

**ПУБЛІЧНА ПРОПОЗИЦІЯ (ОФЕРТА) АТ «АЛЬФА-БАНК»  
на укладання договору про здійснення розрахунків в мережі Інтернет**

**1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ**

**«Авторизація»** – передбачена правилами МПС процедура направлення Банком авторизаційного запиту та одержання відповіді на такий запит у вигляді дозволу або заборони на проведення Операції від Емітента або МПС, що здійснюється при наданні Послуги.

**«Акцепт Оферти»** – підтвердження Клієнтом згоди укласти Договір шляхом виконання на Інтернет-сайті наступних дій: (i) проставляння відмітки в полі «Я згодний з умовами Оферти» та (ii) натискання кнопки «Оплатити карткою». При цьому, зазначені вище фрази у лапках мають обов'язково містити в собі або поряд з собою (на тій самій екранній формі) посилання на текст Оферти.

**«Банк»** – Акціонерне товариство «Альфа-Банк», код ЄДРПОУ 23494714, місцезнаходження: 01001, м. Київ, вул. Десятинна, буд. 4/6.

**«Договір»** – договір про здійснення розрахунків в мережі Інтернет, що укладається між Банком та Клієнтом шляхом приєднання останнім до запропонованої Банком Оферти.

**«Емітент»** – банк (АТ «Альфа-Банк» або інший), який відповідає наступним критеріям: (i) має ліцензію Національного банку України, (ii) є діючим учасником МПС, (iii) уповноважений здійснювати емісію електронних платіжних засобів та (iv) випустив (емітував) Картку.

**«Запит»** – звернення Клієнта до Банку в електронному вигляді, що формується та передається останньому засобами Інтернет-сайту й включає в себе Акцепт Оферти, а також іншу інформацію, введену Клієнтом на Інтернет-сайті з метою надання йому Послуги. Запит направляється Клієнтом до Банку шляхом Акцепту Оферти.

**«Інтернет-сайт»** – будь-яка з Інтернет-сторінок, що вказані у Додатку №1 до цієї Оферти, в т.ч. Інтернет-сторінка Hotline.

**«Інтернет-сторінка Hotline»** – Інтернет-сторінка за електронною адресою <https://hotline.ua>.

**«Картка»** – електронний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, що, серед іншого, використовується для ініціювання переказу коштів з Карткового рахунку з метою їх перерахування на рахунки інших осіб.

**«Картковий рахунок»** – поточний рахунок, відкритий у Емітента, операції за яким можуть здійснюватися з використанням Картки.

**«Клієнт»** – фізична особа - держатель Картки, що уклала Договір.

**«Компанія Hotline»** – партнер Банку - ТОВ «ХОТЛАЙН», код ЄДРПОУ 36040399, з яким Банком укладено відповідний договір про співпрацю з метою реалізації положень Оферти в частині виконання Операцій на підставі Запитів, сформованих засобами Інтернет-сторінки Hotline.

**«МПС»** – міжнародна платіжна система (а саме, Visa або MasterCard).

**«Операція»** – дебетова транзакція за Картковим рахунком зі здійснення розрахунків у безготівковій формі з метою оплати товарів/робіт/послуг, ініційована Клієнтом через Банк з використанням Картки/її реквізитів. У разі формування Запиту засобами Інтернет-сторінки Hotline списані в результаті виконання Операції з Карткового рахунку грошові кошти підлягають зарахуванню на Рахунок Банку та в подальшому перераховуються Банком на вказаний Компанією Hotline рахунок Торговця.

**«Оферта»** – ця Публічна пропозиція (оферта) АТ «Альфа-Банк» на укладання договору про здійснення розрахунків в мережі Інтернет.

**«Офіційна Інтернет-сторінка Банку»** – Інтернет-сторінка Банку за електронною адресою <https://alfabank.ua>.

**«Послуга»** – послуга Банку із забезпечення виконання Операції, яка надається на підставі Запиту і включає в себе технологічне та інформаційне обслуговування здійснення розрахунків у безготівковій формі з використанням Картки за Операцією згідно правил МПС.

