

Загальні умови обслуговування покупців (редакція, чинна з 01.11.2019р.)

1. Загальні положення

- 1.1.** Загальні умови обслуговування покупців (далі – Загальні умови), є невід’ємною частиною кожного договору (далі – Договір), який містить на них посилання, по якому поставляються нафтопродукти (в окремих випадках послуги) і який укладеного в письмовій формі між ТОВ «ОККО-БІЗНЕС ПАРТНЕР» (як Продавцем) і відповідним покупцем (далі – Покупець).
- 1.2.** Ці Загальні умови визначають порядок та умови користування Паливною картою, Паливним талоном, Особистим кабінетом Покупця, здійснення Голосової авторизації, СМС інформування, користування системою Call-Center та інші умови обслуговування покупців.
- 1.3.** Терміни, які наведені у Договорі, використовуються в цих Загальних положеннях в тому ж значенні.
- 1.4.** Підписанням відповідного Договору, кожен Покупець підтверджує, що ознайомився з Загальними умовами обслуговування покупців та зобов’язується дотримуватися їх положень при виконанні умов Договору а також положень кожної наступної нової (зміненої) редакції Загальних умовами обслуговування покупців.
- 1.5.** Загальні умови можуть змінюватися Продавцем в односторонньому порядку згідно умов Договору. Змінена (нова) редакція Загальних умов обслуговування покупців розміщується на ВЕБ-сайті Продавця взамін попередньої редакції та є обов’язковою для застосування Сторонами при виконанні Договору.

2. Порядок та умови користування паливними картками

- 2.1.** Умови про Паливні картки застосовуються при виконанні тих Договорів, які передбачають використання Паливних карток при здійсненні Транзакцій.
- 2.2.** Паливні картки (ПК), які видаються Покупцеві є власністю Продавця і передаються в користування Покупцю на термін (строк), протягом якого здійснюються Транзакції по Договору.
- 2.3.** Кожній Паливній картці присвоюється ідентифікаційний номер (нанесений на ПК) і код доступу (ПІН-код). Паливна картка не є платіжним засобом.
- 2.4.** Покупець зобов’язується забезпечувати збереження зовнішнього вигляду та функціональної придатності ПК, вживати заходів щодо запобігання втраті чи незаконного використання ПК протягом всього періоду володіння ПК.
- 2.5.** Замовлення Паливних карток у кількості, яка необхідна Покупцеві, здійснюється шляхом подання Покупцем Заявки на видачу ПК через

Особистий кабінет або в іншій формі (письмове замовлення, електронний лист, тощо).

- 2.6. Видача ПК Покупцеві здійснюється з оформленням Акту приймання-передачі паливних карток, який підписується Сторонами Договору в момент отримання Покупцем відповідної кількості ПК, та становить невід'ємну частину Договору.
- 2.7. Продавець має право відмовити у видачі ПК, заміні чи видачі додаткових ПК через невиконання Покупцем своїх зобов'язань за Договором.
- 2.8. Покупець самостійно формує запит на присвоєння/зміну ПІН-коду по кожній отриманій Паливній картці, шляхом введення відповідної інформації в Особистому кабінеті Покупця, після чого Процесінговим центром формується код активації ПК надсилається Покупцю на номери вказаних ним контактних телефонів мобільного зв'язку. Після отримання Покупцем коду активації ПК, Покупець зобов'язаний ввести його для конкретної ПК на POS-терміналі, після чого ввести власний ПІН-код, який присвоюється цій ПК і Паливна картка стає придатною для використання з метою проведення Транзакцій. Покупець несе усю відповідальність за використання та розголошення кодів активації та ПІН-кодів до отриманих ПК. Присвоєні ПІН-коди ПК не є відомими Продавцеві.
- 2.9. Продавець в праві 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, за умови попереднього відшкодування Покупцем вартості повернутих ПК Продавцю.
- 2.10. Протягом 5-ти робочих днів після закінчення терміну (строку) здійснення Транзакцій 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 Покупець зобов'язаний відшкодувати Продавцю їх вартість.
- 2.11. **Використання Паливних карток:**
 - 2.11.1. Використання ПК Покупцем для здійснення Транзакцій 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 (Послуг) з використанням Паливної картки від імені та за рахунок Покупця.
 - 2.11.2. Покупець підтверджує, що кожен, хто пред'являє Паливну картку є уповноваженим представником (повіреном) Покупця на здійснення Транзакцій за Договором та гарантує, що Пред'явники ПК ознайомлені з порядком та умовами користування ПК.
 - 2.11.3. З метою здійснення Авторизації ПК Процесінговим центром, Пред'явники ПК зобов'язані передати ПК Оператору АЗС.

