

РЕГЛАМЕНТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА «PREMIER ENERGY – ОНЛАЙН-ПЛАТЕЖИ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	2
1.1. Предмет Регламента	2
1.2. Сфера применения	2
1.3. Принятие Регламента	3
1.4. Принципы предоставления сервиса	3
2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
3. ИНИЦИИРОВАНИЕ ПЛАТЕЖА	5
3.1. Доступ к сервису	5
3.2. Идентификация места потребления	5
3.3. Выбор платежного обязательства	5
3.4. Выбор способа оплаты	5
3.5. Подтверждение инициирования платежа	6
4. СПОСОБЫ ОПЛАТЫ	6
4.1. Оплата посредством сервиса MIA Мгновенные платежи	6
4.1.1. Описание	6
4.1.2. Инициирование и авторизация платежа	6
4.1.3. Подтверждение платежа	7
4.1.4. Случаи, при которых платеж не может быть завершен	7
4.2. ОПЛАТА БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ	7
4.2.1. Описание	7
4.2.2. Авторизация платежной операции	8
4.2.3. Подтверждение платежа	8
4.2.4. Случаи, при которых платеж не может быть завершен	8
4.3. РЕГИСТРАЦИЯ ПЛАТЕЖЕЙ	9
5. ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ПЛАТЕЖЕЙ	9
5.1. Общие положения	9
5.2. Случаи, в которых может быть подано заявление	9
5.3. Подача заявления о возврате платежа	10
5.4. Рассмотрение заявлений о возврате платежей	10
6. БЕЗОПАСНОСТЬ СЕРВИСА И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	10
6.1. Общие принципы	10
6.2. Безопасная обработка платежей	11

6.3. Защита персональных данных.....	11
6.4. Обязанности Плательщика по обеспечению безопасности платежной операции	12
6.5. Доступность сервиса.....	12
7. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	12
7.1. Ограничение ответственности Поставщика	12
7.2. Ответственность Плательщика	14
7.3. Внесение изменений в Регламент	14
7.4. Рассмотрение обращений	14
7.5. Применимое законодательство	14
7.6. Вступление Регламента в силу.....	15
8. ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СЕРВИСА «PREMIER ENERGY – ОНЛАЙН-ПЛАТЕЖИ».....	15
8.1. Поддержка пользователей сервиса	15
8.2. Ситуации, по которым может быть оказана поддержка	15
8.3. Контактная информация.....	15
8.4. Рекомендуемая информация при направлении обращения.....	15

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет Регламента

Настоящий Регламент устанавливает условия использования сервиса «**Premier Energy – Онлайн-платежи**», доступного посредством веб-приложения **pay.premierenergy.md**, а также правила осуществления онлайн-платежей за услуги, предоставляемые **Î.C.S. «Premier Energy» S.R.L.** (далее — **Поставщик**).

Настоящий Регламент определяет права и обязанности Плательщика и Поставщика, способы осуществления платежей, условия корректировки и возврата платежей, а также общие правила использования сервиса.

1.2. Сфера применения

Настоящий Регламент применяется ко всем платежам, осуществляемым посредством веб-приложения **pay.premierenergy.md**, для:

- оплаты счетов за электрическую энергию;
- оплаты услуг, доступных для онлайн-оплаты;
- осуществления авансовых платежей, если такая возможность предусмотрена.

Способы осуществления платежей описаны в **главе 4** настоящего Регламента.

1.3. Принятие Регламента

Используя сервис «**Premier Energy – Онлайн-платежи**», Платательщик подтверждает, что:

- ознакомился с настоящим Регламентом;
- понимает условия использования сервиса;
- принимает его положения.

Используя сервис «**Premier Energy – Онлайн-платежи**», Платательщик принимает все положения настоящего Регламента и соглашается на их применение ко всем платежным операциям, осуществляемым посредством веб-приложения **pay.premierenergy.md**.

1.4. Принципы предоставления сервиса

Сервис предоставляется на основе следующих принципов:

- законность;
- прозрачность;
- безопасность платежных операций;
- защита персональных данных;
- использование авторизованного поставщика платежных услуг;
- постоянное совершенствование сервиса.

