

## ИНСТРУКЦИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ КАРТЫ

**1. Стандартные Условия надлежащего использования** карты соблюдаются внимательным и осторожным пользователем, с тем, чтобы сохранять качество, природу и сущность карты от потенциально вредных внешних ограничений.

**2. Перечень условий использования, который интерпретируется как ненадлежащее использование карты:**

- любое неестественное сгибание карты,
- какие-либо признаки повреждений режущими\острыми предметами,
- любая деформация, произошедшая в результате удара о поверхность,
- любая попытка извлечь компоненты из карты или другие очевидные повреждения карты или его частей,
- любая попытка повреждения или нарушения электронной природы карты,
- любой признак попадания жидкости или нахождения карты в жидком или полужидком веществе.

**3. Порядок получения Товара (услуги/работы) при системе обслуживания клиентов «Предоплата»:**

- называть номер ТРК, при необходимости - назвать количество литров либо оказываемую на АЗС услугу/товар/работу;
- оператор-кассир Торговой точки на кассе формирует корзину заказа;
- на терминал с кассы передается заказ;
- на экране терминала отображается сумма заказа;
- для проведения операции необходимо приложить карту к дисплею терминала
- после звукового сигнала убрать карту от дисплея терминала и ввести ПИН-код.
- после этого производится отпуск Товара (услуги/работы).

Особые ситуации:

- Если бесконтактная работа не возможна (карту убрали до звукового сигнала, карта повреждена, иное) на экране терминала появится требование произвести обслуживание по чипу карты.
- Для проведения операции ДЕРЖАТЕЛЬ КАРТЫ обязан самостоятельно ввести ПИН-код на терминале после появления надписи «Введите ПИН» или после приглашения оператора-кассира Торговой точки ввести ПИН-код.
- Если осуществлялась передача Топливной карты оператору-кассиру Торговой точки – он обязан вернуть ее ДЕРЖАТЕЛЮ КАРТЫ, а также выдать чек, который подтверждает проведенную операцию;

**4. Порядок получения Товара при системе обслуживания клиентов «Постоплата»:**

- провести заправку на необходимый литраж (соответствующий установленным на Карте Товарным ограничителям) самому, либо попросить сотрудника АЗС это сделать;
- подойти в здание АЗС для списания с карты отпущенного топлива.
- для проведения операции необходимо приложить карту к дисплею терминала. После звукового сигнала карту убрать и ввести ПИН-код.

Особые ситуации:

- По требованию оператора-кассира Торговой точки, если бесконтактная работа не возможна (карту убрали до звукового сигнала, карта повреждена, иное) – потребуются предъявить карту.
- Для проведения операции ДЕРЖАТЕЛЬ КАРТЫ обязан самостоятельно ввести ПИН-код на специальном устройстве после появления надписи «Введите ПИН» или после приглашения оператора-кассира Торговой точки ввести ПИН-код.
- Если осуществлялась передача Топливной карты оператору-кассиру Торговой точки – он обязан вернуть ее ДЕРЖАТЕЛЮ КАРТЫ, а также выдать чек, который подтверждает проведенную операцию;

**5. Терминальный чек содержит следующую информацию:**

Держатель Карты обязан проверить правильность оформления проведенной операции по количеству и марке заказанного автомобильного топлива (стоимости оказанной услуги/выполненной работы/сопутствующего товара), а также соответствие указанного в чеке номера Карты фактическому. При не соответствии данных

чека всем необходимым показателям держатель Карты должен сообщить об этом оператору. После оформления операции держатель Карты должен осуществить заправку (принять услугу).

*Примечание: при осуществлении заправки «до полного бака», а также в случае, если запрошенный к отпуску объем автомобильного топлива не помещается в емкости держателя Карты (например, бензобак транспортного средства), корректировка данных по текущей операции осуществляется в автоматическом режиме.*

*В случае наличия ошибки связи – оператор-кассир Торговой точки должен обратиться к клиенту, Клиент должен передать ему Карту для проведения корректировки данных. В этом случае будет проведена полная отмена проведенной операции, затем операция будет проведена повторно на скорректированную сумму.*