- 2.11.4. Отримання Товарів (Послуг) з використанням ПК, здійснюється після правильного введення Пред'явником ПК ПІН-коду ПК, зчитування даних ПК POS-терміналом, передачі авторизаційних запитів в Процесінговий центр та Авторизації ПК Процесінговим центром.
- 2.11.5. У випадку триразового неправильного введення Пред'явником ПК ПІН-коду ПК, відбувається Блокування ПК.
- 2.11.6. Транзакція не виконується, у випадку відсутності Авторизації конкретної ПК.
- 2.11.7. За результатами кожної Транзакції POS-терміналом друкується чек POS-терміналу.
- 2.11.8. У випадку, коли Паливна картка не зчитується POS-терміналом, застосовується процедура Голосової авторизації.
- 2.11.9. У випадку, якщо Транзакція з продажу Товару (Послуги) проведена на реєстраторі розрахункових операцій та POS-терміналі АЗС, а Пред'явник ПК відмовляється від придбання/отримання Товарів чи Послуги, в обов'язковому порядку проводиться операція скасування Транзакції з друкуванням відповідного чеку POS-терміналу.
- 2.11.10. У випадку, якщо Транзакція з видачі Товару зі зберігання проведена на реєстраторі розрахункових операцій та POS-терміналі АЗС, а Пред'явник ПК відмовляється від отримання Товарів, скасування Транзакції не проводиться, а Товар вважається таким, що отриманий Покупцем зі зберігання.
- 2.11.11. На чеку POS-терміналу, роздрукованому за результатами здійсненої Транзакції, вказується, зокрема, довідкова інформація про номер ПК, асортимент та кількість переданих Товарів та/або Послуг, вартість наданих Товарів та/або Послуг, розрахована за ціною, встановленою на АЗС на момент проведення Транзакції, тощо.
- 2.11.12. Чек POS-терміналу є підставою для звірки проведених Транзакцій. Покупець зобов'язаний зберігати всі документи по Транзакціях з використанням ПК і пред'являти їх Продавцю при виникненні спірних питань.
- 2.11.13. Якщо ПК заблокована, її використання для здійснення Транзакцій заборонено.
- 2.11.14. Блокування ПК здійснюється з підстав передбачених Договором та цими Загальними умовами, в результаті чого Паливна картка не може використовуватися для ініціювання і проведення Транзакцій. Блокування ПК здійснюється в момент внесення відповідної інформації в Процесінговий центр і вважається завершеним з моменту підтвердження Процесінговим центром виконання такої операції.
- 2.11.15. Блокування може здійснюватися з ініціативи Продавця, Покупця, або автоматично, в порядку, передбаченому Договором та Загальними умовами.