Поставщик вправе обновлять функциональные возможности сервиса и настоящий Регламент путем публикации актуальной версии на веб-платформе **pay.premierenergy.md**.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Регламенте используемые термины употребляются в следующих значениях:

Поставщик — компания по поставке электрической энергии **Î.C.S. «PREMIER ENERGY» S.R.L.**, юридический адрес: ул. А. Дога, 4, мун. Кишинёв, являющаяся получателем онлайн-платежей за электрическую энергию и дополнительные услуги.

Потребитель — физическое или юридическое лицо, являющееся стороной договора поставки электрической энергии либо получателем услуг, предоставляемых Поставщиком.

Платательщик — физическое или юридическое лицо, осуществляющее онлайн-платеж от своего имени либо в пользу Потребителя.

Банк — финансовое учреждение, выпускающее и (или) принимающее к оплате банковские карты в соответствии с законодательством Республики Молдова как на территории Республики Молдова, так и за её пределами.

Онлайн-платёж — перевод денежных средств через Интернет, осуществляемый Плательщиком от своего имени либо в пользу Потребителя в оплату потреблённой электрической энергии и услуг, предоставляемых Поставщиком.

Платформа — веб-страница **pay.premierenergy.md**, посредством которой в режиме онлайн осуществляется оплата счетов за электрическую энергию и услуги, предоставляемые Поставщиком.

Поставщик платежных услуг — поставщик платежных услуг либо иная финансовая организация, уполномоченная в соответствии с законодательством и требованиями Национального банка Молдовы предоставлять платежные услуги, включая выпуск и (или) обслуживание банковских карт, авторизацию, обработку, исполнение и (или) клиринг платежных операций, а также перевод денежных средств, полученных в результате онлайн-платежей, Поставщику.

Банковская карта — платежный инструмент, выпущенный финансовой организацией и предназначенный для осуществления онлайн-платежей.

Платежная операция — оплата стоимости поставленной электрической энергии и (или) оказанных Поставщиком услуг посредством банковской карты либо сервиса **MIA Мгновенные платежи**, включая все технологические, экономические и юридические процедуры, связанные с проведением платежа.

Мошенническая операция — несанкционированная, неподтвержденная и (или) оспоренная держателем банковской карты операция.

MIA Мгновенные платежи — способ оплаты, основанный на мгновенных банковских переводах, доступный через финансовые учреждения — участники системы.

NLC (Номер места потребления) — уникальный идентификатор, используемый для идентификации места потребления и регистрации платежей в информационных системах Поставщика.

Электронный чек — электронный документ, подтверждающий успешное выполнение и завершение платежной операции.

Завершенная платежная операция — операция, успешно подтвержденная Поставщиком платежных услуг посредством выдачи электронного чека. Регистрация такой операции в информационных системах Поставщика может быть выполнена позднее.

Возврат платежа (Refund) — процедура возврата денежных средств Плательщику в соответствии с положениями настоящего Регламента.

3. ИНИЦИИРОВАНИЕ ПЛАТЕЖА

3.1. Доступ к сервису

Инициирование онлайн-платежа осуществляется путем доступа к Платформе.

Сервис может использоваться любым лицом, располагающим информацией, необходимой для идентификации места потребления и осуществления платежа.

3.2. Идентификация места потребления

Для инициирования платежа Плательщик идентифицирует место потребления путем ввода **Номера места потребления (NLC)** либо иной информации, запрашиваемой Платформой.

Плательщик несет ответственность за правильность введенных данных.

3.3. Выбор платежного обязательства

После идентификации места потребления Платформа отображает доступные к оплате платежные обязательства.

В зависимости от доступных возможностей Плательщик может:

- выбрать один или несколько платежных документов для оплаты, включая счета за электрическую энергию и (или) счета за дополнительные услуги;
- оплатить выбранные документы посредством онлайн-платежа;
- осуществить авансовый платеж, если такая возможность предусмотрена.

Перед продолжением процесса оплаты Плательщик обязан проверить правильность отображаемой информации, включая общую сумму, подлежащую оплате.

3.4. Выбор способа оплаты

Плательщик может выбрать один из способов оплаты, доступных на Платформе:

- *оплата посредством сервиса MIA Мгновенные платежи;*
- *оплата банковской картой.*

Возможность выбора способа оплаты может зависеть от суммы платежной операции и действующих на момент осуществления платежа операционных условий.

Если сумма платежной операции превышает установленный лимит для оплаты банковской картой, данный способ оплаты будет недоступен, и Плательщик сможет воспользоваться другими доступными способами оплаты.

Стоимостные лимиты и операционные условия отображаются на Платформе и могут обновляться без внесения изменений в настоящий Регламент.

