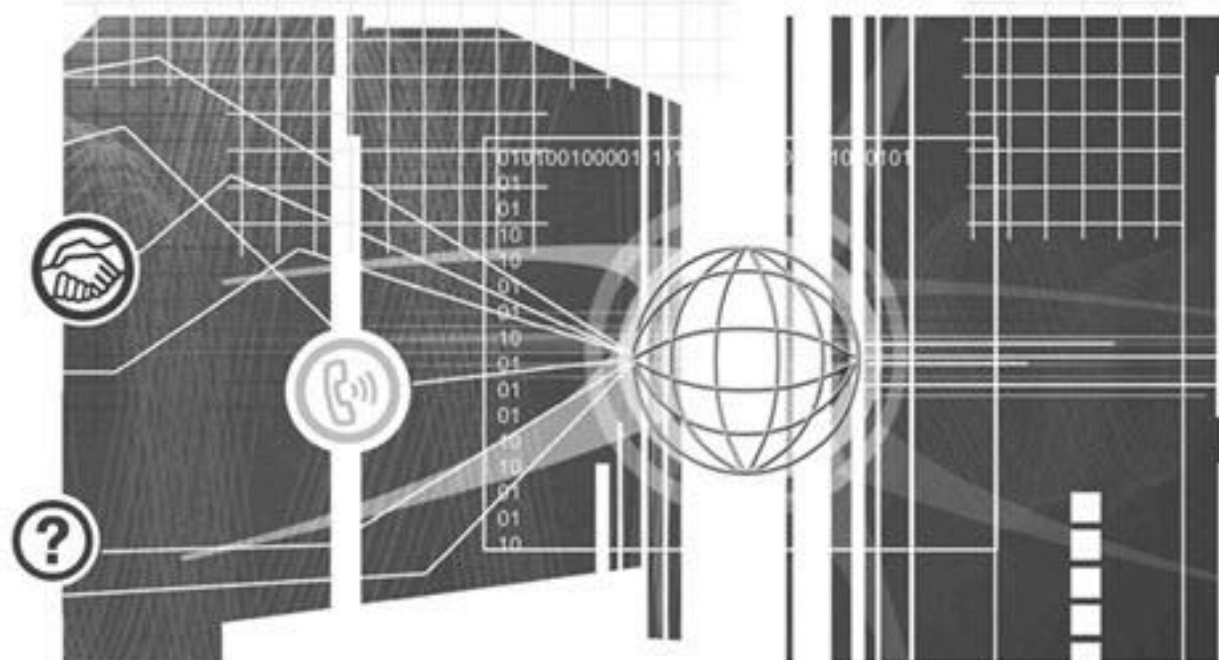




Инструкция оператору АЗС

VeriFone VX-520
v.7.00



УВАЖАЕМЫЕ ОПЕРАТОРЫ !

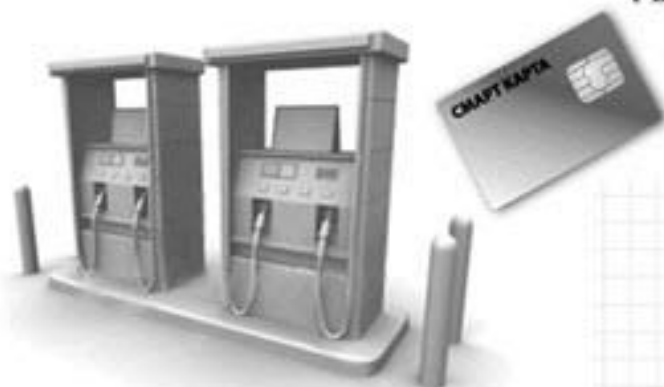
УСТАНОВЛЕННЫЙ НА ВАШЕЙ АЗС ТЕРМИНАЛ ПРИНИМАЕТ ПЛАСТИКОВЫЕ СМАРТ-КАРТЫ.

Не обращайте внимание на логотип карты, он может быть разный.

ТЕРМИНАЛ САМОСТОЯТЕЛЬНО РАСПОЗНАЕТ «СВОЮ» ИЛИ «ЧУЖУЮ» КАРТУ И НЕ ДОПУСТИТ ЗАПРАВКУ НЕРАЗРЕШЕННОЙ КАРТЫ!!!!

Любая предъявленная карта должна быть вставлена в терминал.

ДАЛЕЕ СЛЕДУЕТ ВЫПОЛНЯТЬ ИНСТРУКЦИИ ТЕРМИНАЛА.



СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.1 Путеводитель по инструкции.....	3
2 ОСНОВЫ РАБОТЫ С ТЕРМИНАЛОМ.....	4
2.1 ВКЛЮЧЕНИЕ ТЕРМИНАЛА	5
2.2 РАБОТА С МЕНЮ	5
2.3 РАБОТА С КАРТОЙ.....	5
3 ОБЩИЙ СЦЕНАРИЙ РАБОТЫ	6
3.1 ЗАКРЫТИЕ / ОТКРЫТИЕ СМЕНЫ	6
4 УСТАНОВКА ЦЕН НА ТОПЛИВО.....	7
5 ОПЕРАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	8
5.1 РАБОТА С ПЛАТЁЖНЫМИ КАРТАМИ <i>СИСТЕМЫ</i>	8
5.1.1 <i>Оплата по карте</i>	8
5.1.2 <i>Возврат средств клиенту</i>	11
5.1.3 <i>Просмотр информации по карте</i>	12
5.2 РАБОТА С ЭЛЕКТРОННЫМИ ТАЛОНАМИ.....	15
5.2.1 <i>Оплата по электронным талонам</i>	15
5.2.2 <i>Возврат по ЭТ</i>	16
5.2.3 <i>Просмотр информации по ЭТ</i>	17
5.3 UNIPOS.....	17
6 ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЁТ.....	19
6.1 ПРОСМОТР ПРОМЕЖУТОЧНОГО ОТЧЁТА.....	19
6.2 ПЕЧАТЬ ПРОМЕЖУТОЧНОГО ОТЧЁТА.....	19
6.3 ПЕЧАТЬ КОПИИ ЧЕКА	19
7 ОПИСАНИЕ СООБЩЕНИЙ	20
7.1 СООБЩЕНИЯ ТЕРМИНАЛА ПРИ РАБОТЕ С КАРТАМИ PETROL PLUS В OFFLINE- И ONLINE-РЕЖИМАХ	20
7.2 СООБЩЕНИЯ ТЕРМИНАЛА ПРИ РАБОТЕ С КАРТАМИ СТОРОННИХ ЭМИТЕНТОВ.....	21
7.3 СООБЩЕНИЯ ТЕРМИНАЛА ОБ ОШИБКАХ В ПРОЦЕССЕ УДАЛЁННОЙ ИНКАССАЦИИ	21
7.4 ОПИСАНИЕ СООБЩЕНИЙ ТЕРМИНАЛА ПРИ РАБОТЕ С ЭТ.....	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРИМЕРЫ ЧЕКОВ ПО ОПЕРАЦИЯМ ОТКРЫТИЯ И ЗАКРЫТИЯ СМЕНЫ (ОТЧЁТ ЗА СМЕНУ).....	24
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПРИМЕРЫ ЧЕКОВ ПО ОПЕРАЦИЯМ С ЭЛЕКТРОННЫМИ ТАЛОНАМИ.....	25
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПРИМЕРЫ ЧЕКОВ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ОТЛОЖЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ.....	27