**«Рахунок Банку»** – відкритий на балансі Банку транзитний рахунок, що застосовується ним для надання Послуги при формуванні Запиту засобами Інтернет-сторінки Hotline.

**«Сторони»** – сторони за Договором (Банк та Клієнт відповідно).

**«Торговець»** – суб'єкт господарювання, з метою оплати товарів/робіт/послуг якого виконується Операція.

**«Шахрайська Операція»** – Операція, яка проводиться за допомогою Картки, її дубляжу чи інформації про її реквізити, використані без дозволу держателя. Шахрайська Операція може проводитись по втраченій/викраденій/підробленій Картці, а також з використанням отриманих шахрайським шляхом даних про реквізити Картки, необхідних для здійснення Операції.

**«Тарифи»** – тарифи Банку за надання Послуг, які розміщені на Офіційній Інтернет-сторінці Банку.

**2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

2.1. Ця Оферта регулює відносини між Банком та Клієнтами стосовно надання останнім Послуг. Оферта складається з цього документа та Додатку №1 до нього. При цьому, Додаток №1 є невід'ємною частиною Оферти.

2.2. Оферта підписується уповноваженим представником Банку та є публічною пропозицією (офертою) Банку до невизначеного кола фізичних осіб - держателів Карток стосовно укладення Договору. Приєднання Клієнта до Оферти відбувається в цілому, Клієнт не може запропонувати Банку свої умови Договору.

2.3. Офіційне оприлюднення Оферти з метою ознайомлення фізичних осіб - держателів Карток з її змістом здійснюється Банком шляхом розміщення тексту Оферти на Офіційній Інтернет-сторінці Банку. Оферта набирає чинності з дати її офіційного оприлюднення та діє до дати оприлюднення на Офіційній Інтернет-сторінці Банку заяви про відкликання Оферти.

2.4. Приєднання Клієнта до Оферти здійснюється шляхом Акцепту Оферти. Факт здійснення Акцепту Оферти розглядається Сторонами як прийняття Клієнтом пропозиції Банку укласти Договір. Здійсненням Акцепту Оферти Клієнт підтверджує своє ознайомлення та повну, безумовну і остаточну згоду з усіма умовами Оферти, а також своє волевиявлення стосовно приєднання до неї.

Фіксація Акцепту Оферти здійснюється Банком в електронному вигляді і зберігається в апаратно-програмному комплексі Банку. Сторони погоджуються, що виписки з апаратно-програмного комплексу Банку можуть використовуватись як докази при розгляді спорів, у тому числі в судовому порядку.

2.5. Кожен Договір діє по відношенню до однієї конкретної Послуги, вважається укладеним з моменту Акцепту Оферти і діє до моменту повного виконання Сторонами зобов'язань за Договором, а саме: (i) надання Банком Послуги в повному обсязі або (ii) отримання Банком в результаті здійснення Авторизації заборони на проведення Операції або (iii) відмови Банком Клієнту в наданні Послуги згідно положень цієї Оферти.

2.6. Місцем укладення Договору є місцезнаходження Банку.

### 3. УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Предметом Договору є надання Клієнту Послуги на підставі зазначеної в Запиті інформації.

3.2. Надання Послуги здійснюється Банком за наступних умов:

- у Банку наявна технічна можливість для надання конкретної Послуги;
- Клієнтом заповнено всі реквізити (поля) екранної форми Інтернет-сайту, які необхідні для оформлення Запиту та надання Послуги;
- Банком отримано належним чином сформований Запит.

3.3. Банком приймаються Запити лише стосовно тих Операцій, які виражені в гривнях.