3.5. Подтверждение инициирования платежа

Выбирая способ оплаты и продолжая процесс авторизации, Платательщик подтверждает свое намерение осуществить платеж и соглашается с дальнейшим прохождением процедуры оплаты, предусмотренной для выбранного способа оплаты.

4. СПОСОБЫ ОПЛАТЫ

Платформа предоставляет Платательщику возможность осуществления оплаты посредством сервиса **MIA Мгновенные платежи** либо банковской карты.

Доступность того или иного способа оплаты может зависеть от суммы платежной операции и операционных условий, действующих на момент осуществления платежа.

Все платежные операции осуществляются и обрабатываются через авторизованного **Поставщика платежных услуг**.

4.1. Оплата посредством сервиса MIA Мгновенные платежи

4.1.1. Описание

MIA Мгновенные платежи представляет собой способ оплаты, доступный посредством мобильных приложений финансовых учреждений — участников системы.

В зависимости от действующих операционных условий данный способ оплаты может использоваться также для платежных операций, сумма которых превышает установленный лимит, предусмотренный для оплаты банковской картой.

4.1.2. Инициирование и авторизация платежа

После выбора способа оплаты **MIA Мгновенные платежи** Платформа формирует элементы, необходимые для продолжения процесса оплаты.

При инициировании платежа с настольного компьютера (desktop) Платформа отображает **QR-код**, содержащий всю обязательную информацию, необходимую для осуществления платежа.

Для продолжения оплаты Платательщик должен отсканировать QR-код камерой своего мобильного телефона.

Авторизация платежа осуществляется в мобильном приложении финансового учреждения (Поставщика платежных услуг), используемом Плательщиком.

4.1.3. Подтверждение платежа

Платформа отображает результат обработки платежной операции и предоставляет Плательщику подтверждение успешного осуществления платежа (**электронный чек платежной операции**).

После завершения платежной операции Плательщик может загрузить с Платформы подтверждение успешной оплаты (электронный чек платежной операции).

Кроме того, Плательщик может отправить электронный чек на адрес электронной почты, указанный при инициировании платежной операции.

4.1.4. Случаи, при которых платеж не может быть завершен

Оплата посредством сервиса **MIA Мгновенные платежи** может быть не завершена в следующих случаях:

- временная недоступность сервиса;
- прерывание канала связи;
- отказ банка в авторизации платежа;
- истечение срока действия QR-кода, сформированного Платформой;
- иные обстоятельства, не зависящие от Поставщика.

В указанных случаях Плательщик может повторно инициировать процесс оплаты либо воспользоваться другим доступным способом оплаты.

4.2. ОПЛАТА БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ

4.2.1. Описание

Оплата банковской картой позволяет осуществлять онлайн-оплату платежных обязательств с использованием банковской карты, выпущенной уполномоченным банком.

После выбора данного способа оплаты Плательщик перенаправляется на защищенную страницу Банка для авторизации платежной операции.

Перевод денежных средств осуществляется Банком в соответствии с правилами международных платежных систем **Visa** или **Mastercard**.

Вместе с тем перевод денежных средств может быть выполнен с задержкой в зависимости от времени обработки платежа, уровня загрузки платежной системы, выходных или праздничных дней, а также иных обстоятельств.

Поставщик не гарантирует немедленное зачисление денежных средств на лицевой счет Потребителя (**NLC**) и не несет ответственности за ущерб, причиненный Потребителю или Плательщику вследствие задержки перечисления денежных средств на лицевой счет Потребителя при использовании сервиса **«Premier Energy – Онлайн-платежи»**.

4.2.2. Авторизация платежной операции

Данные банковской карты вводятся исключительно на защищенной странице **Поставщика платежных услуг**.

В зависимости от требований банка-эмитента авторизация платежной операции может предусматривать дополнительный этап аутентификации.

Поставщик не запрашивает и не хранит полные реквизиты банковской карты, используемой для осуществления платежа.

4.2.3. Подтверждение платежа

Платформа отображает результат обработки платежной операции и предоставляет Плательщику подтверждение совершения платежа (**электронный чек платежной операции**).

После завершения платежной операции Плательщик может загрузить с Платформы подтверждение успешной оплаты (**электронный чек платежной операции**).

Кроме того, Плательщик может отправить электронный чек на адрес электронной почты, указанный при инициировании платежной операции.

