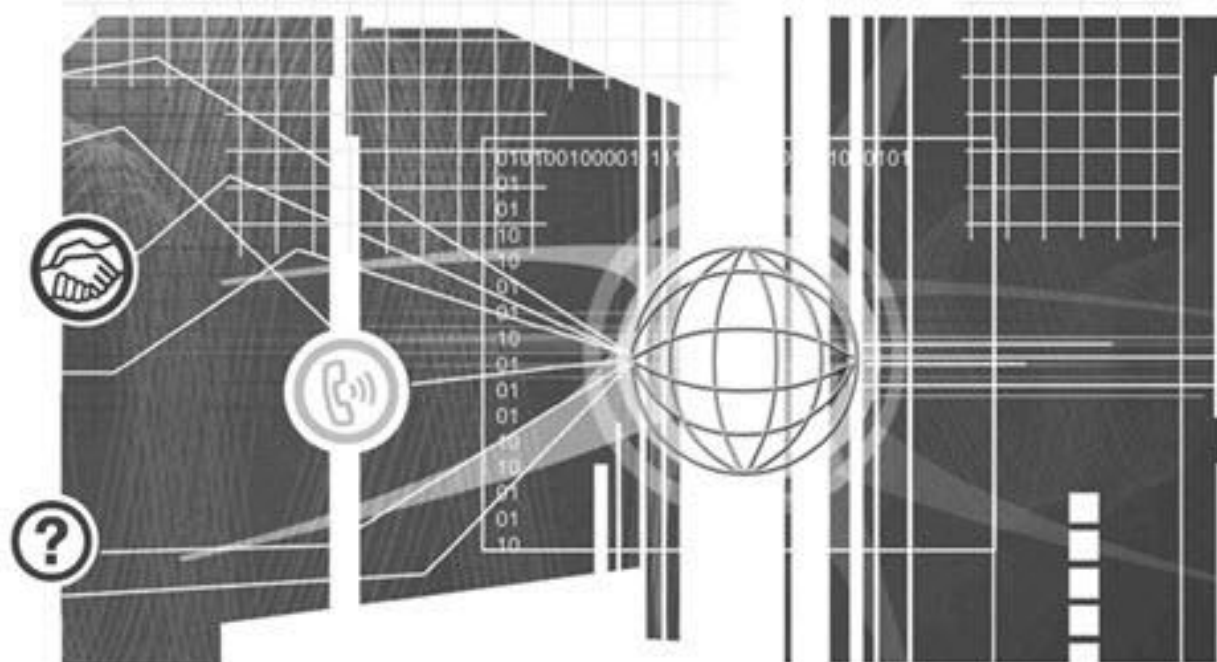


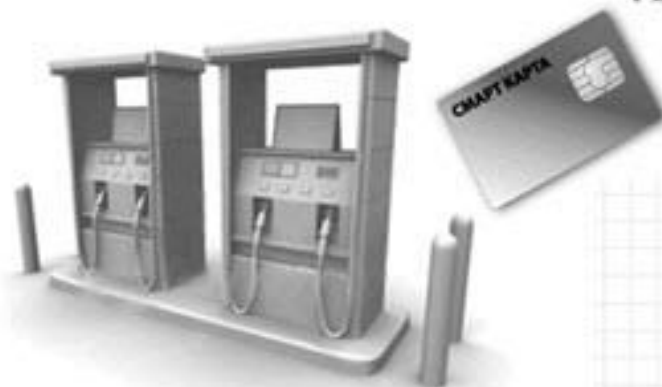


Инструкция оператору АЗС

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 ОБСЛУЖИВАНИЕ ПО УСЛУГЕ «МОЙКА»	6
3.1 ОБЩИЙ СЦЕНАРИЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ	6
3.2 ВЫПОЛНЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ	6
3.2.1 <i>Оплата по карте</i>	6
3.2.2 <i>Возврат средств клиенту</i>	9
3.2.3 <i>Просмотр информации по карте</i>	10
3.2.4 <i>Просмотр промежуточного отчёта</i>	12
3.2.5 <i>Печать промежуточного отчёта</i>	12
3.2.6 <i>Печать копии чека</i>	12
4 ОПИСАНИЕ СООБЩЕНИЙ	13
5 ОПИСАНИЕ ЧЕКОВ	15

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 по услуге «Мойка».