1 ВВЕДЕНИЕ

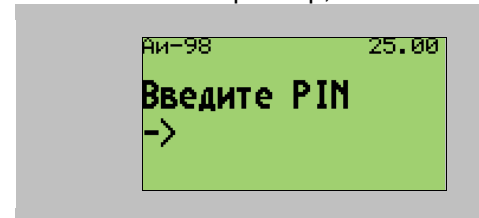
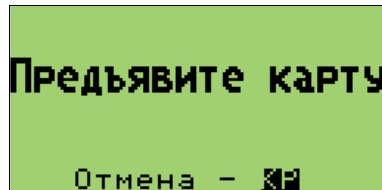
Данный документ предназначен для операторов АЗС. В нем содержится описание основных правил работы с оборудованием и описание действий оператора при выполнении операций обслуживания.

1.1 Путеводитель по инструкции

В инструкции применяются следующие обозначения:

- описание выполняемых оператором действий представлено в виде таблиц: в левом столбце содержатся окна, выводимые на дисплей терминала, или рисунки, поясняющие выполняемые действия, в правом — описание действий;
- окна, которые могут отсутствовать при выполнении операции (в зависимости от настройки терминала), представлены на сером фоне и имеют меньший размер;

Например,



- действия, которые, возможно, выполнять не потребуется (в зависимости от настройки терминала), представлены на сером фоне;

Например,  Попросите клиента ввести PIN-код его карты

- строки, которые, возможно, не будут присутствовать в чеках (в зависимости от настройки терминала), выделены курсивом.

Например, *ООО "Вега маркет плюс"*

Название организации

2 ОСНОВЫ РАБОТЫ С ТЕРМИНАЛОМ

(на примере терминала VeriFone VX 520)



Рис. 1. Внешний вид терминала VeriFone VX 520

На Рис. 1 обозначены следующие элементы:

1. Терминал.
2. Крышка принтера терминала.
3. Дисплей.
4. Кнопка вызова меню — **F1**.
5. Кнопка вызова справочной информации — **F2**.
6. Кнопка **F3**.
7. Кнопка **F4**.
8. Кнопка **▲**.
9. Кнопка **▼**.
10. Картоприёмник карт с магнитной полосой.
11. Кнопка **#**.
12. Кнопка ввода — **зелёная** кнопка.
13. Картоприёмник смарт-карт.
14. Кнопка удаления символа, стоящего перед курсором — **жёлтая** кнопка.
15. Кнопка отмены операции или кнопка выхода в предыдущее меню — **красная** кнопка.
16. Кнопка ввода десятичной точки — ***,'**.
17. Алфавитно-цифровая клавиатура.
18. Кнопка **◀**.
19. Кнопка **▶**.
20. Кнопка вызова меню — **ALPHA**.

Ввод символов осуществляется с алфавитно-цифровой клавиатуры терминала. Конкретные значения клавиш зависят от загруженного приложения.

2.1 Включение терминала

После включения терминала в сеть электропитания выполняется загрузка программного обеспечения, которая завершается появлением заставки с текущей датой, временем и версией приложения на дисплее терминала (например, см. Рис. 2).

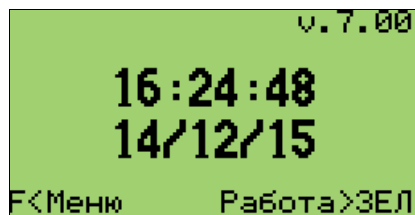


Рис. 2. Заставка с текущей датой, временем и версией приложения

2.2 Работа с меню

Для перехода в «Главное меню» нажмите кнопку вызова меню.

Выбор пунктов меню производится с помощью кнопок перемещения курсора или нажатием на клавиатуре терминала кнопки с цифрой, соответствующей этому пункту меню.

ВНИМАНИЕ!

Наличие тех или иных пунктов меню зависит от конфигурации приложения, загруженной в терминал.

2.3 Работа с картой

Для того чтобы считать (записать) информацию, вставьте смарт-карту в специально предназначенный для смарт-карт картоприёмник (см. Рис. 1, стр. 4). Смарт-карта вставляется контактной площадкой вперёд, при этом контактная площадка чипа карты должна находиться на верхней поверхности карты. Вставьте карту до упора.

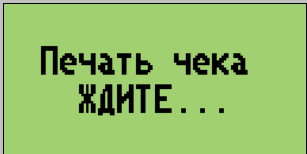
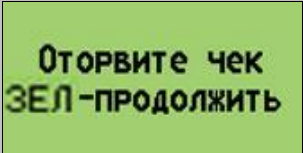
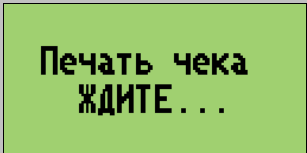
При работе на терминале **оператор должен чётко следовать указаниям**, выводимым на дисплей терминала, и правилам работы, описанным ниже:

- в процессе взаимодействия терминала с картой запрещается извлекать её из картоприёмника до появления на дисплее терминала соответствующего указания. «Выдёргивание» карты из картоприёмника в ходе выполнения операции может привести к блокированию карты;
- PIN-коды карт вводятся с клавиатуры терминала;
- после троекратного ввода неверного PIN-кода карта блокируется и становится непригодной для дальнейшей работы. Снять блокировку можно только в ОЦ, введя **один (последний) раз** правильный PIN-код.

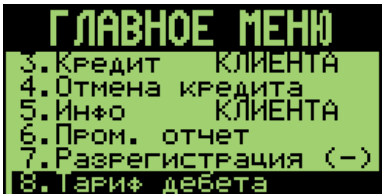
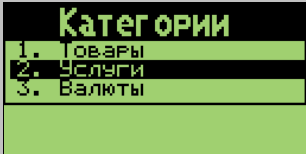
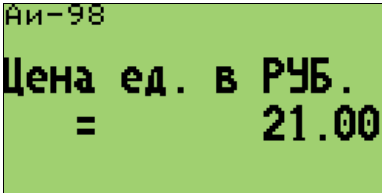
3 ОБЩИЙ СЦЕНАРИЙ РАБОТЫ

Перед началом обслуживания клиентских карт на терминале необходимо закрыть предыдущую смену оператора и открыть следующую (выполнить процедуру разрегистрации с печатью сменного отчёта (см. п. 3.1)).

