

ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПОКУПЦІВ (редакція від _____ 2026р.)

- **Загальні засади**

- Ці Загальні умови обслуговування покупців (надалі – Загальні умови) є невід’ємною частиною кожного Договору поставки партіями з використанням паливних карток (надалі – Договір), який містить на них посилання, по якому поставляються Покупцю Товари (нафтопродукти в асортименті, газ нафтовий скраплений, AdBlue, а також супутні товари, поставка яких здійснюється з використанням паливних карток) та/або надаються Послуги, і який укладено в письмовій формі (в т. ч. у формі електронного документа) між ТОВ «ПЕТРОЛ ПАРТНЕРОМ» як Постачальником і відповідним Покупцем (далі –Покупець).
- Загальні умови є невід’ємною частиною кожного Договору, що містить посилання на них, та визначають порядок та умови користування Паливною картою, Особистим кабінетом, та інші умови обслуговування Покупців.
- Терміни, які наведені у відповідному Договорі, використовуються в цих Загальних умовах в тому ж значенні.
- Підписанням відповідного Договору, кожен Покупець підтверджує, що ознайомився з Загальними умовами та зобов’язується дотримуватися їх положень при виконанні умов Договору, а також положень кожної наступної нової (зміненої) редакції Загальних умов обслуговування покупців.
- Постачальник вправі змінювати редакцію Загальних умов в односторонньому порядку, шляхом оприлюднення нової редакції на офіційному ВЕБ-сайті. Оновлена редакція є обов’язковою для застосування Сторонами при виконанні Договору з дати оприлюднення, якщо інше не визначено Постачальником.

- **Паливні картки та умови їх використання:**

- **Паливна картка / ПК** – технічний засіб отримання Покупцем (довіреною особою) у власність згідно умов даного Договору Товарів, отримання Послуг. Паливна картка не є платіжним засобом. Паливний картці присвоюється ідентифікаційний номер та код доступу (PIN-код).

Паливна картка може бути пластиковою картою, яка передається в користування Покупцеві (надалі - пластикова ПК) або віртуальною картою, яка створюється Покупцем самостійно в Особистому кабінеті Покупця (надалі – віртуальна ПК).

Наявність паливної картки дозволяє її пред’явнику фактично отримати Товар (Послуги) на ТО. На пластикових паливних картках розміщене наступне зображення та логотип:

Віртуальна ПК є засобом ідентифікації Покупця (довіреної особи) в мобільному застосунку WOG PRIDE з метою отримання Покупцем (Довіреною особою Покупця) у власність згідно умов Договору Товарів / отримання Послуг.

- **Умови використання пластикових ПК:**

- Паливні картки (ПК) на пластикових носіях (пластикові ПК), які видаються Покупцеві, є власністю Постачальника і передаються в

користування Покупцю на термін (строк), протягом якого здійснюються Транзакції по Договору.

- Для досягнення максимального строку служби Покупець зобов'язаний дотримуватися серед іншого наступних норм збереження і використання пластикової ПК
 - температура збереження – “- 20 C” – “+ 55 C”.
 - робоча температура – “0 C” – “+ 50 C”.
 - перекручування і вигин не більш 30 градусів в обидва боки.
 - необхідно уникати забруднення магнітної стрічки, впливу на картку активного середовища (кислоти, розчинники, бензини, магнітні та електричні поля, тощо) та механічних пошкоджень, що псують паливну картку.
- При Пошкодженні пластикової паливної картки, Покупець має право на її заміну на нову. Невикористання даного права Покупцем не звільняє його від виконання зобов'язань по Договору. Передача Товарів (надання Послуг) на ТО відбувається при пред'явленні Оператору ТО пластикової ПК, введення вірного PIN-коду та авторизації паливної картки. Паливна картка автоматично блокується, якщо PIN-код був тричі підряд неправильно введений. Для відновлення можливості користуватися пластиковою паливною картою, Покупець звертається в Офіс Постачальника або здійснює відповідну операцію в Особистому кабінеті.
- При неможливості Покупцем здійснювати вибірку Товарів (отримання Послуг) з інших причин, Покупець має право звернутися в Офіс Постачальника з письмовою заявою про заблокування операцій паливної картки або заблокувати паливну картку в Особистому кабінеті.
- Постачальник має право відмовити у видачі, заміні пластикових ПК через невиконання Покупцем своїх зобов'язань за Договором.
- Пластикові паливні картки передаються Покупцю в Офісі Постачальника, або в іншому узгодженому Сторонами місці. Пластикові паливні картки передаються в технічно придатному стані. Приймання-передача пластикових паливних карток проводиться згідно чинного законодавства України представниками обох Сторін в момент отримання паливних карток. При передачі паливних карток Покупець зобов'язується підписати акт приймання-передачі паливних карток.
- Активація Пластикової ПК та встановлення обраного PIN-коду здійснюється Покупцем (Довіреною особою Покупця) під час першого використання картки на ТО з використанням Обладнання, шляхом самостійного введення обраного PIN-коду в PIN-пад, або шляхом генерації PIN-коду в Особистому кабінеті. Покупець несе усю відповідальність за використання та розголошення кодів активації та PIN-кодів до отриманих пластикових ПК. Присвоєні PIN-коди пластиковим ПК не є відомими Постачальникові.