3.4. Укладаючи Договір, Сторони домовились, що у разі формування Запиту на Інтернет-сторінці Hotline зараховані на Рахунок Банку в результаті виконання Операції грошові кошти перераховуються Банком на рахунок Торговця, що вказується Компанією Hotline згідно положень укладеного між цією компанією та Банком договору про співпрацю. Відносини між Клієнтом та Компанією Hotline регулюються укладеним між ними договором, відповідно до якого Клієнт доручає Компанії Hotline здійснювати відповідні функції щодо переказу коштів шляхом надання Банку реквізитів рахунку Торговця, на який Банком мають бути перераховані списані з Карткового рахунку в межах Операції грошові кошти. Клієнт розуміє та погоджується з тим, що Банк не контролює, не впливає на та не має достовірної інформації про зазначені вище реквізити рахунку Торговця, а відповідальність за своєчасне та правильне надання Банку Компанією Hotline реквізитів такого рахунку Торговця покладається виключно на Компанію Hotline. Компанія Hotline самостійно несе відповідальність за достовірність вказаних Банку реквізитів рахунку Торговця. В зв'язку з цим будь-які претензії Клієнта щодо строків та реквізитів перерахування Банком грошових коштів на користь Торговця розглядаються Компанією Hotline без залучення Банку (за виключенням випадків, коли такі претензії виникли безпосередньо внаслідок дій або бездіяльності Банку). На Банк не може бути покладено відповідальність за (1) несвоєчасне перерахування грошових коштів на рахунок Торговця з причини несвоєчасного отримання Банком реквізитів такого рахунку від Компанії Hotline або за (2) перерахування грошових коштів за помилковими, на погляд Клієнта або Торговця, реквізитами рахунку Торговця, що вказані Банку Компанією Hotline.

Для уникнення непорозумінь, укладаючи Договір Сторони погоджуються з тим, що Банк не несе відповідальності за якість, своєчасність, комплектність, інші характеристики/властивості товарів/робіт/послуг, що придбаваються Клієнтом у Торговця при здійсненні Операції, а також за невиконання або неналежне виконання Торговцем своїх зобов'язань перед Клієнтом. Усі пов'язані з цим претензії Клієнт має врегулювати безпосередньо з Торговцем та без участі Банку.

3.5. При відсутності на момент проведення Авторизації на Картковому рахунку суми, достатньої для виконання Операції, Банк не приймає до обробки такий Запит і не надає Послугу.

3.6. Послуга вважається наданою у випадку успішного проведення Операції в МПС.

Сторони погоджуються, що Договір є правочином, який повністю виконується у момент його вчинення.

3.7. Про результат надання Послуги Банк інформує Клієнта шляхом відображення повідомлення на екранній формі Інтернет-сайту про успішне або неуспішне виконання Операції. У разі успішного виконання Операції сформована за результатами Операції квитанція в електронному вигляді направляється на зазначену Клієнтом при реєстрації облікового запису на Інтернет-сайті адресу електронної пошти Клієнта.

3.8. Сторони розуміють, що строк проведення Операції визначається, серед іншого, технологічними й операційними можливостями Емітента, МПС та, у випадку формування Запиту засобами Інтернет-сторінки Hotline, - Компанії Hotline. В зв'язку з цим Банк не несе відповідальності у випадках, коли проведення Операції здійснено з порушенням строків та/або інших вимог, встановлених правилами МПС, Договором або законодавством України з вини третьої особи, в т.ч. іншого банку або Компанії Hotline.

3.9. Банк не несе відповідальності за помилки, які допущені Клієнтом при оформленні Запиту, в т.ч. за ті, що призвели до списання грошових коштів з Карткового рахунку у некоректному розмірі або за некоректними реквізитами.

3.10. Клієнт має можливість відмовитися від одержання Послуги в будь-який момент до здійснення ним Акцепту Оферти. В такому разі списання коштів з Карткового рахунку не проводиться.