3.1 Закрытие / открытие смены

Вид дисплея терминала	Действия
	Выберите пункт меню «Отчет за смену» и нажмите кнопку ввода
	Терминал распечатает отчёт за смену (см. Табл. 7, стр. 24). Сохраните данный чек
	Оторвите чек и для печати копии отчёта за смену нажмите кнопку ввода
	Терминал распечатает копию отчёта за смену. Сохраните данный чек

4 УСТАНОВКА ЦЕН НА ТОПЛИВО

Вид дисплея терминала	Действия
	Выберите пункт меню « Тариф дебета » и нажмите кнопку ввода
	Выберите категорию, в состав которой входит требуемая услуга, например, «Услуги», и нажмите кнопку ввода
	Выберите услугу, для которой необходимо установить или изменить цену, и нажмите кнопку ввода
	Введите цену одной единицы услуги и нажмите кнопку ввода. Если число, являющееся ценой услуги, состоит из целой и дробной части, то необходимо сначала ввести целую часть числа, затем нажать на кнопку ввода десятичной точки и ввести дробную часть числа
	После ввода цен на все услуги и для выхода в « Главное меню » оператора нажмите кнопку выхода в предыдущее меню

5 ОПЕРАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ВНИМАНИЕ!

Перед началом обслуживания клиентских карт на терминале необходимо закрыть предыдущую смену оператора и открыть следующую (выполнить процедуру разрегистрации с печатью сменного отчёта (см. п. 3.1, стр. 6)).

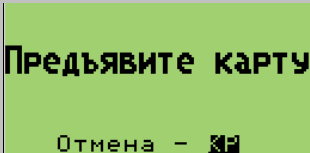
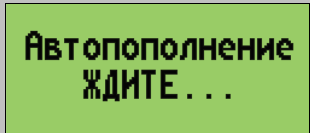
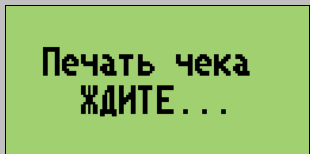
Перед началом работы следует убедиться в корректности цен, установленных на топливо и, в случае необходимости, изменить их (см. п. 4, стр. 7).

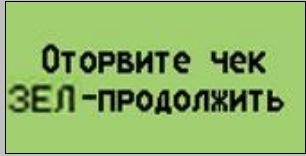
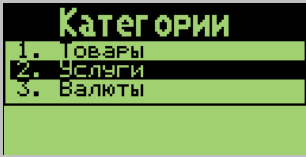
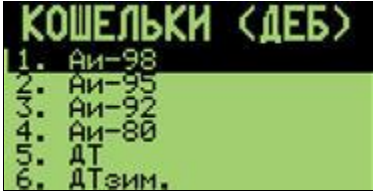
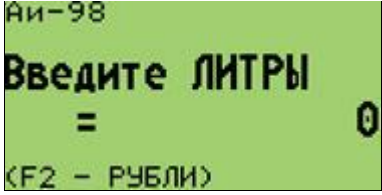
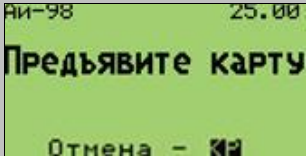
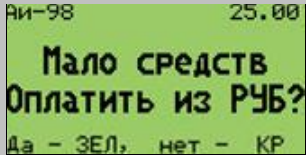
Особенности выполнения операций обслуживания по протоколу UniPOS изложены в п. 5.3 на стр. 17.

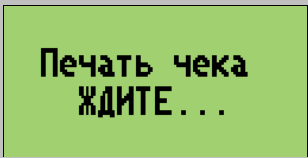
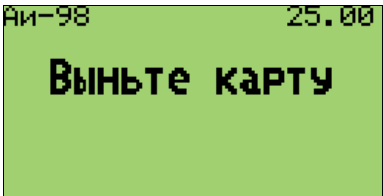
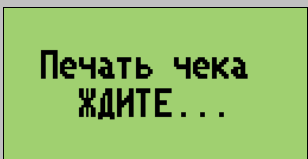
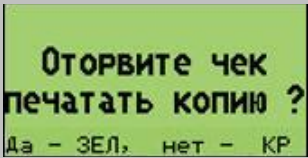
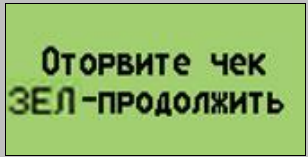
5.1 Работа с платёжными картами Системы

5.1.1 Оплата по карте

Оплата по карте — операция списания средств с кошелька клиентской карты за предоставленные товары и услуги.

Вид дисплея терминала	Действия
	Выберите пункт меню « Дебет КЛИЕНТА » и нажмите кнопку ввода
	Вставьте клиентскую карту в картоприёмник терминала
	НЕ вынимайте карту!
	Выполняется изменение параметра кошелька карты (размера остатка или размера лимита) в соответствии со списком отложенных изменений. Изменений может быть несколько, на каждую операцию изменения терминал распечатает чек Если операция выполняется в online-режиме и для данной карты на АС имеются online-изменения набора кошельков, производится их реализация. Операция добавления, удаления или замены кошельков завершается печатью чека (см. Приложение 3)
	Номер карты не найден в списке отложенных изменений
	НЕ вынимайте карту!
	При выполнении данной операции может быть распечатано несколько экземпляров чека. Первый экземпляр чека отдайте клиенту, последующие — сохраните

Вид дисплея терминала	Действия
	Оторвите чек. Затем, для отмены печати копии чека нажмите кнопку отмены операции; для печати копии чека — кнопку ввода
	Оторвите чек и для печати копии чека нажмите кнопку ввода
	НЕ вынимайте карту!
	Выберите категорию, в состав которой входит запрошенная клиентом услуга, например, «Услуги», и нажмите кнопку ввода
	Выберите кошелек в соответствии с запрошенной клиентом услугой, например, «Аи-98», и нажмите кнопку ввода
	Введите заявленное клиентом количество услуги и нажмите кнопку ввода. Для ввода разделительной точки между целой и дробной частью числа используйте кнопку ввода десятичной точки. Смена способа заказа (рубли/услуга) производится по кнопке F2. Для валютных кошельков последовательно можно ввести несколько сумм: введите первую сумму, нажмите кнопку ввода; затем введите вторую сумму и нажмите кнопку ввода и т.д. Для ввода последней суммы нажмите кнопку ввода два раза
	Вставьте клиентскую карту в картоприёмник терминала
	НЕ вынимайте карту!
	Сообщите клиенту о недостаточном количестве средств на кошельке услуги. Если клиент согласен оплатить услугу из валютного кошелька, нажмите кнопку ввода; если не согласен — нажмите кнопку отмены и верните карту клиенту
	НЕ вынимайте карту!