- Передача Товарів (надання Послуг) Покупцю (Довіреній особі), здійснюється лише у випадку успішної авторизації паливної картки.
 - У випадку відсутності зв'язку, Оператор ТО після узгодження зі службою підтримки Клієнтів (Гаряча лінія) "WOG", має право передати Товари (надати Послуги) після здійснення голосової авторизації.
 - У випадку несправності Обладнання, пошкодження пластикової паливної картки або її відсутності, Оператор ТО після узгодження зі службою підтримки Клієнтів (Гаряча лінія) "WOG", має право передати Товари (надати Послуги) з наступним оформленням спеціальної відомості. Спеціальна відомість містить інформацію про дату, час та місце фактичної передачі Товарів (надання Послуг) Покупцю, номер паливної картки, асортимент, кількість, ціну та вартість переданих Товарів (наданих Послуг), а також підписи Довіреної особи Покупця та Оператора ТО. Всі поля спеціальної відомості підлягають заповненню, спеціальна відомість підписується Оператором ТО та Покупцем (Довіреною особою Покупця). Спеціальна відомість може бути оформлена лише при наявності попередньої оплати за Товари (Послуги).
 - Покупець несе усю відповідальність та ризик негативних наслідків за користування пластиковою паливною картою з моменту отримання паливної картки (підписання акту приймання-передачі пластикової паливної картки). Покупець несе повну відповідальність за дотримання порядку та умов користування пластиковою паливною картою, нерозголошення встановлених Покупцем PIN-кодів, а також за здійснення будь-яких Транзакцій з використанням отриманих паливних карток. Покупець самостійно врегульовує свої відносини з Довіреними особами Покупця, щодо використання паливних карток.
 - Постачальник вправі в будь-який момент дії Договору замінити пластикову ПК на іншу на умовах, про які Покупець попередньо повинен бути поінформований. Заміна пластикової ПК на нову пластикову ПК оформляється шляхом складення відповідних Актів приймання-передачі ПК.
- **Умови використання віртуальних ПК:**
- Віртуальні ПК (у формі електронних даних) створюються/видаляються Покупцем самостійно в Особистому кабінеті. Віртуальна ПК є засобом ідентифікації Покупця (Довіреної особи Покупця) в Застосунку WOG PRIDE з метою отримання Покупцем (Довіреною особою Покупця) у власність згідно умов Договору Товарів (отримання Послуг).
 - Кожній віртуальній Паливній картці присвоюється ідентифікаційний номер, який відображається в Особистому кабінеті Покупця. Віртуальна ПК не є платіжним засобом.