#### **4. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН**

4.1. Права та обов'язки Банку:

4.1.1. Банк має право:

4.1.1.1. вимагати від Клієнта неухильного дотримання умов Договору;

4.1.1.2. виключно на свій розсуд відмовити Клієнту в наданні Послуги в односторонньому порядку і без пояснення причин, в т.ч. у випадку:

- виявлення Операцій, що містять (відповідно до нормативних актів Національного Банку України) ознаки сумнівних операцій, або Операцій, що несуть або можуть нести репутаційні ризики для Банку;

- якщо в Банку виникли підозри в тому, що Операція здійснюється з порушенням вимог законодавства України, правил МПС або носить шахрайський характер (тобто є Шахрайською Операцією);

- порушення Клієнтом умов Договору;

- ненадання Клієнтом інформації, необхідної для надання Послуги (у випадках, що регламентуються вимогами застосовного до Послуги чинного законодавства та вимог МПС) або у разі некоректного заповнення ним реквізитів (полів) Інтернет-сайту, що призначені для формування Запиту;

- виявлення недостатнього рівня безпеки чи інших вразливостей Інтернет-сайту або настання інших обставин, що на виключний розсуд Банку є достатніми для припинення проведення ним Авторизації;

4.1.1.3. зберігати та обробляти персональні дані, а також іншу інформацію про Клієнта та здійснювані ним Операції, параметри Карток тощо, що стали відомі Банку у зв'язку із наданням Послуги, згідно положень Розділу 6 цієї Оферти.

4.1.2. Банк зобов'язаний:

4.1.2.1. надавати Клієнтам Послуги відповідно до умов Договору та чинного законодавства України;

4.1.2.2. зберігати таємницю інформації, що отримана від Клієнта під час укладення та/або виконання Договору, з урахуванням положень цієї Оферти.

4.1.2.3. розглядати претензії Клієнтів щодо якості наданих Послуг.

4.2. Права та обов'язки Клієнта:

4.2.1. Клієнт має право:

4.2.1.1. користуватися Послугою, яка надається Банком відповідно до умов Договору та чинного законодавства України;

4.2.1.2. ознайомитися з діючою редакцією Оферти, відвідавши Офіційну Інтернет-сторінку Банку;

4.2.1.3. направити до Банку претензію щодо якості наданої Послуги у строк не пізніше ніж через 30 (тридцять) календарних днів з дати її надання;

4.2.1.4. звернутись до служби підтримки (контакт-центру) Банку за вказаними у Розділі 7 Оферти телефонними номерами.

4.2.2. Клієнт зобов'язаний:

4.2.2.1. при ініціюванні Послуги дотримуватись умов Договору та чинного законодавства України;

4.2.2.2. не передавати реквізити Карток третім особам;

4.2.2.3. зберігати отриману квитанцію про виконання Операції;

4.2.2.4. вчасно й у повному обсязі до моменту Акцепту Оферти ознайомитися з умовами Оферти;

4.2.2.5. якщо Операція підлягає фінансовому моніторингу або Банк зобов'язаний ідентифікувати Клієнта з інших встановлених законодавством причин, - на вимогу Банку надати останньому документи і відомості, необхідні для з'ясування особи Клієнта, суті його діяльності, фінансового стану тощо. У разі ненадання Клієнтом Банку необхідних документів чи відомостей, які вимагаються згідно із

законодавством, або умисного надання неправдивих відомостей щодо себе, Банк відмовляє Клієнту в наданні Послуги.

## **5. ЗАСТОСОВНЕ ЗАКОНОДАВСТВО ТА ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

5.1. Договір регулюється й тлумачиться відповідно до чинного законодавства України.

5.2. Усі суперечки, розбіжності або вимоги, що виникають із Договору або у зв'язку з ним, підлягають врегулюванню Сторонами шляхом переговорів.