Вид дисплея терминала	Действия
	Попросите клиента ввести PIN-код его карты на клавиатуре терминала и нажать кнопку ввода
	При выполнении операции в online-режиме. Попросите клиента ввести дополнительный PIN-код его карты на клавиатуре терминала и нажать кнопку ввода
	НЕ вынимайте карту!
	Отдайте первый экземпляр чека, распечатанный терминалом, клиенту
	Выньте карту из картоприёмника терминала и верните клиенту
	При выполнении данной операции может быть распечатано несколько экземпляров чека. Первый экземпляр чека отдайте клиенту, последующие — сохраните Примечание. В зависимости от настроек терминала первый экземпляр чека может быть распечатан до изъятия клиентской карты из картоприёмника
	Оторвите чек. Затем, для отмены печати копии чека нажмите кнопку отмены операции; для печати копии чека — кнопку ввода
	Оторвите чек и для печати копии чека нажмите кнопку ввода
	На дисплее появится «Главное меню»

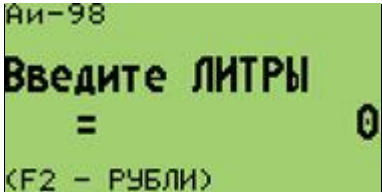
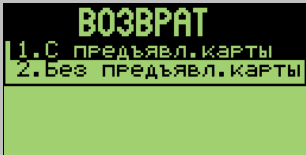
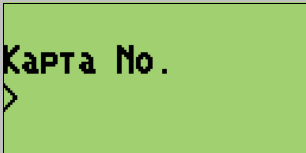
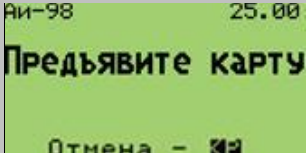
5.1.2 Возврат средств клиенту

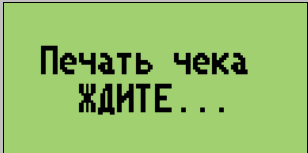
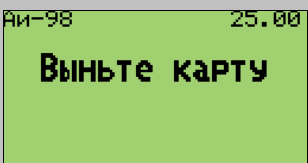
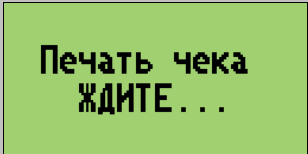
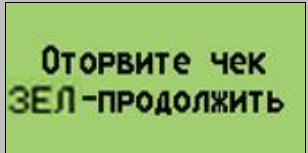
Возврат средств клиенту выполняется в случае, если количество единиц услуги, реально отпущенной клиенту, меньше количества единиц услуги, списанного с карты, или в случае, если расчёт был выполнен не из того кошелька.

Возврат возможен только по последней операции оплаты по данной карте и на том же терминале. Например, по карте было получено 10 литров Аи-92, а затем 5 литров Аи-92. Возврат возможен только в пределах 5 литров.

Возврат невозможен в случае, если:

- последняя операция по данному кошельку — не оплата;
- услуга была оплачена из валютного кошелька (по пересчёту), а после обслуживания цена на услугу была изменена;
- была закрыта смена оператора (при соответствующей настройке терминала);
- была проведена инкассация.

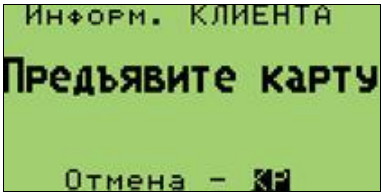
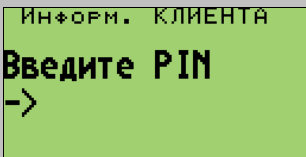
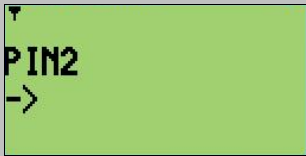
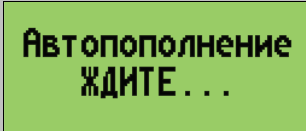
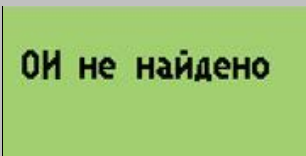
Вид дисплея терминала	Действия
	Выберите пункт меню « Возврат КЛИЕНТУ » и нажмите кнопку ввода
	Выберите категорию, в состав которой входит возвращаемая клиентом услуга, например, «Услуги», и нажмите кнопку ввода
	Выберите кошелёк, на который будет записываться величина возврата (услуга, по которой ранее производилось списание), например, «Аи-98», и нажмите кнопку ввода
	Введите величину возврата и нажмите кнопку ввода. <i>Величина возврата должна быть не больше списанной суммы.</i> Для ввода разделительной точки между целой и дробной частью числа используйте кнопку ввода десятичной точки
	Выберите условие возврата (с предъявлением клиентской карты или без предъявления клиентской карты) и нажмите кнопку ввода
	Введите номер клиентской карты (из чека оплаты) и нажмите кнопку ввода
	Вставьте клиентскую карту в картоприёмник терминала
	НЕ вынимайте карту!

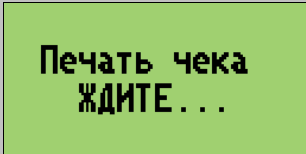
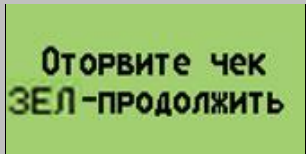
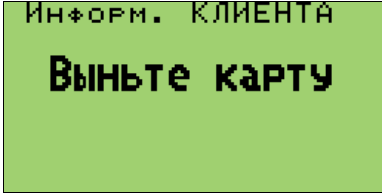
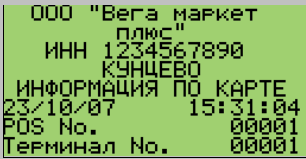
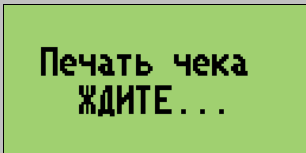
Вид дисплея терминала	Действия
	Отдайте первый экземпляр чека, распечатанный терминалом, клиенту
	Выньте карту из картоприёмника терминала и верните клиенту
	При выполнении данной операции может быть распечатано несколько экземпляров чека. Первый экземпляр чека отдайте клиенту, последующие — сохраните Примечание. В зависимости от настроек терминала первый экземпляр чека может быть распечатан до изъятия клиентской карты из картоприёмника
	Оторвите чек. Затем, для отмены печати копии чека нажмите кнопку отмены операции; для печати копии чека — кнопку ввода
	Оторвите чек и для печати копии чека нажмите кнопку ввода
	На дисплее появится «Главное меню»

5.1.3 Просмотр информации по карте

Просмотр информации по карте позволяет однозначно определить, какую услугу и в каком количестве может получить клиент. Информацию по карте можно просмотреть на дисплее терминала или на чеке.