- Для активації віртуальної ПК обов'язковим є наявність в Покупця (Довіреної особи Покупця) мобільного телефону та встановленого на ньому Застосунку WOG PRIDE з належним чином активованим телефонним номером користувача.
- Після створення віртуальної ПК засобом ідентифікації Покупця (Довіреної особи Покупця) виступає смартфон з встановленим на ньому Застосунком WOG PRIDE.
- Після активації віртуальної ПК, PIN-код для віртуальної ПК встановлюється Довіреною особою Покупця безпосередньо на ТО при першому пред'явленні віртуальної ПК, або генерується Покупцем в Особистому кабінеті.
- У випадку зміни Довіреною особою Покупця номеру телефону за яким закріплено віртуальну ПК, Покупець в Особистому кабінеті здійснює скасування використання Застосунком WOG PRIDE віртуальної ПК за певним номером телефону, вводить новий номер телефону та закріплює віртуальну ПК до Застосунку WOG PRIDE.
- Передача Товарів (надання Послуг) Покупцю (Довіреній особі Покупця), здійснюється лише у випадку успішної ідентифікації віртуальної ПК Покупця (Довіреної особи Покупця) в Застосунку WOG PRIDE.
- При неможливості Покупцем здійснювати вибірку Товарів (отримання Послуг) чи з інших причин, Покупець має право звернутися в Офіс Постачальника з письмовою заявою про заблокування операцій віртуальної ПК або заблокувати віртуальну ПК в Особистому кабінеті.
- Постачальник має право відмовити у створенні віртуальної ПК через невиконання Покупцем своїх зобов'язань за Договором.
- Покупець несе усю відповідальність та ризик негативних наслідків за використання/за несанкціоноване використання його Довіреними особами віртуальних ПК. Покупець несе повну відповідальність за дотримання порядку та умов користування віртуальною ПК, нерозголошення встановлених Покупцем (Довіреною особою Покупця) PIN-кодів, а також за здійснення будь-яких Транзакцій з використанням віртуальних ПК. Покупець самостійно врегульовує свої відносини з Довіреними особами, щодо використання віртуальних ПК.
- Покупець підтверджує, що кожен, хто пред'являє пластикову Паливну картку/використовує віртуальну Паливну картку є уповноваженим представником (довіреною особою) Покупця на здійснення Транзакцій за Договором та гарантує, що Довірені особи Покупця (пред'явники ПК) ознайомлені з порядком та умовами користування ПК.
- **Блокування Паливних карток:**
 - Якщо ПК заблокована, її використання для здійснення Транзакцій заборонено.

- 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 може здійснюватися з ініціативи Постачальника, Покупця, або автоматично, в порядку, передбаченому Договором та Загальними умовами.
 - Покупець в праві ініціювати Блокування ПК в будь-який час, вчинивши відповідні дії в Особистому кабінеті.
 - Покупець в праві ініціювати зняття Блокування ПК виключно у випадках, коли таке Блокування ПК було ініційоване Покупцем, в будь-який час, вчинивши відповідні дії в Особистому кабінеті.
 - У випадку, коли Блокування паливної картки відбулося автоматично з підстав триразового неправильного введення Довіреною особою Покупця PIN- коду пластикової ПК, зняття Блокування ПК здійснюється в Особистому кабінеті, шляхом скидання PIN-коду.
- **Умови та порядок користування Особистим кабінетом**
 - Постачальником, з використанням ВЕБ-сайту Постачальника, або з використанням мобільного застосунку «WOG для бізнесу», створюється та надається можливість для Покупця користуватися Особистим кабінетом - системою віддаленого доступу Покупця до окремо визначених параметрів (умов) використання паливних карток та умов договірної співпраці (в тому числі умов визначення цін на Товари\Послуги).
 - Користування Особистим кабінетом здійснюється після надання Покупцю доступу з використанням системи логінів та паролів. Первісний логін та пароль надаються Покупцю, в будь-який зручний спосіб, узгоджений сторонами. Покупець зобов'язаний змінити первісний логін та пароль для доступу в Особистий кабінет, після першого виходу в Особистий кабінет.
 - Вхід в Особистий кабінет може також відбуватись через ідентифікацію Довіреної особи Покупця шляхом надсилання на мобільний пристрій ОТП-коду (унікальний одноразовий пароль, який дійсний лише для одного входу в систему), номер телефону якого зареєстрований в Особистому кабінеті.
 - Покупець має право отримати доступ до Особистого кабінету для кількох користувачів (Довірених осіб Покупця) з різними рівнями доступу (обмеженнями в перегляді та редагуванні даних). Кількість користувачів (Довірених осіб Покупця), рівні доступу визначаються Покупцем. Покупець зобов'язаний повідомити Постачальника в письмовій/електронній формі з зазначенням ПІП, номерів контактних телефонів мобільного зв'язку та рівня доступу користувачів (Довірених осіб Покупця).
 - Покупець вправі здійснювати усі операції (параметри) по паливних картках, які доступні в Особистому кабінеті.
 - Покупець несе усю відповідальність за нерозголошення 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.

- Покупець несе усю відповідальність за визначення осіб користувачами Особистого кабінету з відповідним рівнем доступу (ролями), за нерозголошення ними інформації щодо логінів та паролів для доступу в Особистий кабінет та за будь-які операції, що здійснені в Особистому кабінеті будь-якими особами, які використали логін та пароль Покупця для отримання доступу до Особистого кабінету.
- Операції, доступні для користувачів Особистого кабінету у відносинах по Договору, з урахуванням їх рівня доступу (ролей), визначені функціональними налаштуваннями Особистого кабінету.