- 2.11.16. Покупець в праві ініціювати Блокування ПК в будь-який час, надіславши відповідну інформацію Продавцю в Процесінговий центр з Особистого кабінету та/або повідомивши про це Продавця через Call-Center. Будь-яке усне чи електронне звертання (ініціювання) Покупця про необхідність заблокувати ПК повинне бути в обов'язковому порядку підтвержене письмовою заявкою на Блокування ПК довільної форми, підписаною уповноваженою особою Покупця.
- 2.11.17. Покупець в праві ініціювати зняття Блокування ПК виключно у випадках, коли таке Блокування ПК було ініційоване Покупцем, в будь-який час, надіславши відповідну інформацію Продавцю в Процесінговий центр з Особистого кабінету та/або повідомивши про це Продавця через Call-Center.
- 2.11.18. 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:
- 1) через звернення в Call-Center, після проходження процедури ідентифікації Пред'явника ПК;
 - 2) у випадку повторного автоматичного Блокування ПК з підстав триразового неправильного введення Пред'явником ПК ПІН-коду ПК, зняття Блокування ПК здійснюється в порядку п. 1) (вище), не раніше доби, наступної за добою, в якій відбулося Блокування ПК.
- 2.12. Пошкодження, втрата і відшкодування вартості ПК:**
- 2.12.1. Покупець несе усю відповідальність та ризик негативних наслідків за користування ПК протягом всього періоду Правомірного володіння ПК.
- 2.12.2. Покупець несе повну відповідальність за дотримання порядку та умов користування Паливною картою, нерозголошення 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.
- 2.12.3. У випадку знищення, втрати, пошкодження, функціональної непридатності ПК, повернення в порядку обміну на нові ПК, що відбулося в період володіння ПК Покупцем, Покупець зобов'язується оплатити Продавцю компенсаційну суму (ціну ПК діючу в Продавця) на вимогу Продавця і у встановлений ним строк. Видача Покупцеві нових ПК взамін втрачених, пошкоджених чи функціонально-непридатних, або в порядку обміну на нові ПК, здійснюється за умови попередньої оплати Покупцем вищевказаної компенсації. Повернення Покупцем пошкоджених чи функціонально-непридатних ПК, а також в порядку обміну на нові ПК, здійснюється за умови попередньої оплати Покупцем вищевказаної компенсації.

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

3. Порядок та умови користування Паливними талонами з ПНН-кодом під захисним покриттям

- 3.1.** Умови про Паливні талони з ПНН-кодом під захисним покриттям застосовуються при виконанні тих Договорів, які передбачають використання зазначених Паливних талонів при здійсненні Транзакцій.
- 3.2.** Отримані Паливні талони (ПТ) відображаються в Особистому кабінеті Покупця.
- 3.3.** Кожному ПТ присвоюється унікальний номер, QR-код (нанесені на ПТ), ПНН-код (під захисним покриттям). Паливний талон не є платіжним засобом.
- 3.4.** Покупець зобов'язується забезпечувати збереження ПТ, вживати заходів щодо запобігання втрати чи незаконному використанню ПТ протягом всього терміну дії/володіння ПТ.
- 3.5.** Отримання ПТ здійснюється в межах попередньо придбаної (оплаченої) кількості Товару, переданої на зберігання Продавцю (за умови оплати послуг зберігання придбаного Товару). Видача ПТ представнику Покупця здійснюється за адресою Продавця, повідомленою в Особистому кабінеті і оформляється актом приймання-передачі Товару на зберігання, який підписується Сторонами в момент передачі Товару Покупцем на зберігання Продавцю, складається в 2-х примірниках, який є невід'ємною частиною цього Договору.
- 3.6.** Видача ПТ Продавцем Покупцю не здійснюється у разі невиконання Покупцем своїх зобов'язань за Договором.
- 3.7.** Використання ПТ Покупцем для отримання Товарів зі зберігання на АЗС здійснюється через Пред'явників ПТ - будь-яких осіб, яким Покупець передав ПТ, і тим самим уповноважив їх на вчинення дій по отриманню Товарів з використанням ПТ від імені та за рахунок Покупця.
- 3.8.** Сторони погоджуються вважати, що кожен, хто пред'являє ПТ є уповноваженим представником (повіреном) Покупця на отримання зі зберігання Товарів за Договором. Покупець гарантує, що Пред'явники ПТ ознайомлені з порядком та умовами користування ПТ.
- 3.9.** З метою здійснення Авторизації ПТ Процесінговим центром, Пред'явники ПТ зобов'язані передати ПТ Оператору АЗС.
- 3.10.** Отримання Товарів з використанням ПТ, здійснюється після зчитування даних ПТ Сканером QR-кодів, введення вірного ПНН-коду ПТ, передачі авторизаційних запитів в Процесінговий центр та Авторизації ПТ

Процесінговим центром. В процесі Авторизації ПТ здійснюється перевірка ПТ на предмет Блокування ПТ, терміну дії ПТ, вірності введеного ПІН-коду ПТ;