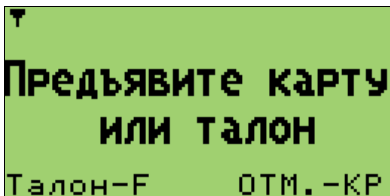
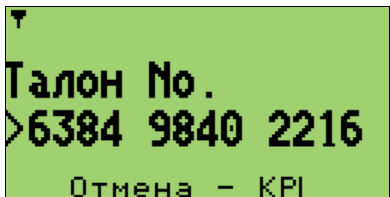
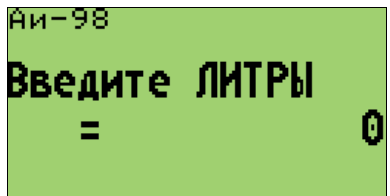
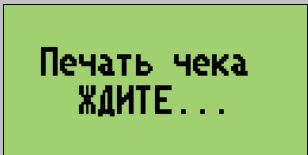
Вид дисплея терминала	Действия
	Выберите пункт меню « Инфо КЛИЕНТА » и нажмите кнопку ввода

Вид дисплея терминала	Действия
	Если к основной информации по клиентской карте необходимо добавить количество присутствующей на карте услуги, которая может быть предоставлена клиенту при расчёте из валютного кошелька (на сумму, не превышающую его лимит), включите опцию «Доп. Инфо». Для этого: выберите опцию и нажмите кнопку ввода. При необходимости одновременного просмотра online- и offline-информации по клиентской карте (на дисплее или в чеке), а также при выполнении операции дебета (в чеке), включите опцию «Служебная инф.» Для этого: выберите опцию и нажмите кнопку ввода. После выполнения операции просмотра информации по клиентской карте опция автоматически выключается. Далее, выберите устройство вывода информации по карте: дисплей или принтер терминала и нажмите кнопку ввода
	Вставьте клиентскую карту в картоприёмник терминала
	НЕ вынимайте карту!
	Попросите клиента ввести PIN-код карты и нажать кнопку ввода на клавиатуре терминала
	При выполнении операции в online-режиме. Попросите клиента ввести дополнительный PIN-код его карты на клавиатуре терминала и нажать кнопку ввода
	НЕ вынимайте карту!
	Выполняется изменение параметра кошелька карты (размера остатка или размера лимита) в соответствии со списком отложенных изменений. Изменений может быть несколько, на каждую операцию изменения терминал распечатает чек Если операция выполняется в online-режиме и для данной карты на АС имеются online-изменения набора кошельков, производится их реализация. Операция добавления, удаления или замены кошельков завершается печатью чека (см. Приложение 3)
	Номер карты не найден в списке отложенных изменений

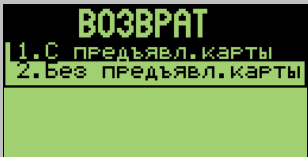
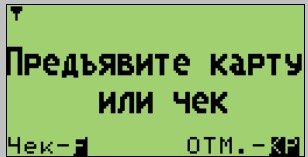
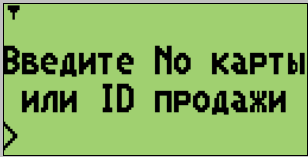
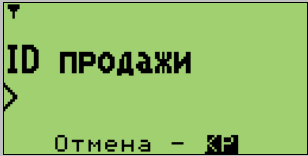
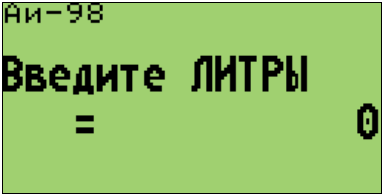
Вид дисплея терминала	Действия
	НЕ вынимайте карту!
	При выполнении данной операции может быть распечатано несколько экземпляров чека. Первый экземпляр чека отдайте клиенту, последующие — сохраните
	Оторвите чек. Затем, для отмены печати копии чека нажмите кнопку отмены операции; для печати копии чека — кнопку ввода
	Оторвите чек и для печати копии чека нажмите кнопку ввода
	Выньте клиентскую карту из картоприёмника терминала
	Если в качестве устройства вывода информации был выбран дисплей, то на дисплее появится информация по карте. Для просмотра информации по карте воспользуйтесь кнопками перемещения курсора. Для возврата в меню «ИНФ. КАРТ. КЛИЕНТА» нажмите кнопку отмены операции
	Если в качестве устройства вывода информации был выбран принтер, терминал распечатает чек
	На дисплее появится меню «ИНФ. КАРТ. КЛИЕНТА». Для возврата в «Главное меню» оператора нажмите еще раз кнопку отмены операции

5.2 Работа с электронными талонами

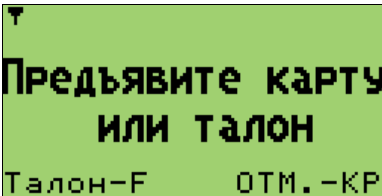
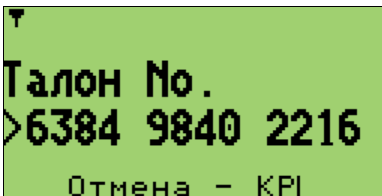
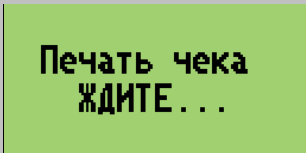
5.2.1 Оплата по электронным талонам

Вид дисплея терминала	Действия
	Выберите пункт меню « Дебет КЛИЕНТА » и нажмите кнопку ввода
	Для оплаты с помощью ЭТ нажмите на кнопку F .
	Введите номер талона Примечание. При вводе цифры номера ЭТ вводятся без пробелов. Пробелы подставляются автоматически, разбивая номер на блоки по 4 цифры для удобства визуального контроля.
	Введите заявленное клиентом количество услуги, не превышающее номинал талона, и нажмите кнопку ввода
	Предоставьте клиенту возможность ввести PIN3-код обслуживаемого ЭТ. На ввод корректного PIN3-кода даётся 3 попытки, по исчерпании которых ЭТ будет заблокирован и обслуживание по нему станет невозможным. Разблокировать ЭТ нельзя
	Оторвите чек и отдайте его клиенту

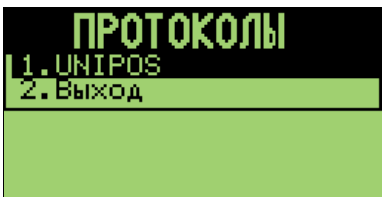
5.2.2 Возврат по ЭТ

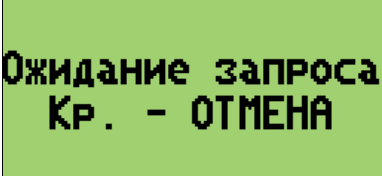
Вид дисплея терминала	Действия
	Выберите пункт меню «Возврат КЛИЕНТУ» и нажмите кнопку ввода
	Для возврата по ЭТ способ выполнения операции безразличен
	Нажмите на кнопку F .
	Введите ID продажи (число в строке «ID продажи»)
	Введите ID продажи (число в строке «ID продажи»)
	Введите величину возврата и нажмите кнопку ввода. Величина возврата должна быть не больше списанной суммы
	Оторвите чек и отдайте его клиенту

5.2.3 Просмотр информации по ЭТ

Вид дисплея терминала	Действия
	Выберите пункт меню «Инфо КЛИЕНТА» и нажмите кнопку ввода
	Выберите способ вывода информации (просмотр или печать). Примечание. Состояние опций «Доп.Инфо» и «Служебная инф.» при просмотре информации по ЭТ значения не имеет
	Нажмите на кнопку F.
	Введите номер талона
	Предоставьте клиенту возможность ввести PIN3-код обслуживаемого ЭТ
	Оторвите чек и отдайте его клиенту

