядком та умовами користування ПК.

3.3. З метою здійснення Авторизації ПК Процесинговим центром, Пред'явники ПК зобов'язані особисто вносити ПІН-код картки, не передати ПК Оператору АЗС.

3.4. Отримання Товарів з використанням ПК, здійснюється після правильного введення Пред'явником ПК ПІН-коду ПК, зчитування даних ПК POS-терміналом, передачі авторизаційних запитів в Процесинговий центр та Авторизації ПК Процесинговим центром. В процесі Авторизації ПК здійснюється перевірка ініційованої Транзакції на відповідність Лімітам, які застосовуються до операцій з відповідною ПК.

3.5. У випадку триразового неправильного введення Пред'явником ПК ПІН-коду ПК, відбувається Блокування ПК.

3.6. Передача (поставка) Товарів у власність Покупця зупиняється, у випадку відсутності Авторизації конкретної ПК.

3.7. За результатами кожної Транзакції POS-терміналом друкується чек POS-терміналу. У випадку, коли Паливна картка не зчитується POS-терміналом, застосовується процедура Голосової авторизації, що викладена у розділі 2 (Порядок та умови здійснення Голосової-авторизації).

3.8. У випадку, якщо Транзакція проведена, а Пред'явник ПК відмовляється від придбання/отримання Товарів, в обов'язковому порядку проводиться операція скасування Транзакції з друкування відповідного чеку POS-терміналу.

3.9. На чеку POS-терміналу, роздрукованому за результатами здійсненої Транзакції, вказується, зокрема, довідкова інформація про номер ПК, асортимент та кількість переданих Товарів, вартість наданих Товарів, розрахована за ціною, встановленою АЗС на момент проведення Транзакції, тощо.

3.10. Чек POS-терміналу є підставою для звірки проведених Транзакцій. Продавець зобов'язаний зберігати всі документи по Транзакціях з використанням ПК і пред'являти їх Покупцю при виникненні спірних питань.

3.11. Якщо ПК заблокована, її використання для здійснення Транзакцій заборонено.

3.12. Блокування ПК здійснюється з підстав передбачених Договором, розділом 1 (Порядок та умови користування Паливною картою) та розділом 2 (Порядок та умови здійснення Голосової-авторизації), в результаті чого Паливна картка не може використовуватися для ініціювання і проведення Транзакцій. Блокування ПК здійснюється в момент внесення відповідної інформації в Процесинговий центр і вважається завершеним з моменту підтвердження Процесинговим центром виконання такої операції.

3.13. Блокування може здійснюватися з ініціативи Продавця, Покупця, або автоматично, в порядку, передбаченому Договором, розділом 1 (Порядок та умови користування Паливною картою) та розділом 2 (Порядок та умови здійснення Голосової авторизації).

3.14. Покупець в праві ініціювати Блокування ПК в будь-який час, надіславши відповідну інформацію Продавцю в Процесинговий центр з Особистого кабінету (Умови та порядок користування Особистим кабінетом Покупця на веб сайті Продавця: card.amic.com.ua чи https://card.amicenergy.com.ua) та/або повідомивши про це Продавця через Call-Center (розділ 2 Порядок та умови здійснення Голосової авторизації). Будь-яке усне чи електронне звернення (ініціювання) Покупця про необхідність заблокувати ПК повинне бути в обов'язковому порядку підтверджене письмовою заявою на Блокування ПК довільної форми, підписаною уповноваженою особою Покупця.

3.15. Покупець вправі ініціювати зняття Блокування ПК виключно у випадках, коли таке Блокування ПК було ініційоване Покупцем, в будь-який час, надіславши відповідну інформацію Продавцю в Процесинговий центр з Особистого кабінету (Умови та порядок користування Особистим кабінетом Покупця на веб сайті Продавця: card.amic.com.ua чи <https://card.amicenergy.com.ua>) та/або повідомивши про це Продавця через Call-Center розділ 2 (Порядок та умови здійснення Голосової авторизації).