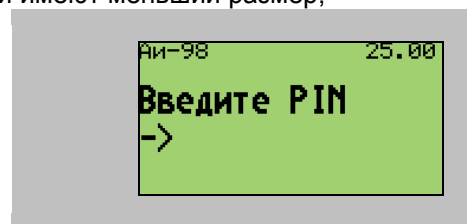
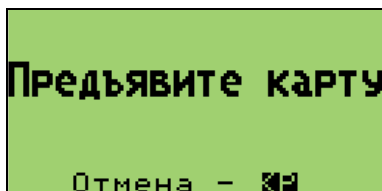
Обслуживание по услуге «Мойка» доступно только на терминалах с подключённым модулем «Изменение цены услуги *Мойка*» (далее — Модуль), который подключается при сборке ПО терминала.

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)

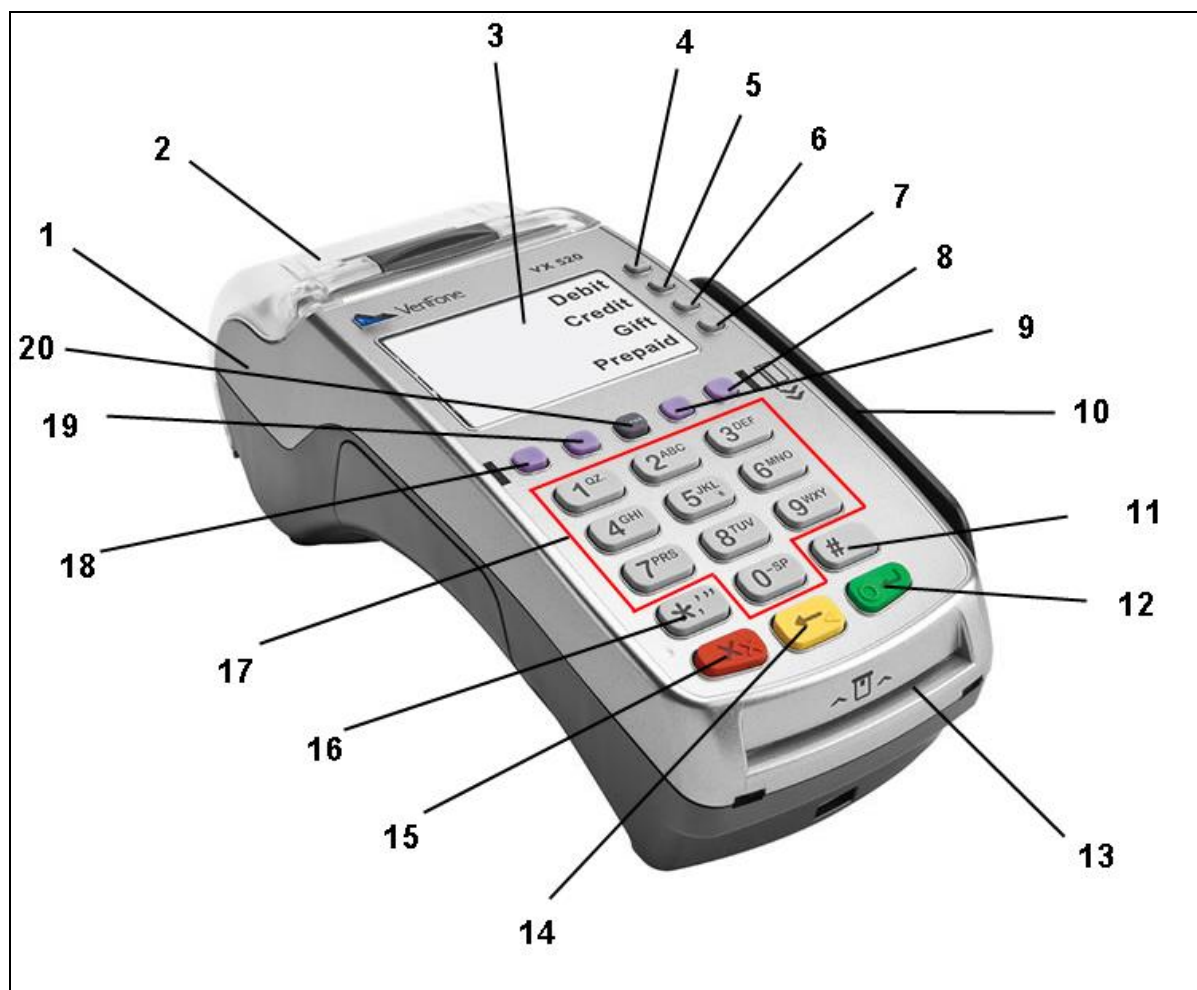


Рис. 1. Внешний вид терминала VeriFone VX 520

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).