5.3 UniPOS

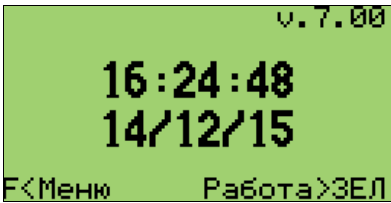
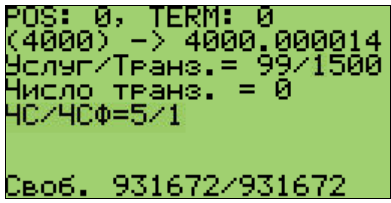
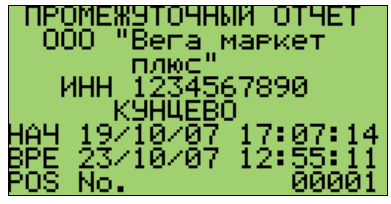
Вид дисплея терминала	Действия
	Выберите пункт меню «Протоколы» и нажмите кнопку ввода
	Выберите пункт меню «UNIPOS» и нажмите кнопку ввода

Вид дисплея терминала	Действия
	Сформируйте заказ на обслуживание на АРМ оператора. При поступлении заказа на терминал на дисплее появится указание о необходимости вставить в картоприёмник клиентскую карту. Дальнейшие действия оператора не отличаются от действий при обслуживании клиента на терминале без UniPOS

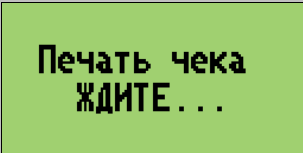
6 ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТЧЁТ

Промежуточный отчёт можно вывести на дисплей или принтер терминала.

6.1 Просмотр промежуточного отчёта

Вид дисплея терминала	Действия
	Нажмите кнопку вызова справочной информации
	Для просмотра всей информации (справочной информации и промежуточного отчёта) воспользуйтесь кнопками перемещения курсора
	После просмотра данных для возврата к заставке с текущей датой, временем и версией приложения нажмите кнопку выхода в предыдущее меню

6.2 Печать промежуточного отчёта

Вид дисплея терминала	Действия
	Выберите пункт меню «Пром. отчёт» и нажмите кнопку ввода
	Терминал распечатает промежуточный отчёт, включающий операции обслуживания клиентов с начала смены оператора до времени печати отчёта

6.3 Печать копии чека

Если в процессе печати чека произошло замятие чековой ленты, или лента закончилась, то, устранив причину, можно повторить печать последнего чека.

Примечание.

Печать копии чека, размер которого составляет более 100 строк (например, чек, содержащий большой БС), невозможна.

Вид дисплея терминала	Действия
	Выберите пункт меню «Печать КОПИИ чека» и нажмите кнопку ввода

7 ОПИСАНИЕ СООБЩЕНИЙ

ВНИМАНИЕ!

Если операцию выполнить невозможно, на дисплее терминала появится сообщение и, при соответствующих настройках терминала, распечатается чек отказа с указанием причины отказа. Если при работе терминала в online-режиме пропала связь с АС, то через заданный интервал времени после отключения соединения терминал напечатает чек диагностики, в котором отображается информация об ошибках подключения терминала к АС. Данные чеки необходимо сохранить, так как они могут быть необходимы для устранения причины отказа.

7.1 Сообщения терминала при работе с картами Petrol Plus в offline- и online-режимах

Табл. 1. Описание общих сообщений терминала при работе с картами Petrol Plus в offline- и online-режимах

Сообщение на дисплее терминала	Возможные причины возникновения и способы решения
Карта в ЧС или Карту изъять	Клиентская карта находится в чёрном списке. Оператор должен действовать согласно инструкции Эмитента
Срок действия карты истек	Каждая карта имеет свой срок действия, который автоматически продлевается на полгода при очередном обслуживании по ней. Когда этот срок заканчивается, карта не принимается к обслуживанию. Срок действия клиентской карты можно продлить в ОЦ. Если клиент уверяет вас, что его карта ещё действительна, имеет смысл проверить правильность текущей даты, установленной в терминале
НЕВЕРНАЯ карта Выньте карту	В терминал вставлена карта другого типа, чем ожидает приложение терминала
НЕИЗВЕСТНАЯ ОШИБКА ОШИБКА СБРОСА	Возможно, карта была некорректно вставлена или сдвинута во время работы с ней. Также не исключено, что контактная площадка карты покрыта грязью, что нарушает контакт. Попробуйте протереть контактную площадку карты ваткой, смоченной в спирте, и повторить операцию
КАРТА БЫЛА УДАЛЕНА	Карта вынута из картоприёмника терминала или сдвинута. Попробуйте повторить операцию
Эмитент НЕДОСТУПЕН	Эмитент <i>Системы</i> имеет свой уникальный номер, загружаемый в терминал при помощи сервис-карты. В этой ситуации в терминал была вставлена карта эмитента, запрещённого для обслуживания на данном терминале
Ост. попыток: 2 или !!! ПОСЛЕДНЯЯ !!!	Сообщение выводится при вводе неверного PIN-кода карты
Мало денег на карте	Стоимость покупки больше, чем остаток в кошельке карты
ПРЕВЫШЕНИЕ Лимита	Стоимость покупки превышает остаток текущего лимита
Необходима ИНКАССАЦИЯ	Ситуация может возникнуть по следующим причинам: • новая транзакция не может быть создана; • ЧС отсутствует; • отсутствует «свежий» ЧС. Проведите инкассацию терминала с выгрузкой транзакций
Некорректная Д.П.О.	Дата последнего обслуживания, записанная на карте, более поздняя, чем дата на терминале. Проверьте, правильно ли установлена дата на терминале и повторите операцию. Если ситуация не изменилась, обратитесь в службу технической поддержки

Сообщение на дисплее терминала	Возможные причины возникновения и способы решения
Услуга недоступна	- обслуживание по выбранной услуге невозможно, так как соответствующий ей кошелек отсутствует на карте. Выберите другую услугу; - в памяти терминала отсутствуют привязки услуг чужого эмитента к ГСУ; - реализация ОИ по услуге невозможно, так как данная услуга отсутствует в списке разрешённых услуг на терминале

Табл. 2. Описание сообщений терминала при работе с картами Petrol Plus в online-режиме

Сообщение на дисплее терминала	Возможные причины возникновения и способы решения
Остановите автозапуск	Во время вызова меню «Дебет», «Возврат» или «Инфо КЛИЕНТА» и при наличии связи с АС производится автозапуск удалённой инкассации в режиме «АвтоИнкассация». Остановите автозапуск
Ошибка авториз-и	АС не авторизировал операцию обслуживания. Данное сообщение является первой строкой сообщения об ошибке (см. ниже)
Неизвестная карта	На АС отсутствует информация о карте. Выполните процедуру обновления диапазона карт и повторите операцию. Если сообщение не устранено, обратитесь к администратору ОЦ. Возможно, данные по карте не были переданы на АС
Мало средств на счете клиента	Недостаточно средств на счёте клиента для выполнения операции. Повторите операцию, задав меньшую сумму или меньшее количество услуги
Превышение лимита	При задании параметров операции обслуживания превышен лимит по сумме обслуживания. Повторите операцию, задав меньшую сумму или меньшее количество услуги
Обслуживание карты запрещено по времени	На АС имеется информация о запрете обслуживания по карте в данное время. Проверьте разрешённое время, установленное для карты. Проверьте, правильно ли установлена дата и время на терминале и повторите операцию