- 3.11.** За результатами кожної Транзакції друкується Чек. ПТ по якому відбулася Транзакція залишається в Оператора АЗС.
- 3.12.** У випадку, якщо Транзакція проведена на реєстраторі розрахункових операцій та POS-терміналі АЗС, а Пред'явник ПТ відмовляється від отримання Товарів, скасування Транзакції не проводиться, а Товар вважається таким, що отриманий Покупцем зі зберігання.
- 3.13.** На Чеку, роздрукованому за результатами здійсненої Транзакції, вказується, зокрема, довідкова інформація про номер ПТ, асортимент та кількість переданих Товарів, вартість наданих Товарів, тощо.
- 3.14.** Чек є підставою для звірки проведених Транзакцій. Покупець зобов'язаний зберігати всі документи по Транзакціях з використанням ПТ і пред'являти їх Продавцю при виникненні спірних питань.
- 3.15.** Якщо ПТ заблокований, його використання для здійснення Транзакції неможливе.
- 3.16.** Блокування ПТ здійснюється з підстав передбачених Договором та цими Загальними умовами, в результаті чого ПТ не може використовуватися для проведення Транзакцій. Блокування ПТ здійснюється в момент внесення відповідної інформації в Процесінговий центр і вважається завершеним з моменту підтвердження Процесінговим центром виконання такої операції.
- 3.17.** Блокування ПТ може здійснюватися з ініціативи Продавця, Покупця, або автоматично, в порядку, передбаченому Договором та Додатками.
- 3.18.** Покупець в праві ініціювати Блокування ПТ в будь-який час, надіславши відповідну інформацію Продавцю в Процесінговий центр з Особистого кабінету та/або повідомивши про це Продавця через Call-Center. Будь-яке усне чи електронне звертання (ініціювання) Покупця про необхідність заблокувати ПТ повинне бути в обов'язковому порядку підтвержене письмовою заявкою на Блокування ПТ довільної форми, підписаною уповноваженою особою Покупця.
- 3.19.** Покупець в праві ініціювати зняття Блокування ПТ виключно у випадках, коли таке Блокування ПТ було ініційоване Покупцем, в будь-який час, надіславши відповідну інформацію Продавцю в Процесінговий центр з Особистого кабінету та/або повідомивши про це Продавця через Call-Center.
- 3.20.** Покупець несе усю відповідальність та ризик негативних наслідків за користування ПТ протягом всього періоду Правомірного володіння ПТ.
- 3.21.** Покупець несе повну відповідальність за дотримання порядку та умов користування ПТ, нерозголошення переданих йому даних доступу до Особистого кабінету, а також за здійснення будь-яких Транзакцій з використанням отриманих ПТ в період Правомірного володіння ПТ.

Покупець самостійно врегульовує свої відносини з Пред'явниками ПТ, щодо використання отриманих ПТ для здійснення Транзакцій.

4. Порядок та умови користування Паливними талонами без ПН-коду і захисного покриття