3.16. У випадку, коли Блокування ПК відбулося автоматично з підстав триразового неправильного введення Пред'явником ПК ПІН-коду ПК, зняття Блокування ПК здійснюється Покупцем наступним способом:

3.16.1. Через звернення в Call-Center, після проходження процедури ідентифікації Пред'явника ПК, в порядку, передбаченому у розділі 2 (Порядок та умови здійснення Голосової авторизації); у випадку повторного автоматичного Блокування ПК підстав триразового неправильного введення Пред'явником ПК ПІН-коду ПК, зняття Блокування ПК здійснюється в порядку п.3.16.1 не раніше доби, наступної за добою, в якій відбулося Блокування ПК.

4. Пошкодження, втрата і відшкодування вартості ПК

4.1. Покупець несе усю відповідальність та ризик негативних наслідків за користування ПК протягом всього періоду Правомірного володіння ПК.

Покупець несе повну відповідальність за дотримання порядку та умов користування Паливною картою, нерозголошення переданих йому ПІН-кодів ПК, а також за здійснення будь-яких Транзакцій з використанням отриманих ПК в період Правомірного володіння ПК. Покупець самостійно врегульовує свої відносини з Пред'явниками ПК, щодо використання отриманих ПК та ПІН-кодів до них для здійснення Транзакцій.

4.2. У випадку знищення, втрати, пошкодження, функціональної непридатності ПК, що відбулося в період володіння ПК Покупцем, Продавець має право отримати з Покупця компенсацію вартості ПК у розмірі 20,00 грн з ПДВ за кожен ПК. Видача Покупцеві нових ПК взамін втрачених, пошкоджених чи функціонально непридатних може здійснюватися за умови попередньої оплати Покупцем вищевказаної компенсації.

4.3. Сторони погодили, що у випадку наявності у Продавця залишку здійсненої Покупцем оплати (авансу), на суму якої не було поставлено Товарів, Продавець має право зарахувати частину такого авансового платежу в погашення суми вартості по втрачених, не повернутих, пошкоджених чи функціонально-непридатних ПК, про що вправі повідомити Покупця.

РОЗДІЛ 2. Порядок та умови здійснення Голосової авторизації

1. У випадку, коли Паливна картка не зчитується POS-терміналом, на вимогу Пред'явника ПК застосовується процедура Голосової авторизації - процедура погодження передачі Товарів в ручному режимі.

2. Процедура Голосової авторизації використовується для обслуговування Покупця, що використовує Особистий кабінет, при умові внесення Покупцем в Особистому кабінеті даних, достатніх для ідентифікації Пред'явника ПК, який вправі користуватися процедурою Голосової авторизації.

3. З метою застосування процедури Голосової авторизації, Пред'явник ПК зобов'язаний передати ПК Оператору АЗС.

4. Оператор АЗС ініціює на POS-терміналі операцію проведення відпуску Товарів чи надання Послуг, а також в телефонному режимі контактує з системою Call-Center та повідомляє отримані від Пред'явника ПК дані, необхідні для ідентифікації Пред'явника ПК та Авторизації ПК.

5. Системою Call-Center першочергово здійснюється процедура ідентифікації Пред'явника ПК, яка передбачає перевірку правомірності звернення Пред'явником ПК в систему Call-Center з метою проведення Голосової авторизації, шляхом перевірки названих Пред'явником ПК даних на предмет відповідності даним, внесеним в Процесинговий центр (зокрема, даним, розміщеним в Особовому кабінеті Покупця).

6. У випадку успішного проходження процедури ідентифікації Пред'явника ПК, оператор системи Call-Center здійснює перевірку Паливної картки Пред'явника ПК в Процесинговому центрі і надає підтвердження чи заперечення щодо Авторизації ПК Пред'явника ПК.

7. У випадку Авторизації ПК, оператор Call-Center повідомляє Оператору АЗС код авторизації, який підлягає введенню на POS-терміналі та друку на чеку POS-терміналу.