7.2 Сообщения терминала при работе с картами сторонних эмитентов

Табл. 3. Описание сообщений терминала при работе с картами сторонних эмитентов

Сообщение на дисплее терминала	Возможные причины возникновения и способы решения
Эмитент НЕДОСТУПЕН	Запись об эмитенте отсутствует в БС
ЭМИТЕНТ В ЧЕРНОМ СПИСКЕ	Сообщение появляется при предъявлении служебной или клиентской карты эмитента, занесённого в стоп-лист ЧС (запрещение обслуживания всех карт данного эмитента (см. документ «Petrol Plus. РП. ТО (дополнение по многоэм.)»), при выполнении следующих условий: - запись об эмитенте присутствует в БС; - эмитент разблокирован на терминале
ЭМИТЕНТ ЗАПРЕЩЕН	Эмитент заблокирован на терминале

7.3 Сообщения терминала об ошибках в процессе удалённой инкассации

В случае возникновения ошибок при проведении удалённой инкассации с использованием различных типов подключений на дисплее терминала могут появляться информационные сообщения, перечисленные в Табл. 4.

Табл. 4. Описание сообщений терминала об ошибках в процессе удалённой инкассации

Сообщение	Причина возникновения и способ устранения
Разрыв связи (time-out)	Превышение времени ожидания при приёме ответа от

	КС (плохое качество связи). Необходимо предпринять возможные меры по улучшению качества связи (Возможно — использовать другого поставщика услуг связи)
НЕТ соединения	Ошибка подключения к КС по протоколу TCP (ошибка связи / нет ответа от КС при подключении). Проверьте корректность настроек удалённой инкассации. В случае повторного возникновения ошибки обратитесь в службу технической поддержки
ОШИБКА инициализации	Ошибка инициализации модема (модем возвращает некорректный ответ). Проверьте настройку параметров подключения. В случае повторного возникновения ошибки обратитесь в службу технической поддержки
Соединение прервано	Соединение прервано со стороны КС (плохое качество связи). Необходимо предпринять возможные меры по улучшению качества связи (Возможно — использовать другого поставщика услуг связи)
Ошибка регистр. в сети	Ошибка регистрации в GSM-сети (нет сети, сеть перегружена и т.д.). Выполните процедуру перерегистрации SIM-карты по истечении некоторого времени. В случае повторного возникновения ошибки обратитесь в службу технической поддержки
Ошибка дозвона	Ошибка дозвона (активации GPRS-сессии) (плохое качество связи). Необходимо предпринять возможные меры по улучшению качества связи
Нет ответа от модема	Нет ответа от модема (плохой кабель для подключения к модему, выключен блок питания модема и т.д.). Проверьте корректность аппаратного подключения к модему (см. инструкцию по эксплуатации терминала). В случае повторного возникновения ошибки обратитесь в службу технической поддержки
Неверный ответ от модема	Получен неизвестный ответ от модема (плохой кабель для подключения к модему, неверная скорость, неизвестный тип модема и т.д.). Проверьте корректность аппаратного подключения к модему и настройку параметров подключения. В случае повторного возникновения ошибки обратитесь в службу технической поддержки

7.4 Описание сообщений терминала при работе с ЭТ

Табл. 5. Описание сообщений, которые могут возникнуть на дисплее терминала при работе с электронными талонами

Сообщение на дисплее терминала	Текст в чеке отказа	Возможные причины возникновения и способы решения
Ошибка авториз-и		АС не авторизовал операцию обслуживания. Данное сообщение является первой строкой сообщения об ошибке (см. ниже)
Аутентификация неуспешна		1. Отсутствует подключение к АС. Проверьте и измените настройки подключения к АС в части параметров авторизации. 2. Введённый ЭТ отсутствует на АС. Возможно, ошибка ввода номера талона. Повторите операцию, введя корректный номер
Прием талона запрещен	Извините, но прием талонов запрещен на АС	Терминал не включён в сеть обслуживания ЭТ или на нём не разрешён приём электронных талонов. Проверьте настройки в ОЦ
Неизвестный талон	Неизвестный талон	1. Номер талона не найден в БД. Возможно, номер ЭТ введён неверно. Повторите операцию, введя корректный номер 2. В ОЦ у клиента отсутствует «фиктивная карта», к которой привязан ЭТ

Сообщение на дисплее терминала	Текст в чеке отказа	Возможные причины возникновения и способы решения
Срок действия талона истек	Извините, но срок действия этого талона уже истек. К сожалению, получить товары с использованием этого талона уже невозможно	Срок действия талона истёк. Обслуживание ЭТ невозможно
Талон уже обслужен	Талон уже обслужен	Обслуживание по ЭТ было произведено ранее. Обслуживание невозможно
Талон заблокирован	Талон заблокирован	ЭТ заблокирован к обслуживанию. Обслуживание невозможно
Услуга недоступна	Услуга недоступна	Выбранная услуга не соответствует услуге в ЭТ. Повторите операцию, выбрав верную услугу
Тариф не задан	Тариф не задан	По выбранной услуге не задан тариф. Задайте тариф услуги и повторите операцию
Превышение лимита	Превышение лимита	1. Введённое количество услуги превышает номинал ЭТ. Повторите операцию, задав верное количество. 2. Превышен лимит по количеству или сумме допустимых операций дебета, установленных в ОЦ
Неверное количество	Неверное количество	Введено нулевое количество услуги. Повторите операцию, задав ненулевое количество услуги
Неверная сумма	Неверная сумма	Введена нулевая сумма. Повторите операцию, задав ненулевую сумму
Талон заблокирован по PIN3	Талон заблокирован по PIN	ЭТ заблокирован в результате трёхкратного неверного ввода PIN3-кода. Обслуживание невозможно
Неверная длина PIN3		Введено менее 4 цифр кода. Введите верный PIN3-код. Ввод неверной длины не уменьшает количество попыток ввода PIN3-кода

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРИМЕРЫ ЧЕКОВ ПО ОПЕРАЦИЯМ ОТКРЫТИЯ И ЗАКРЫТИЯ СМЕНЫ (ОТЧЁТ ЗА СМЕНУ)

Табл. 6. Открытие смены

Форма чека	Описание составляющих
---- ОТКРЫТИЕ СМЕНЫ ---- ООО "Вега маркет плюс" 0000100008 НАЧАЛО 16/10/07 10:56:34 POS No. 00001 Терминал No. 00001 --- ОСТАТОК ЭМИССИИ --- РУБЛИ P +100000.00 ДОЛЛАРЫ \$ 1000000.00 Аи-98 Л +999500.00 Аи-95 Л 1000000.00 ----- Оператор No. 4000000005	Название чека Название организации Номер терминала и номер смены Дата и время начала смены Номер ТО Номер терминала Остаток эмиссии на операторской карте Графический номер операторской карты