- 4.1.** Умови про Паливні талони без ПН-коду і захисного покриття застосовуються при виконанні тих Договорів, які передбачають використання зазначених Паливних талонів при здійсненні Транзакцій.
- 4.2.** Генерування Паливних талонів (ПТ) відбувається в Процесінговому центрі згідно умов Договору, а відповідні ПТ відображаються в Особистому кабінеті Покупця.
- 4.3.** Кожному ПТ присвоюється унікальний номер та QR-код (нанесені на ПТ). Паливний талон не є платіжним засобом.
- 4.4.** Покупець зобов'язується забезпечувати збереження ПТ, вживати заходів щодо запобігання втрати чи незаконному використанню ПТ протягом всього терміну дії/володіння ПТ.
- 4.5.** Генерування Паливних талонів на відповідні термін дії, кількість, вартість та асортимент Товару, які необхідні Покупцеві, здійснюється Процесінговим центром в момент отримання відповідних Замовлень на Генерування ПТ через Особистий кабінет Покупця.
- 4.6.** Паливні талони, що відображаються в Особистому кабінеті Покупця, друкуються Покупцем самостійно на будь-якому пристрої (принтері) на папері формату не менше А4.
- 4.7.** Генерування ПТ не здійснюється у разі невиконання Покупцем своїх зобов'язань за Договором.
- 4.8.** Використання ПТ Покупцем для отримання Товарів на АЗС здійснюється через Пред'явників ПТ - будь-яких осіб, яким Покупець передав ПТ, і тим самим уповноважив їх на вчинення дій по отриманню Товарів з використанням ПТ від імені та за рахунок Покупця.
- 4.9.** Сторони погоджуються вважати, що кожен, хто пред'являє ПТ є уповноваженим представником (повіреном) Покупця на отримання Товарів за Договором. Покупець гарантує, що Пред'явники ПТ ознайомлені з порядком та умовами користування ПТ.
- 4.10.** З метою здійснення Авторизації ПТ Процесінговим центром, Пред'явники ПТ зобов'язані передати ПТ Оператору АЗС.
- 4.11.** Отримання Товарів з використанням ПТ, здійснюється після зчитування даних ПТ Сканером QR-кодів, передачі авторизаційних запитів в Процесінговий центр та Авторизації ПТ Процесінговим центром. В процесі Авторизації ПТ здійснюється перевірка ПТ на предмет Блокування ПТ, терміну дії ПТ;
- 4.12.** За результатами кожної Транзакції друкується Чек.
- 4.13.** У випадку, якщо Транзакція проведена на реєстраторі розрахункових операцій та POS-терміналі АЗС, а Пред'явник ПТ відмовляється від

отримання Товарів, скасування Транзакції не проводиться, а Товар вважається таким, що отриманий Покупцем.

- 4.14.** На Чеку, роздрукованому за результатами здійсненої Транзакції, вказується, зокрема, довідкова інформація про номер ПТ, асортимент та кількість переданих Товарів, вартість наданих Товарів, тощо.
- 4.15.** Чек є підставою для звірки проведених Транзакцій. Покупець зобов'язаний зберігати всі документи по Транзакціях з використанням ПТ і пред'являти їх Продавцю при виникненні спірних питань.
- 4.16.** Якщо ПТ заблокований, його використання для здійснення Транзакції неможливе.
- 4.17.** Блокування ПТ здійснюється з підстав передбачених Договором та цим Додатком, в результаті чого ПТ не може використовуватися для проведення Транзакцій. Блокування ПТ здійснюється в момент внесення відповідної інформації в Процесінговий центр і вважається завершеним з моменту підтвердження Процесінговим центром виконання такої операції.
- 4.18.** Блокування ПТ може здійснюватися з ініціативи Продавця, Покупця, або автоматично, в порядку, передбаченому Договором та Загальними умовами.
- 4.19.** Покупець в праві ініціювати Блокування ПТ в будь-який час, надіславши відповідну інформацію Продавцю в Процесінговий центр з Особистого кабінету та/або повідомивши про це Продавця через Call-Center. Будь-яке усне чи електронне звертання (ініціювання) Покупця про необхідність заблокувати ПТ повинне бути в обов'язковому порядку підтвержене письмовою заявкою на Блокування ПТ довільної форми, підписаною уповноваженою особою Покупця.
- 4.20.** Покупець в праві ініціювати зняття Блокування ПТ виключно у випадках, коли таке Блокування ПТ було ініційоване Покупцем, в будь-який час, надіславши відповідну інформацію Продавцю в Процесінговий центр з Особистого кабінету та/або повідомивши про це Продавця через Call-Center.
- 4.21.** Покупець несе усю відповідальність та ризик негативних наслідків за користування ПТ протягом всього періоду Правомірного володіння ПТ.
- 4.22.** Покупець несе повну відповідальність за дотримання порядку та умов користування ПТ, нерозголошення переданих йому даних доступу до Особистого кабінету, а також за здійснення будь-яких Транзакцій з використанням отриманих ПТ в період Правомірного володіння ПТ. Покупець самостійно врегульовує свої відносини з Пред'явниками ПТ, щодо використання отриманих ПТ для здійснення Транзакцій.
- 4.23.** У випадку знищення, пошкодження ПТ в період Правомірного володіння ПТ Покупець має можливість здійснити повторний друк ПТ через Особистий кабінет Покупця при цьому всі негативні ризики використання втраченого, пошкодженого ПТ несе Покупець.