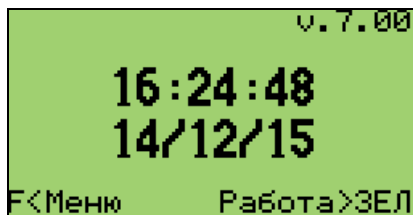


Рис. 2. Заставка с текущей датой, временем и версией приложения

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 ОБСЛУЖИВАНИЕ ПО УСЛУГЕ «МОЙКА»

3.1 Общий сценарий обслуживания

Операция «Дебет».

При выполнении операции оплаты по услуге *Мойка* терминал считывает информацию по размеру установленного месячного/суточного лимита по указанному кошельку на карте. В зависимости от считанной информации терминал проводит обслуживание по одному из следующих сценариев:

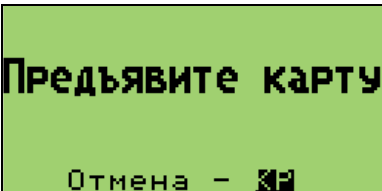
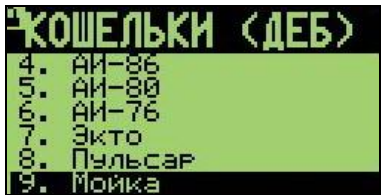
1. Если месячный/суточный лимит, установленный для кошелька *Мойка*, не превышает 50, количество услуги не запрашивается (автоматически устанавливается равным 1 шт.), а на терминале открывается окно задания цены услуги *Мойка*. Оператор вводит цену за единицу услуги и операция завершается штатно. При этом,
 - если лимит кошелька *Мойка* не равен нулю, то в зависимости от схемы работы кошелька, наличия валютного кошелька на карте, настроек терминала выполняется прямое или пересчётное обслуживание;
 - если лимит кошелька *Мойка* равен нулю, то обслуживание выполняется из валютного кошелька в соответствии со схемой его работы и настройками терминала.
2. Если лимит, установленный для кошелька *Мойка*, больше 50, цена услуги не запрашивается (автоматически устанавливается равной 1 руб.), а на терминале открывается штатное окно задания количества услуги *Мойка*. Оператор вводит количество услуги, эквивалентное фактической сумме обслуживания, и операция завершается штатно.

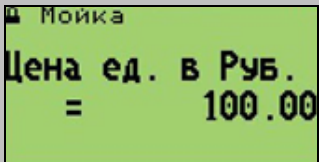
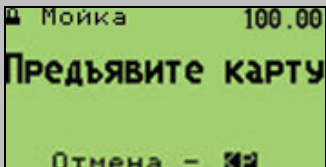
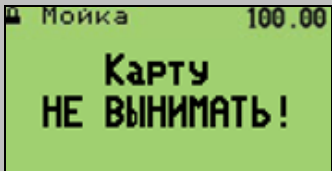
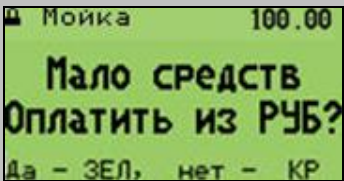
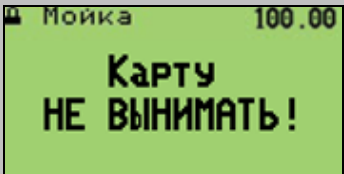
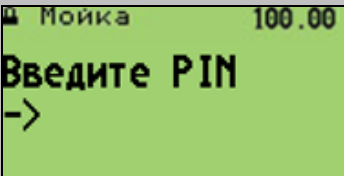
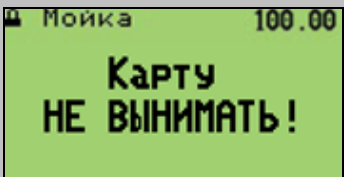
Операция «Возврат».

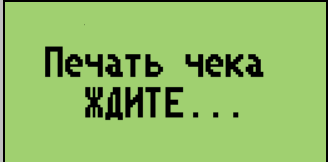
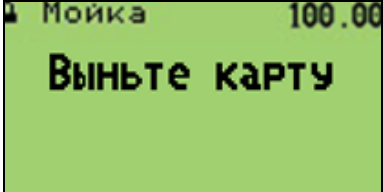
Порядок выполнения операции возврата по услуге *Мойка* не отличается от регламента выполнения данной операции для топливных услуг. При выполнении операции цена за услугу берётся из последней транзакции дебета по указанной карте на данном терминале.