4.2.4. Случаи, при которых платеж не может быть завершен

Оплата банковской картой может быть не завершена в следующих случаях:

- недостаточность денежных средств на банковском счете;
- истечение срока действия банковской карты или ее блокировка;
- неверно указанные реквизиты банковской карты;
- отказ банка-эмитента в авторизации платежной операции;
- превышение лимитов, установленных для банковской карты;
- временная недоступность информационных систем, участвующих в обработке платежной операции.

В указанных случаях Плательщик может повторно инициировать процесс оплаты либо воспользоваться другим доступным способом оплаты.

4.3. РЕГИСТРАЦИЯ ПЛАТЕЖЕЙ

После успешного подтверждения платежной операции **Поставщиком платежных услуг** информация о платеже передается для регистрации в информационных системах Поставщика.

Обновление состояния лицевого счета и статуса платежного обязательства может потребовать определенного времени, необходимого для выполнения процессов взаиморасчетов и синхронизации между задействованными информационными системами.

Момент подтверждения платежной операции Поставщиком платежных услуг является подтверждением факта осуществления платежа, а регистрация платежа в информационных системах Поставщика осуществляется в соответствии с применяемыми операционными процедурами.

5. ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ПЛАТЕЖЕЙ

5.1. Общие положения

Исправление, зачет или возврат платежа могут быть запрошены в случаях, предусмотренных настоящим Регламентом, и рассматриваются Поставщиком в индивидуальном порядке.

Решение об удовлетворении либо отклонении такого запроса принимается исключительно Поставщиком либо, в соответствующих случаях, Поставщиком платежных услуг.

Поскольку Поставщик не оказывает платежные услуги и не осуществляет перевод денежных средств, ответственность за правильность осуществления платежного перевода несут исключительно Плательщик и Поставщик платежных услуг.

5.2. Случаи, в которых может быть подано заявление

Плательщик вправе обратиться с заявлением об исправлении либо возврате платежа в следующих случаях:

- платеж был осуществлен в отношении ошибочно указанного места потребления;
- одно и то же платежное обязательство было оплачено два или более раз;
- уплаченная сумма превышает размер платежного обязательства;
- платеж был осуществлен ошибочно и может быть идентифицирован в информационных системах Поставщика;

- иные обоснованные случаи, рассматриваемые Поставщиком в индивидуальном порядке;
- возврат осуществляется в соответствии с положениями общих правил международных платежных систем.

5.3. Подача заявления о возврате платежа

Заявление направляется по официальным каналам связи Поставщика и должно содержать информацию, необходимую для идентификации платежной операции.

Поставщик вправе запросить у Плательщика либо у Потребителя, в пользу которого был произведен платеж, дополнительные подтверждающие документы, необходимые для рассмотрения заявления.

5.4. Рассмотрение заявлений о возврате платежей

По результатам рассмотрения Поставщик вправе принять одно из следующих решений:

- исправление регистрации платежа;
- зачет уплаченной суммы в счет существующих либо будущих платежных обязательств;
- полный либо частичный возврат уплаченной суммы;
- отказ в удовлетворении заявления с указанием причин принятого решения.

Возврат утвержденных к возврату денежных средств осуществляется в соответствии с применимым законодательством, операционными правилами Поставщика платежных услуг и внутренними процедурами Поставщика.

В случае отмены платежа, осуществленного посредством сервиса **«Premier Energy – Онлайн-платежи»**, Плательщик обязан возместить Поставщику все причиненные убытки и понесенные расходы, связанные с отменой платежа, включая штрафные санкции, примененные международными платежными системами, комиссии, уплаченные банковским учреждениям, расходы на арбитражное либо судебное разбирательство, а также иные связанные расходы.

6. БЕЗОПАСНОСТЬ СЕРВИСА И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

6.1. Общие принципы

Поставщик и Поставщик платежных услуг применяют соответствующие технические и организационные меры для обеспечения безопасности платежных операций, осуществляемых посредством сервиса **«Premier Energy – Онлайн-платежи»**.

Все платежные операции обрабатываются и выполняются через инфраструктуру авторизованного Поставщика платежных услуг в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Безопасная обработка платежей

Данные платежных инструментов вводятся исключительно на защищенной странице Поставщика платежных услуг и не сохраняются Поставщиком.

Авторизация платежных операций осуществляется в соответствии с требованиями Поставщика платежных услуг.