5. Умови та порядок користування Особистим кабінетом Покупця

- 5.1.**Продавцем з використанням ВЕБ-сайту Продавця створюється можливість для Покупця користуватися Особистим кабінетом Покупця - системою віддаленого доступу Покупця до окремо визначених параметрів (умов) договірної співпраці.
- 5.2.**Користування Особистим кабінетом Покупця здійснюється після надання Покупцю доступу з використанням системи логінів та паролів.
- 5.3.**Покупець в праві визначити (призначити) своїх відповідальних працівників та/або представників (далі – користувачі Особистого кабінету Покупця) для забезпечення їм доступу до використання системи Особистий кабінет Покупця, про що зобов'язаний повідомити Продавця в письмовій формі з зазначенням їх: ПІБ, номерів контактних телефонів мобільного зв'язку та рівня доступу.
- 5.4.** Закріплення користувачів Особистого кабінету Покупця зі сторони Покупця відбувається на основі наданих Покупцем даних. На контактні номери телефонів відповідних користувачів Особистого кабінету Покупця з допомогою СМС(SMS)-повідомлення будуть надіслані первісні логін та пароль для доступу в Особистий кабінет Покупця. В подальшому користувачі Особистого кабінету Покупця в праві самостійно змінювати логін та пароль для доступу в Особистий кабінет Покупця.
- 5.5.**Покупець має право отримати доступ до Особистого кабінету Покупця для 5 користувачів Особистого кабінету Покупця але з різними рівнями доступу (обмеженнями в перегляді та редагуванні даних). Рівні доступу поділяються на наступні ролі користувачів Особистого кабінету Покупця: 1) директорська (адміністративна) роль; 2)технічна роль; 3) фінансова роль.
- 5.6.**Покупець несе усю відповідальність за визначення осіб користувачами Особистого кабінету Покупця, за нерозголошення ними інформації щодо логінів та паролів для доступу в Особистий кабінет Покупця та за будь-які операції, що здійснені в Особистому кабінеті Покупця будь-якими особами, які використали логін та пароль Покупця для отримання доступу до Особистого кабінету Покупця.
- 5.7.**Операції, доступні для користувачів Особистого кабінету Покупця у відносинах по Договору, з урахуванням їх рівня доступу (ролей), визначені функціональними налаштуваннями Особистого кабінету Покупця.
- 5.8.**Продавець в праві здійснювати реєстрацію операцій, що здійснюються в Особистому кабінеті Покупця.
- 5.9.**З метою забезпечення обслуговування Пред'явників ПК системою Call-Center та з використанням процедури Голосової авторизації, Покупець зобов'язаний забезпечити внесення в Особистому кабінеті даних, достатніх для ідентифікації Пред'явника ПК.

6. Порядок та умови користування системою Call-Center

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

6.2. Покупець зобов'язаний повідомити усіх Пред'явників ПК та ПТ 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, ПТ в системі Call-Center, Сторони вважатимуть, що Покупець виконав зазначене зобов'язання.

6.3. Процедура обслуговування Пред'явника ПК:

6.3.1. 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 Процесінговий центр (зокрема даним, розміщеним в Особистому кабінеті Покупця).

6.3.2. Покупець повністю несе відповідальність за надання (повідомлення) Пред'явникам 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.

6.3.3. У випадку успішного проходження процедури ідентифікації Пред'явника ПК, Пред'явник ПК в праві замовляти проведення будь-якої з нижче вказаних операцій без обмежень (крім тих, які встановлені Договором).

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

- Операція Блокування Паливної картки з ініціативи Пред'явника ПК.
- 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.
- Перегляд історії Авторизацій ПК та Транзакцій, здійснених з використанням ПК, з деталізацією Товарів, Послуг, їх кількості, асортименту, вартості;
- Отримання інформації про наявність та стан Лімітів на проведення Транзакцій з використанням ПК;
- Здійснення Голосової авторизації в порядку, передбаченому відповідним Додатком до Договору.

