

ИНСТРУКЦИЯ ПО ПОЛЬЗОВАНИЮ ТОПЛИВНЫМИ КАРТАМИ

1. Общие положения

- 1.1. Топливная карта – микропроцессорная пластиковая карта установленного образца, выпускаемая Поставщиком и позволяющая Покупателю получать товар на ТО.
- 1.2. Топливная карта является техническим средством учета операций получения Покупателем товара на ТО и не является платежным средством.

2. Пин-код

- 2.1. Топливная карта защищена уникальным цифровым персональным идентификационным номером (пин-кодом), который необходим для проведения любой операции с использованием топливной карты. Использование карты без знания пин-кода невозможно.
- 2.2. Пин-код передается Покупателю в специально защищенном и запечатанном конверте одновременно с передачей топливной карты. До момента вскрытия конверта пин-код неизвестен никому, включая Поставщика. При получении конверта Покупатель должен проверить его целостность, вскрыть конверт, запомнить пин-код, после чего конверт уничтожить.
- 2.3. Запрещается хранить пин-код в записанном, напечатанном или любым другим образом воспроизведенном виде. Запрещается любым образом наносить пин-код на топливную карту.
- 2.4. Покупатель безусловно и безотзывно принимает на себя все и любые риски, связанные с использованием топливных карт и пин-кодов к ним.

3. Использование топливных карт Покупателем и третьими лицами

- 3.1. Покупатель обязан обеспечить такой режим пользования топливными картами, при котором любое лицо, являющееся фактическим держателем топливной карты, переданной Покупателю, безусловно являлось бы уполномоченным представителем Покупателя для целей получения товара на ТО. Покупатель осведомлен, что Поставщик, сотрудники и обслуживающий персонал ТО не имеют права и не обязаны проводить проверку личности, а также наличия соответствующих полномочий у фактического держателя топливной карты. Ввод корректного пин-кода любым лицом при получении товара на ТО является безусловным и безотзывным подтверждением факта получения товара на ТО Покупателем в рамках Договора.
- 3.2. Покупатель обязан самостоятельно осуществлять контроль над использованием топливных карт уполномоченными им лицами и несет все и любые риски, вытекающие из использования карт неуполномоченными им лицами.

4. Процедура получения Товара

- 3.3. Для получения товара:
 - держателю карты необходимо предъявить топливную карту оператору-кассиру ТО и запросить необходимое количество и тип / вид товара (литров);
 - оператор-кассир на специальном оборудовании проверит топливную карту и предложит ввести пин-код топливной карты на терминале или специальном устройстве (пин-паде, в случае его наличия);
 - после проведения операции с топливной картой оператор-кассир обязан вернуть топливную карту и один экземпляр чека терминала, который подтверждает проведенную операцию;
 - держатель карты обязан проверить правильность указания в чеке терминала типа / вида полученного товара и его количества.
- 3.4. В случае если операция остановлена, либо держатель карты по каким-либо причинам отказывается от приобретения товара, в обязательном порядке должна быть проведена операция отмены непроведенной операции.
- 3.5. На чеке распечатывается информация, в составе которой указывается цена на товар, соответствующая розничной цене, установленной на АЗС на время проведения операции, и стоимость товара, отпущенного Покупателю, рассчитанная по этой цене. Информация о цене является справочной, поскольку товар оплачивается Покупателем в соответствии с условиями Договора.
- 3.6. Покупатель обязан сохранять все документы по операциям с использованием топливных карт и предъявлять их Поставщику при возникновении спорных вопросов по первому требованию последнего.

4. Причины невозможности проведения операций с Топливной картой

4.1. Операция с топливной картой может быть остановлена процессинговой системой Поставщика по следующим причинам:

- «100 Обслуживание запрещено» - топливная карта запрещена к обслуживанию в данный момент времени на данной АЗС. Обратитесь по телефону службы технической помощи за разъяснениями;
- «102 Подозрительная транзакция» - топливная карта запрещена к обслуживанию из-за превышения допустимо количества транзакций по одной и той же карте на одной и той же АЗС в течение один суток (т.е. подозрение на кражу карты). Для разблокировки карты клиенту необходимо подтвердить её наличие, отправив официальное письмо или электронное сообщение по адресу службы технической помощи hotline@scanoil.fi;
- «116 Недостаточно средств» - недостаточно предоплаченных денежных средств для совершения операции;
- «121 Превышен лимит операции» - запрашиваемое количество товара превышает лимит установленный для топливной карты по данному типу / виду товара;
- «181 Карта заблокирована» - карта была заблокирована;
- «185 Услуга не доступна» - запрашиваемый тип / вид товара запрещен к получению по топливной карте.
- «Пин не верен» - был введен неверный пин-код.

4.2. Оператор-кассир АЗС может по ошибке попытаться провести операцию по топливной карте с использованием терминального или кассового оборудования, которое не предназначено для обслуживания топливных карт, переданных Покупателю в рамках Договора. При этом следует иметь ввиду следующее:

- На АЗС сети Shell топливная карта обслуживается через терминальное оборудование «Еврошелл»;
- На других сетях топливная карта обслуживается через терминальное оборудование «СканОйл».

4.3. На ввод верного пин-кода дается 3 (три) попытки. При неверном вводе пин-кода 4 (четвертый) раз подряд топливная карта блокируется и подлежит перевыпуску.

5. Условия эксплуатации и хранения топливных карт

5.1. Покупатель обязан обеспечить соблюдение следующих условий пользования и хранения топливных карт:

- температура – от 0 до +50 градусов Цельсия;
- запрещено перекручивание топливной карты более 30 градусов в любую из сторон;
- необходимо избегать загрязнения микросхемы и воздействия на топливную карту активной среды (кислоты, растворителей, топлива и т. п.);
- не допускаются удары по микросхеме или ее механические повреждения, а также механические повреждения и / или воздействия магнитного и / или электромагнитного полей на магнитную полосу топливной карты.

В случае невозможности проведения операции с картой по любой причине (поломка оборудования, неисправность топливной карты, отсутствие связи терминального оборудования с процессинговой системой Поставщика и др.) необходимо немедленно связаться с дежурным сотрудником Поставщика по телефону технической помощи, указанной на оборотной стороне топливной карты, и действовать в соответствии с его указаниями.