6.3. Защита персональных данных

6.3.1. Персональные данные, введенные или переданные посредством платформы **«Premier Energy – Онлайн-платежи»**, обрабатываются Поставщиком в качестве оператора персональных данных в целях:

- предоставления сервиса онлайн-оплаты;
- обработки и подтверждения платежа, указанного Плательщиком;
- управления договорными отношениями, связанными с поставкой электрической энергии;
- исполнения обязанностей, установленных законодательством;
- рассмотрения обращений;
- предотвращения мошеннического использования сервиса.

6.3.2. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с применимым законодательством о защите персональных данных и **«Информационным уведомлением об обработке персональных данных»**, опубликованным на официальном сайте Поставщика, которое содержит сведения о целях и правовых основаниях обработки, категориях персональных данных, получателях данных, правах субъектов персональных данных и порядке их реализации.

6.3.3. Персональные данные, предоставляемые Плательщиком для осуществления платежей, должны быть полными и достоверными. Если Плательщик осуществляет платеж в пользу другого Потребителя, он подтверждает правильность введенных данных и наличие права использовать их для осуществления платежа.

6.3.4. Персональные данные могут передаваться, в пределах, установленных законодательством и целями обработки, банкам, поставщикам платежных услуг, государственным органам и компетентным учреждениям, если такая передача необходима для предоставления услуги, исполнения договора, рассмотрения обращений, предотвращения мошенничества либо выполнения требований законодательства.

6.4. Обязанности Плательщика по обеспечению безопасности платежной операции

Для безопасного использования сервиса Плательщик обязан:

- использовать защищенные устройства и безопасные интернет-соединения;
- не разглашать сведения, необходимые для аутентификации в приложениях финансовых учреждений;
- проверять правильность информации перед подтверждением платежа;
- сохранять подтверждение оплаты до момента регистрации платежа в информационных системах Поставщика;
- незамедлительно уведомлять финансовое учреждение — эмитента платежного инструмента при возникновении подозрений относительно его несанкционированного использования.

Плательщик несет ответственность за использование банковской карты и обеспечение сохранности ее реквизитов.

Плательщик несет полную ответственность за все платежные операции, совершенные с использованием его банковской карты, включая действия третьих лиц, получивших доступ к карте или ее реквизитам через Плательщика либо вследствие несоблюдения им требований безопасности.

6.5. Доступность сервиса

Поставщик принимает все зависящие от него меры для обеспечения непрерывной работы сервиса.

Сервис может быть временно недоступен вследствие:

- проведения плановых технических работ;
- выполнения технических обновлений;
- недоступности услуг, предоставляемых третьими лицами;
- иных обстоятельств, не зависящих от Поставщика.

В таких случаях Поставщик примет все необходимые меры для восстановления работоспособности сервиса в максимально короткий срок.

7. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Ограничение ответственности Поставщика

Поставщик не несет ответственности за:

а) несанкционированные или мошеннические платежные операции, возникшие вследствие действий Плательщика либо третьих лиц, включая последствия несоблюдения требований по обеспечению безопасности и конфиденциальности банковской карты, данных аутентификации, паролей или иных средств защиты;

б) любые убытки, потери или ущерб, прямые либо косвенные, понесенные Плательщиком или Потребителем вследствие использования либо в связи с использованием сервиса **«Premier Energy – Онлайн-платежи»**, включая случаи его недоступности, приостановления, прекращения работы, неисправного либо ненадлежащего функционирования, а также вследствие сбоев веб-сайта Поставщика или информационных систем и сервисов третьих лиц, участвующих в обработке платежей;

с) техническое состояние компьютера, мобильного устройства, операционной системы, используемого программного обеспечения, качество каналов передачи данных, конфигурацию компьютерных сетей, а также средства защиты, установленные и (или) настроенные на устройстве Плательщика;

д) любые требования, претензии, обращения, расходы, включая расходы на юридическую помощь, судебные издержки и иные обязательства, заявленные Плательщиком либо Потребителем в связи с использованием сервиса **«Premier Energy – Онлайн-платежи»**, если они возникли вследствие нарушения настоящего Регламента и (или) действующего законодательства.

Любые жалобы, возражения или претензии, связанные с исполнением платежных операций, должны быть адресованы **Поставщику платежных услуг**.

Поставщик не имеет доступа к конфиденциальной информации о банковских картах Плательщиков, не осуществляет ее обработку и хранение, а также не несет ответственности за конфиденциальность информации, передаваемой Плательщиком посредством открытых каналов связи (Интернет).