6.4. Процедура обслуговування Пред'явника ПТ з ПІН-кодом під захисним покриттям:

- 6.4.1. При будь-якому зверненні Покупця (Пред'явника ПТ), першочергово здійснюється процедура перевірки ПІН-коду ПТ.
- 6.4.2. Покупець повністю несе відповідальність за надання (повідомлення) Пред'явникам ПТ інформації (даних), необхідних для успішного проходження перевірки ПІН-коду ПТ в системі Call-Center, а також на нього покладається ризик будь-яких наслідків за замовлення Пред'явниками ПТ будь-якої з нижче вказаних операцій.
- 6.4.3. У випадку успішного проходження процедури перевірки ПІН-коду ПТ, Пред'явник ПТ в праві замовляти проведення будь-якої з нижче вказаних операцій без обмежень (крім тих, які встановлені Договором).
- 6.4.4. Операції, доступні Пред'явнику ПТ через систему Call-Center:
 - Операція Блокування Паливного талону з ініціативи Пред'явника ПТ.

6.5. Процедура обслуговування Пред'явника ПТ без ПІН-коду і захисного покриття:

- 6.5.1. При будь-якому зверненні Покупця (Пред'явника ПТ), першочергово здійснюється процедура перевірки ідентифікаційного номеру ПТ.
- 6.5.2. Покупець повністю несе відповідальність за надання (повідомлення) Пред'явникам ПТ інформації (даних), необхідних для перевірки ідентифікаційного номеру ПТ в системі Call-Center, а також на нього покладається ризик будь-яких наслідків за замовлення Пред'явниками ПТ будь-якої з нижче вказаних операцій.
- 6.5.3. У випадку успішного проходження процедури перевірки ідентифікаційного номеру ПТ, Пред'явник ПТ в праві замовляти проведення будь-якої з нижче вказаних операцій без обмежень (крім тих, які встановлені Договором).
- 6.5.4. Операції, доступні Пред'явнику ПТ через систему Call-Center:
 - Операція Блокування Паливного талону з ініціативи Пред'явника ПТ.

7. Порядок та умови здійснення Голосової-авторизації Паливних карток

- 7.1. 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.
- 7.2. 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 в праві користуватися процедурою Голосової авторизації.
- 7.3.3 метою застосування процедури Голосової авторизації, Пред'явник ПК зобов'язаний передати ПК Оператору АЗС.

- 7.4. 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.
- 7.5. 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 Процесінговий центр (зокрема даним, розміщеним в Особистому кабінеті Покупця).
- 7.6. У випадку успішного проходження процедури ідентифікації Пред'явника ПК, оператор системи Call-Center здійснює перевірку Паливної картки Пред'явника ПК в Процесінговому центрі і надає підтвердження чи заперечення щодо Авторизації ПК Пред'явника ПК.
- 7.7. У випадку Авторизації ПК, оператор системи Call-Center повідомляє Оператору АЗС код авторизації, який підлягає введенню на POS-терміналі та друку на чеку POS-терміналу.
- 7.8. Надрукований чек POS-терміналу з відповідним кодом Авторизації є підтвердженням правильності проведення Транзакції.
- 7.9. Покупець повністю несе відповідальність за надання (повідомлення) Пред'явникам 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 та послуг з використанням процедури Голосової авторизації.
- 7.10. Покупець зобов'язаний повідомити усіх Пред'явників ПК Покупця про те, що вони можуть користуватися процедурою Голосової авторизації.