5.3. Сторони, а саме Клієнт та Акціонерне товариство «Альфа-Банк» (код ЄДРПОУ 23494714, місцезнаходження: 01001, м. Київ, вул. Десятинна, 4/6), укладенням Договору погоджуються внести до нього застереження, яке є третейською угодою в розумінні ст. 12 Закону України «Про третейські суди», про те що судовий захист прав та законних інтересів, які мають Сторони в зв'язку із Договором, та розгляд і вирішення всіх невіршених Сторонами шляхом переговорів спорів, які виникають або можуть виникнути між Сторонами з питань виконання, зміни, розірвання ними Договору відбувається у Постійно діючому Третейському суді при Всеукраїнській громадській організації «Всеукраїнський фінансовий союз» у відповідності до його Регламенту. Розгляду і остаточному вирішенню у Постійно діючому Третейському суді при Всеукраїнській громадській організації «Всеукраїнський фінансовий союз» у відповідності до його Регламенту підлягають в тому числі, але не виключно, спори, предметом яких є виконання (невиконання, неналежне виконання) Договору, припинення (розірвання) Договору, стягнення неустойки, зміна умов Договору, відшкодування завданих порушенням Договору збитків, недійсність Договору, неукладеність Договору, відновлення становища, яке існувало до порушення Договору тощо. Справа розглядається одним третейським суддею, який призначається головою Постійно діючого Третейського суду при Всеукраїнській громадській організації «Всеукраїнський фінансовий союз». Укладенням Договору Сторони надають свою згоду на такий порядок призначення третейського суду для кожного спору, що може виникнути між ними в зв'язку з Договором. Сторони домовилися, що розгляд їх спору у третейському суді буде проходити виключно на підставі наданих Сторонами письмових матеріалів, без проведення усного слухання і виклику Сторін. Місцем проведення розгляду справи є місцезнаходження третейського суду вказане в Положенні про Постійно діючий Третейський суд при Всеукраїнській громадській організації «Всеукраїнський фінансовий союз», з яким можна ознайомитись на Інтернет-сторінці за електронною адресою: <http://pdts.org.ua>. Датою укладення даної третейської угоди є дата укладення Договору в порядку, що передбачений цією Офертою.

5.4. В разі, якщо Клієнт є нерезидентом України або у випадку настання обставин, що процесуально унеможливають судовий захист прав і законних інтересів Сторін у порядку визначеному п. 5.3 цієї Оферти, судовий захист прав і законних інтересів Сторін здійснюється в порядку передбаченому чинним в Україні законодавством.

5.5. Приєднанням до Оферти Клієнт підтверджує, що він повній мірі ознайомлений з вимогами законодавства України, а саме зі змістом ст.190 та ст.222 Кримінального Кодексу України «Шахрайство» та «Шахрайство з фінансовими ресурсами».

## **6. ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ**

6.1. Укладенням Договору Клієнт, як суб'єкт персональних даних, добровільно надає Банку свою згоду на: (1) обробку своїх персональних даних, що включає в себе вчинення будь-яких дій та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею), знеособленням, знищенням персональних даних, відповідно до мети обробки персональних даних, що вказана в цьому пункті Оферти, а також на (2) розкриття інформації щодо Клієнта, яка згідно із законодавством України містить банківську таємницю, третім особам, а саме: МПС, партнерам (володільцям/власникам Інтернет-сайтів), що уклали договори про співпрацю стосовно надання Послуги, а також іншим особам, що зазначені у п.6.2 цієї Оферти. Персональні дані Клієнта зберігатимуться протягом строку, необхідного для зазначеної в цьому пункті Оферти мети обробки. Обсяг персональних даних Клієнта, щодо яких здійснюється процес обробки та які можуть бути включені до бази персональних даних Банку, визначається Сторонами, як будь-яка інформація про Клієнта та/або умови Договору, що стала відома Банку при встановленні відносин із Клієнтом та/або виконанні умов Договору. Згода Клієнта на обробку своїх персональних даних, що надана останнім згідно з умовами цього пункту Оферти, не вимагає здійснення повідомлень про передачу персональних даних Клієнта третім особам згідно з нормами ст. 21 Закону України «Про захист персональних даних». Укладенням Договору Клієнт підтверджує, що його повідомлено про включення його персональних даних до бази персональних даних Банку з метою, що вказана в цьому пункті Оферти, а також, що йому повідомлені його права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», а також мету обробки його персональних даних, в тому числі їх збору.