Табл. 7. Закрытие смены (отчёт за смену)

Форма чека	Описание составляющих
---- ОТЧЕТ ЗА СМЕНУ ---- ООО "Вега маркет плюс" 0000100004 НАЧАЛО 10/10/07 16:39:06 ОКОНЧ. 16/10/07 10:03:50 POS No. 00001 Терминал No. 00001 ----- ДЕБЕТ ----- Аи-98 Л 34.00 ----- Аи-95 Л 15.00 ----- ----- КРЕДИТ ----- Аи-98 Л 400.00 --- ВОЗВРАТ НА СЧЕТ --- Аи-98 Л 4.00 ----- - ОБРАБОТАНО КАРТОЧЕК - Дебет 2 Кредит 1 Возврат 1 ----- ИТОГО 4 ----- --- ОСТАТОК ЭМИССИИ --- РУБЛИ P +100000.00 ДОЛЛАРЫ \$ 1000000.00 Аи-98 Л +999500.00 Аи-95 Л 1000000.00 ----- Оператор No. 4000000005	Название отчета Название организации Номер терминала и номер смены Дата и время начала смены Дата и время окончания смены Номер ТО Номер терминала Название операции обслуживания Название кошелька и сумма дебетования Название операции обслуживания Название кошелька и сумма кредитования Название операции обслуживания Название кошелька и сумма возврата Общее количество карт, по которым была выполнена операция «дебет» Общее количество карт, по которым была выполнена операция «кредит» Общее количество карт, по которым была выполнена операция «возврат» Общее количество карт, по которым были выполнены операции обслуживания Остаток эмиссии на операторской карте Графический номер операторской карты

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПРИМЕРЫ ЧЕКОВ ПО ОПЕРАЦИЯМ С ЭЛЕКТРОННЫМИ ТАЛОНАМИ

Табл. 8. Чек оплаты по ЭТ

Форма чека	Описание составляющих чека
Чек No. 0000000020 ----- 25/07/13 10:18:56 POS No. 00005 Терминал No. 00013 ----- ID продажи 4095368093 Талон No. 418*****7217 Бензин 95----- (ДЕБ.) 1: - 10.00 =====	Номер чека Дата и время проведения операции Номер ТО Номер терминала Идентификационный номер операции обслуживания (используется для выполнения операций возврата) Маскированный номер ЭТ Название услуги и тип операции Количество услуги
Итого л 10.00 ---- ТАЛОН ПОГАШЕН ---- Подпись: ----- Оператор No. 4000000800 	Общее количество услуги Сообщение о проведении успешной операции Строка для подписи клиента Графический номер операторской карты Штрих-код с идентификационным номером операции обслуживания (используется для выполнения операций возврата)

Табл. 9. Чек отказа обслуживания по ЭТ

Форма чека	Описание составляющих чека
ЧЕК ОТКАЗА 0000000006 ----- 23/07/13 11:06:45 POS No. 00005 Терминал No. 00013 ----- Талон No. 675*****7890 ----- Причина отказа: Извините, но срок действия этого талона уже истек. К сожалению, получить товары с использованием этого талона уже невозможно. ----- Оператор No. 4000000800	Заголовок и номер чека Дата и время проведения операции Номер ТО Номер терминала Маскированный номер ЭТ Описание причины отказа Графический номер операторской карты

Табл. 10. Чек возврата по ЭТ

Форма чека	Описание составляющих чека
Чек No. 0000000022 -----	Номер чека
25/07/13 15:25:45	Дата и время проведения операции
POS No. 00005	Номер ТО
Терминал No. 00013 -----	Номер терминала
ID продажи 4095368094	Идентификационный номер операции обслуживания
Талон No. 418*****7217	Маскированный номер ЭТ
Бензин 95----- (ВОЗВ.)	Название услуги
1: + 2.00	Количество услуги
=====	
Итого л 2.00	Общее количество услуги

Оператор No. 4000000800	Графический номер карты оператора

Табл. 11. Чек информации по ЭТ

Форма чека	Описание составляющих чека
- ИНФОРМАЦИЯ ПО ТАЛОНУ - -----	Заголовок чека
25/07/13 15:25:45	Дата и время проведения операции
POS No. 00005	Номер ТО
Терминал No. 00013 -----	Номер терминала
Талон No. 909*****8463	Маскированный номер ЭТ
Дата начала 25/07/13	Дата начала действия ЭТ
Дата окончания 03/08/13 -----	Дата окончания действия ЭТ
----- Лимит талона -----	
Бензин 95 л 10.00	Название услуги и значение номинала ЭТ
--- Доступный лимит ----	
Бензин 95 л 10.00	Название услуги и доступный лимит обслуживания по ЭТ (с учётом установленных лимитов и произведённых обслуживаний по другим ЭТ клиента)

Оператор No. 4000000800	Графический номер карты оператора

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПРИМЕРЫ ЧЕКОВ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ОТЛОЖЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

Табл. 12. Реализация отложенного пополнения

Форма чека	Описание составляющих
ООО "Вега маркет плюс" ИНН 1234567890 КУНЦЕВО ----- 071019111219014000000028 0000100067 19/10/07 11:12:19 POS No. 00001 Карта No. 4000000028 Фирма No. 00001 Рубли----- (ОП.) 1: + 120.00 ===== Итого Р 120.00 ===== + 999664.00 /+ 999784.00 ----- Оператор No. 4000000005	Название организации ИНН организации или ТО Название ТО Уникальный номер чека Номер чека (№ терминала и № транзакции) Дата и время проведения операции Номер ТО Графический номер клиентской карты Номер фирмы Название кошелька и вид операции (ОП или ОС) Сумма пополнения в единицах услуги Итоговая сумма пополнения в единицах услуги Величина остатка кошелька до и после операции пополнения Графический номер операторской карты

Табл. 13. Реализация отложенного изменения лимита

Форма чека	Описание составляющих
ООО "Вега маркет плюс" ИНН 1234567890 КУНЦЕВО ----- 24/01/01 09:20:50 Терминал № 00012 Фирма No. 00001 Карта № 4000000054 Аи-95-- (Изм. макс. лимита)) 56.00 → + 44.00 ----- Оператор № 4000000002	Название организации ИНН организации или ТО Название ТО Дата и время проведения операции Номер терминала Номер фирмы Графический номер клиентской карты Название кошелька и вид операции Значение максимального лимита до и после операции Графический номер операторской карты

Табл. 14. Реализация online-изменений набора кошельков

Форма чека	Описание составляющих
24/09/12 09:20:50 POS № 00012 Терминал № 00002 ----- Карта № 4000000054 ---ДОБАВЛЕНЫ КОШЕЛЬКИ--- -----Лимитная схема----- ДТ л 2000.00 ----УДАЛЕНЫ КОШЕЛЬКИ---- АИ-95 л 89.00 ----- Оператор № 4000000002 -----	Дата и время проведения операции Номер ТО Номер терминала Графический номер клиентской карты Название добавленного кошелька и размер его пополнения Название удалённого кошелька и размер остатка Графический номер операторской карты