Любая информация, полученная Плательщиком при использовании сервиса **«Premier Energy – Онлайн-платежи»**, предназначена исключительно для осуществления оплаты услуг, предоставляемых Поставщиком, и не может использоваться в иных целях.

Использование такой информации в нарушение настоящего Регламента влечет ответственность Плательщика в соответствии с действующим законодательством.

Плательщик принимает указанные ограничения ответственности Поставщика. В случае несогласия хотя бы с одним из положений настоящего Регламента Плательщик обязан воздержаться от использования сервиса **«Premier Energy – Онлайн-платежи»**.

7.2. Ответственность Плательщика

Плательщик несет ответственность за:

- правильность сведений, введенных на Платформе;
- выбор платежного обязательства;
- проверку суммы до подтверждения платежной операции;
- соблюдение условий использования платежного инструмента и требований финансового учреждения, выпустившего его.

Плательщик и Потребитель несут ответственность за любой ущерб, включая прямой и косвенный, причиненный Поставщику вследствие действий либо бездействия, совершенных умышленно или по неосторожности, включая мошенническое использование сервиса **«Premier Energy – Онлайн-платежи»**, нарушение требований настоящего Регламента либо совершение иных противоправных действий.

7.3. Внесение изменений в Регламент

Поставщик оставляет за собой право в любое время вносить изменения в настоящий Регламент.

Обновленная редакция публикуется на Платформе и вступает в силу с даты публикации, если иной срок не установлен соответствующей редакцией.

7.4. Рассмотрение обращений

Заявления, обращения и жалобы, связанные с использованием сервиса **«Premier Energy – Онлайн-платежи»**, могут направляться по официальным каналам связи Поставщика.

Поставщик рассматривает каждое обращение и предоставляет ответ в сроки, предусмотренные действующим законодательством.

7.5. Применимое законодательство

Настоящий Регламент регулируется законодательством Республики Молдова.

Если спор не может быть урегулирован путем переговоров, он подлежит рассмотрению компетентными судебными инстанциями Республики Молдова в соответствии с действующим законодательством.

7.6. Вступление Регламента в силу

Настоящий Регламент вступает в силу с даты его публикации на Платформе и применяется ко всем платежам, осуществленным посредством сервиса **«Premier Energy – Онлайн-платежи»**, начиная с указанной даты.

8. ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СЕРВИСА «PREMIER ENERGY – ОНЛАЙН-ПЛАТЕЖИ»

8.1. Поддержка пользователей сервиса

Настоящий раздел носит информационный характер и предназначен для обеспечения взаимодействия с Поставщиком по вопросам использования сервиса **«Premier Energy – Онлайн-платежи»**.

В случае возникновения затруднений при осуществлении онлайн-платежей либо необходимости исправления или возврата платежа пользователи могут обратиться к Поставщику по официальным каналам связи, указанным ниже.

8.2. Ситуации, по которым может быть оказана поддержка

Поддержка может быть предоставлена, в частности, в следующих случаях:

- невозможность завершить онлайн-платеж;
- платеж был успешно совершен, однако отсутствует в учетных системах Поставщика (**форма «Подтверждение платежей»**);
- платеж был произведен в отношении другого места потребления (**форма «Перенос поступлений между лицевыми счетами»**);
- возврат денежных средств вследствие ошибочного платежа (**форма «Возврат ошибочно зачисленных платежей»**);
- иные вопросы, связанные с использованием сервиса **«Premier Energy – Онлайн-платежи»**.

8.3. Контактная информация

<https://premierenergy.md/asistenta/solicitari/>

8.4. Рекомендуемая информация при направлении обращения

Для оперативной идентификации платежной операции и рассмотрения обращения рекомендуется указать:

- **Номер места потребления (NLC)**, по которому был осуществлен платеж;
- фамилию и имя Плательщика;
- сумму платежа;

- использованный способ оплаты (**банковская карта** или **МІА Мгновенные платежи**);
- подтверждение оплаты (**электронный чек платежной операции**);
- описание возникшей проблемы.

Примечание. Контактные данные соответствуют информации, опубликованной на официальном сайте Поставщика, и могут периодически обновляться без внесения изменений в настоящий Регламент.

Для получения актуальной информации пользователям рекомендуется обращаться к странице: <https://premierenergy.md/contacte>