8. Надрукований чек POS-терміналу з відповідним кодом Авторизації є підтвердженням правильності проведення Транзакції.

9. Покупець повністю несе відповідальність за надання (повідомлення) Пред'явником ПК інформації (даних), необхідних для успішного проходження ідентифікації в системі Call-Center, а також на нього покладається ризик будь-яких наслідків за замовлення Пред'явниками ПК Товарів з використанням процедури Голосової авторизації.

10. Покупець зобов'язаний повідомити усіх Пред'явників ПК Покупця про те, що вони можуть користуватися процедурою Голосової авторизації, при цьому Продавцем може вестися звукозапис переговорів в системі Call-Center. При обслуговуванні Пред'явників ПК в системі Call-Center згідно процедури Голосової авторизації, Сторони вважатимуть, що Покупець виконав зазначене зобов'язання.

РОЗДІЛ 3. Порядок та умови користування системою Call-Center

1. Призначення

1.1. Система Call-Center призначена для підвищення рівня обслуговування Покупця (Пред'явників ПК), оперативного вирішення поточних питань, які стосуються різних аспектів договірної співпраці, оперативного доступу до Рахунку(ів) Покупця та налаштувань Паливних карток Покупця.

2. Процедура ідентифікації Пред'явника ПК

2.1. При будь-якому зверненні Покупця (Пред'явника ПК), першочергово здійснюється процедура ідентифікації, яка передбачає перевірку правомірності звернення Пред'явником ПК в систему Call-Center, шляхом перевірки названих Пред'явником ПК даних на предмет відповідності даним, внесеним в Процесинговий центр (зокрема даним, розміщеним в Особовому кабінеті Покупця).

2.2. Покупець зобов'язаний повідомити усіх Пред'явників ПК Покупця про те, що вони можуть користуватися системою Call-Center, при цьому Продавцем може вестися звукозапис переговорів Пред'явників ПК в системі Call-Center. При обслуговуванні Пред'явників ПК в системі Call-Center, Сторони вважатимуть, що Покупець використовував зазначене зобов'язання.

2.3. У випадку успішного проходження процедури ідентифікації Пред'явника ПК, Пред'явник ПК в праві отримати обслуговування, щодо окремих аспектів договірної співпраці, викладених нижче.

2.4. Сторони погодили, що при успішному проходженні процедури ідентифікації Пред'явника ПК, він в праві замовляти проведення будь-якої з нижче вказаних операцій без обмежень (крім тих, які встановлені Договором).

2.5. Покупець повністю несе відповідальність за надання (повідомлення) Пред'явником ПК інформації (даних), необхідних для успішного проходження ідентифікації в системі Call-Center, а також на нього покладається ризик будь-яких наслідків за замовлення Пред'явниками ПК будь-якої з нижче вказаних операцій.

3. Операції, доступні Пред'явнику ПК через систему Call-Center

3.1. Операція Блокування Паливної картки з ініціативи Пред'явника ПК.

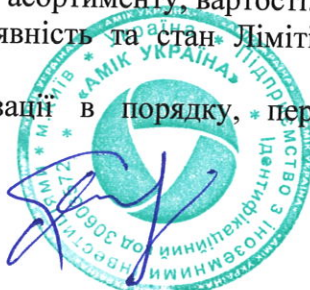
3.2. Операція зняття Блокування ПК, якщо Блокування цієї ПК відбулося з ініціативи Пред'явника ПК або внаслідок автоматичного Блокування ПК з підстав триразового неправильного введення Пред'явником ПК ПІН-коду ПК.

3.3. Перегляд історії Авторизації ПК та Транзакцій, здійснених з використанням ПК, х деталізацією Товарів, Послуг, їх кількості, асортименту, вартості.

3.4. Отримання інформації про наявність та стан Лімітів на проведення Транзакцій з використанням ПК.

3.5. Здійснення Голосової авторизації в порядку, передбаченому в цьому розділі.

Генеральний директор
ПІІ «АМІК УКРАЇНА»



Маціяускас Гінтарас