*Если по каким-либо причинам (например, при сбое оборудования) оператор АЗС не может скорректировать неправильно проведенную операцию, то необходимо совместно с оператором АЗС составить акт о расхождении данных в двух экземплярах (с обязательным указанием даты, номера АЗС, номера чека, номера Карты, неверных и фактических параметров заправки). Подписанный оператором АЗС и держателем Карты акт должен быть предоставлен в офис Управления продаж корпоративным клиентам для проведения корректировки данных.*

## 6. Операция с картой может быть остановлена терминалом по следующим причинам

### • При наличии связи:

Responsecode	Информация, выводимая на чеке	Пояснения
05	ОТКАЗ. Карта заблокирована.	Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине блокировки карты, необходимо обратиться к представителю вашей организации или в офис Агента
14, 54	ОТКАЗ. Карта неактивна либо просрочена. ОТКАЗ. Истек срок действия карты.	Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине неактивности карты или у нее истек срок действия, необходимо обратиться к представителю вашей организации или в офис Агента
19	ОТКАЗ. Повторите операцию.	Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине некорректно оформленной операции, ошибки исполнения операции. Для исправления – необходимо повторить операцию.
34, 59, 68, 80, прочие коды ответа	ОТКАЗ. Обратитесь к персоналу торговой точки. ОТКАЗ. Коммуникационная ошибка, повторите операцию.	Отпуск товара/услуги производиться не будет. Для выяснения причин, и устранения необходимо обратиться к оператору-кассиру.
51	ОТКАЗ. Недостаточно средств.	Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине недостатка денежных средств на договоре, необходимо обратиться к представителю вашей организации для пополнения баланса договора.
55,76, 75	ОТКАЗ. Неверный ПИН-код. ОТКАЗ. Неверный ПИН-код, превышено допустимое количество попыток ввода ПИН-кода. ОТКАЗ. Превышено допустимое количество попыток ввода ПИН-кода.	Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине неверного ПИН-кода. Необходимо повторно ввести правильный ПИН-код. Количество попыток ограничено, после чего карта блокируется.
57	ОТКАЗ. Товар/услуга запрещена.	Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине ограничения на товар или услугу,

		которые не разрешены к приобретению по конкретной ТК, необходимо обратиться к представителю вашей организации.
58	ОТКАЗ. Операция запрещена в данной торговой точке.	Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине ограничения на получение товара или услуг в данном регионе. Ограничение установлено на конкретную ТК, необходимо обратиться к представителю вашей организации.
61	ОТКАЗ. Превышен ограничитель по сумме/количеству.	Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине ограничения суммы или количества товара/услуг. Ограничение установлено на конкретную ТК, необходимо обратиться к представителю вашей организации.
65	ОТКАЗ. Превышен ограничитель по частоте использования карты.	Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине ограничения частоты использования ТК. Ограничение установлено на конкретную ТК, необходимо обратиться к представителю вашей организации.
69	ОТКАЗ. Запрет операции по бесконтактному интерфейсу, используйте чип.	Отпуск товара/услуги производиться не будет. Передайте топливную карту оператору-кассиру Торговой точки для использования чипа.
82	ОТКАЗ. Таймаут от эмитента карты, повторите операцию.	ОТКАЗ. Таймаут от эмитента карты, повторите операцию. В случае повторного отказа обратитесь в службу технической поддержки.
91	ОТКАЗ. Таймаут от эмитента карты, повторите операцию.	ОТКАЗ. Таймаут от эмитента карты, повторите операцию. В случае повторного отказа обратитесь в службу технической поддержки.

• При отсутствии связи

Responsecode	Информация, выводимая на чеке	Пояснения
Z1, Z3	ОТКАЗ. Хост недоступен.	Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине недоступности хоста. Для устранения отказа – необходимо повторить операцию. При повторном отказе – обратитесь к оператору-кассиру Торговой точки.

**7. Условия эксплуатации и хранения карты:**

- Температура от минус 35, до плюс 50 градусов Цельсия
- Запрещено перекручивание более 30 градусов в обе стороны
- Необходимо избегать загрязнения микросхемы и воздействия на карту активной среды.
- Не допускаются удары по микросхеме или ее механические повреждения

**8. Дополнительные положения:**

В случае невозможности проведения операции с картой по любой причине (поломка оборудования, неисправность карты и др.) необходимо немедленно связаться с представителем АГЕНТА по телефону 8-800-234-1-622.