- **Порядок та умови користування службою підтримки Клієнтів (Гаряча лінія) "WOG"**

- Служба підтримки Клієнтів (Гаряча лінія) "WOG" призначена для підвищення рівня обслуговування Покупця (Довіrenих осіб Покупця), оперативного вирішення поточних питань, які стосуються різних аспектів договірної співпраці.
- Покупець зобов'язаний повідомити усіх Довіrenих осіб Покупця про те, що вони можуть користуватися службою підтримки Клієнтів (Гаряча лінія) "WOG", при цьому Постачальником може вестися звукозапис переговорів Довіrenих осіб Покупця зі службою підтримки Клієнтів (Гаряча лінія) "WOG". При обслуговуванні Довіrenих осіб Покупця зі службою підтримки Клієнтів (Гаряча лінія) "WOG", Сторони вважатимуть, що Покупець виконав зазначене зобов'язання.
- При будь-якому зверненні Покупця (Довіреної особи покупця), першочергово здійснюється процедура ідентифікації, яка передбачає перевірку правомірності звернення Довіреною особою Покупця до служби підтримки Клієнтів (Гаряча лінія) "WOG", шляхом перевірки названих Довіреною особою покупця даних на предмет відповідності даним, розміщеним в Особистому кабінеті Покупця.
- Покупець повністю несе відповідальність за надання (повідомлення) Довіrenим особам Покупця інформації (даних), необхідних для успішного проходження ідентифікації в службі підтримки Клієнтів (Гаряча лінія) "WOG", а також на нього покладається ризик будь-яких наслідків за замовлення Довіrenими особами Покупця будь-якої з доступних в службі підтримки Клієнтів (Гаряча лінія) "WOG" операцій.

- **Умови про електронний документообіг**

- Постачальник та Покупець можуть здійснювати підписання в електронній формі документів пов'язаних з виконанням Договору, зокрема: видаткових накладних, зведених видаткових накладних, актів приймання-передачі наданих послуг, зведених актів приймання-передачі наданих послуг, актів виконаних робіт, актів звірки взаємних розрахунків, актів про анулювання документа і інших документів, з використанням Удосконаленого/Кваліфікованого електронного підпису та

Удосконаленої/Кваліфікованої електронної печатки (при її наявності) для підтвердження описаних в них господарських операцій за допомогою програмного забезпечення «М.Е.Дос» (Медок) та/або за допомогою програми «FREDO Звіт (аналог М.Е.Дос)» та/або веб-сервісу «Сота» та/або сервісу передачі документів «FlyDoc» та/або сервісу «ЕДО» та/або сервісу «ВЧАСНО» та/або за допомогою іншого актуального програмного забезпечення у сторін Договору.

Терміни Удосконалений/Кваліфікований електронний підпис та Удосконалена/Кваліфікована електронна печатка використовуються в значеннях, наведених в Законі України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» (зі змінами та доповненнями).

- Постачальник та Покупець можуть здійснювати підписання всіх сформованих Постачальником електронних документів безпосередньо в Особистому кабінеті з використанням Удосконаленого/Кваліфікованого електронного підпису та Удосконаленої/Кваліфікованої електронної печатки (при її наявності) та відповідного функціоналу. Розміщені Постачальником в Особистому кабінеті електронні документи вважаються отриманими Покупцем для подальшого підписання.
- Обрання способу надсилання Покупцю для підписання електронних документів з використанням конкретних програмних рішень зазначених вище або з використанням Особистого кабінету або застосовування умов про підписання документів у паперовій формі здійснюється Постачальником, з урахуванням відповідного вибору Покупця, якщо про обрання відповідного способу отримання/підписання документів Покупцем було письмово повідомлено Постачальника.
- Датою електронного документа є дата його складання, яка вказана у такому електронному документі як обов'язковий реквізит документа. Електронний документ, підписаний Сторонами з використанням Удосконаленого/Кваліфікованого електронного підпису та Удосконаленої/Кваліфікованої електронної печатки (при її наявності), набирає чинності з дати складання такого документа, що вказана на електронному документі, якщо самим електронним документом не передбачена інша дата набрання ним чинності.
- Детальні умови електронного документообігу можуть узгоджуватися в Договорі.
- **Прикінцеві положення**
 - У частині, не врегульованій Договором та цими Загальними умовами, сторони керуються законодавством України.
 - Якщо окреме положення Загальних умов буде визнане недійсним, це не впливає на чинність інших положень Загальних умов.