8. Порядок та умови здійснення Голосової-авторизації Паливних талонів з ПІН-кодом під захисним покриттям

- 8.1. У випадку, коли ПТ не зчитується Сканером QR-кодів, на вимогу Пред'явника ПТ застосовується процедура Голосової авторизації - процедура погодження передачі Товарів в ручному режимі.
- 8.2. Процедура Голосової авторизації використовується для обслуговування Покупця, що використовує Особистий кабінет.
- 8.3. З метою застосування процедури Голосової авторизації, Пред'явник ПТ зобов'язаний передати ПТ Оператору АЗС.
- 8.4. Оператор АЗС ініціює на касовому обладнанні АЗС операцію проведення відпуску Товарів, а також в телефонному режимі контактує з системою Call-Center та повідомляє отримані від Пред'явника ПТ дані, необхідні для Авторизації ПТ.
- 8.5. Системою Call-Center першочергово здійснюється процедура перевірки ПІН-коду ПТ з метою проведення Голосової авторизації.

- 8.6.** У випадку успішного проходження процедури перевірки ПІН-коду ПТ, оператор системи Call-Center здійснює перевірку ПТ Пред'явника ПТ в Процесінговому центрі і надає підтвердження чи заперечення щодо Авторизації ПТ Пред'явника ПТ.
- 8.7.** У випадку Авторизації ПТ, оператор системи Call-Center повідомляє Оператору АЗС код авторизації, який підлягає введенню на касовому обладнанні АЗС та друку на Чеку.
- 8.8.** Надрукований Чек з відповідним кодом Авторизації є підтвердженням правильності проведення Транзакції.
- 8.9.** Покупець повністю несе відповідальність за надання (повідомлення) Пред'явникам ПТ інформації (даних), необхідних для успішного проходження перевірки ПІН-коду ПТ, а також на нього покладається ризик будь-яких наслідків за замовлення Пред'явниками ПТ Товарів з використанням процедури Голосової авторизації.
- 8.10.** Покупець зобов'язаний повідомити усіх Пред'явників ПТ Покупця про те, що вони можуть користуватися процедурою Голосової авторизації.

9. Порядок та умови здійснення СМС (SMS) -інформування

- 9.1.** Продавець забезпечує надання Покупцю різної інформації, яка стосується виконання Договору, за допомогою СМС-інформування - системи комунікації з Покупцем, шляхом надсилання СМС (SMS) повідомлень на контактні номери телефонів користувачів Особистого кабінету Покупця.
- 9.2.** СМС (SMS) повідомлення поділяються на обов'язкові, не обов'язкові та платні.
- 9.3.** Покупець має право самостійно замовляти або відмовлятися від отримання не обов'язкових та платних СМС (SMS) повідомлень, з допомогою Особистого кабінету Покупця.
- 9.4.** Обов'язкові СМС (SMS) повідомлення надходять на усі контактні номери телефонів користувачів Особистого кабінету Покупця, надані Покупцем Продавцю, проте в будь-якому випадку не більше ніж на 5 номерів мобільних телефонів.
- 9.5.** Перелік обов'язкових СМС(SMS):
- Повідомлення про обов'язковий платіж.
В тексті даного повідомлення буде надсилатись сума обов'язкового платежу (за умови існування овердрафту). Відправлення даного повідомлення буде здійснюватися щоденно до повного погашення заборгованості.
 - Повідомлення про факт Блокування Паливної картки, Паливного Талону Продавцем (в т. ч. системою Call-Center). Відправлення такого повідомлення здійснюється одноразово в момент Блокування ПК, ПТ.
 - Повідомлення про дату закінчення Договору.

В даному повідомленні вказується номер Договору та дата закінчення дії Договору. Відправка такого повідомлення здійснюється в останній день дії Договору.

- Повідомлення про дату закінчення особливих умов Договору (знижка, овердрафт). Відправка такого повідомлення здійснюється в останній день дії таких умов Договору.

9.6. Перелік не обов'язкових та платних СМС(SMS), доступних для обрання Покупцем, вказується в особистому кабінеті Покупця.

9.7. Вартість 1 платного СМС(SMS) буде вказана Продавцем в Особистому кабінеті. Сторони погодили, що Покупець у разі погодження з вказаною в Особистому кабінеті вартістю платних СМС(SMS)-повідомлень, за необхідності самостійно налаштовує інформування за допомогою платних СМС(SMS)-повідомлень, шляхом зазначення відповідної інформації (обрання таких платних СМС(SMS)-повідомлень) в Особистому кабінеті Покупця.