Метою обробки персональних даних є:

- виконання Банком своїх зобов'язань перед Клієнтом в частині надання банківських послуг;

- виконання Банком функцій первісного кредитора фізичної особи - Клієнта;
- реалізації функцій третіх осіб – контрагентів (партнерів) Банку, які будуть залучені останнім на договірній основі до процесу кредитування, відступлення та/або збору заборгованості, проведення перестраховування від ризиків втрати роботи, смерті або стійкої втрати працездатності Клієнта з встановленням інвалідності I або II групи Клієнта в результаті нещасного випадку чи інших ризиків, що передбачені договорами між Клієнтом та Банком з метою належного виконання Банком та відповідною третьою особою умов укладених договорів, а також для процесу обслуговування договорів між Клієнтом та Банком з метою належного виконання Банком та відповідною третьою особою умов укладених договорів;
- пропонування будь-яких нових банківських послуг та/або встановлення ділових відносин між Клієнтом та Банком на підставі цивільно-правових договорів;
- захист Банком своїх прав та законних інтересів в судових та інших правоохоронних органах;
- забезпечення прав та інтересів суб'єктів кредитної історії відповідно до вимог Закону України «Про банки і банківську діяльність», Закону України «Про організацію формування та обігу кредитних історій», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Цивільного кодексу України, Постанови Національного банку України «Про затвердження Правил зберігання, захисту, використання та розкриття банківської таємниці», Постанови Національного банку України «Про затвердження Інструкції про порядок відкриття, використання і закриття рахунків у національній та іноземних валютах», та інших нормативно-правових актів законодавства України.

6.2. Враховуючи положення п.6.1 цієї Оферти, Банк, має право передавати правоохоронним органам та/або МПС та/або членам МПС за власною ініціативою або на їх офіційний запит інформацію, пов'язану із незаконним використанням Картки (включаючи, але не обмежуючись випадками розгляду спірних транзакцій (chargeback)), в тому числі у випадках, коли ця інформація містить банківську таємницю, а також:

- передавати правоохоронним органам та/або іншим компетентним органам державної влади України, установам та організаціям на їх офіційний запит інформацію, пов'язану із використанням Клієнтом грошових коштів, інформацію пов'язану з порушенням Клієнтом будь-яких умов Договору, а також відомості чи сукупність відомостей про Клієнта, які стали відомі Банку під час укладання Договору, в т.ч. про умови Договору;
- використовувати, поширювати (розповсюджувати, реалізовувати, передавати) персональні дані Клієнта та/або інформацію, яка стала відома Банку при укладенні Договору третім особам – контрагентам (партнерам) Банку, які будуть залучені останнім на договірній основі до процесу обслуговування Договору з метою належного виконання Банком та відповідною третьою особою умов укладених договорів;
- збирати, зберігати, використовувати, поширювати (розповсюджувати, реалізовувати, передавати) інформацію, яка стала відома Банку при укладенні та/або виконанні Договору, з метою захисту Банком своїх прав та законних інтересів в судових, правоохоронних та інших державних органах.

## 7. АДРЕСА ТА ПЛАТІЖНІ РЕКВІЗИТИ БАНКУ

Банк:

Акціонерне товариство «Альфа-Банк»

01001, м. Київ-01, вул. Десятинна, 4/6

Код банку (МФО) 300346

Код ЄДРПОУ 23494714

Тел. (044) 490-46-00, Факс (044) 490-46-01

Служба підтримки (044) 590-3737, 0-800-502-0-50 (безкоштовний).

Підпис Голови Правління та



*Владислав В. Михайленко*

**ДОДАТОК №1**  
до Публічної пропозиції (оферти) АТ «Альфа-Банк»  
на укладання договору про здійснення розрахунків в мережі Інтернет

**ПЕРЕЛІК ІНТЕРНЕТ-САЙТІВ**

1. <https://hotline.ua>.
2. <https://hotline.finance/>

Підпис Голови Правління та



*Володимир В. Михайлюк*