3.2 Выполнение операций

3.2.1 Оплата по карте

Вид дисплея терминала	Действия
	Выберите пункт меню « Дебет КЛИЕНТА » и нажмите кнопку ввода
	Вставьте клиентскую карту в картоприёмник терминала
	НЕ вынимайте карту!
	Выберите кошелёк « Мойка », и нажмите кнопку ввода

Вид дисплея терминала	Действия
	Если месячный/суточный лимит, установленный для кошелька «Мойка», не превышает 50. 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
	Если месячный/суточный лимит, установленный для кошелька «Мойка», больше 50. Введите количество услуги, эквивалентное фактической сумме обслуживания в рублях
	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!
	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!

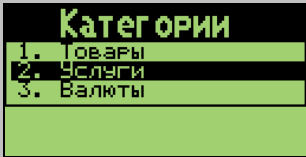
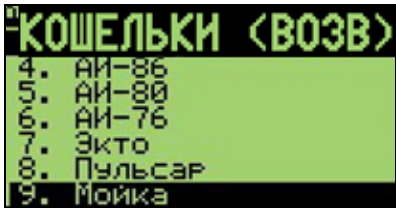
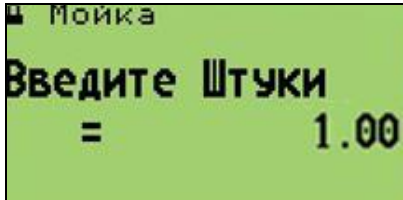
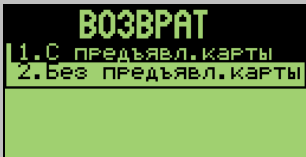
Вид дисплея терминала	Действия
	Отдайте чек, распечатанный терминалом, клиенту Примечание. В зависимости от настроек терминала чек может быть распечатан до изъятия клиентской карты из картоприёмника
	Выньте карту из картоприёмника терминала и верните клиенту
	На дисплее появится «Главное меню»

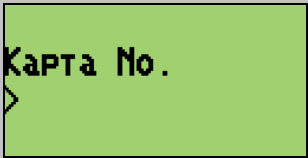
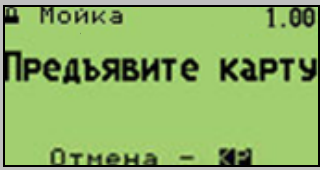
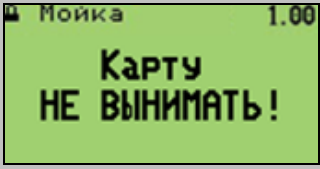
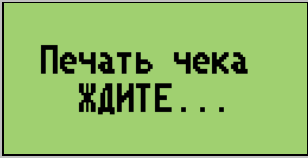
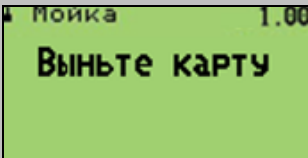
3.2.2 Возврат средств клиенту

Возврат возможен только по последней операции оплаты по данной карте и на том же терминале.

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.

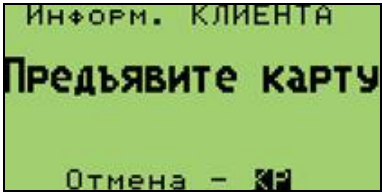
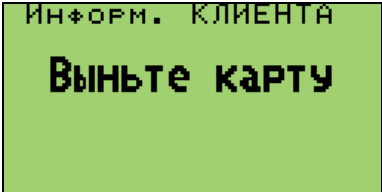
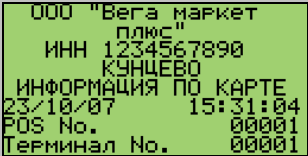
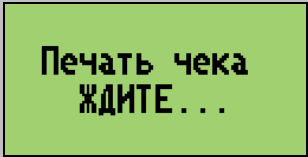
Вид дисплея терминала	Действия
	Выберите пункт меню « Возврат КЛИЕНТУ » и нажмите кнопку ввода
	Выберите категорию, в состав которой входит услуга « Мойка », например, «Услуги», и нажмите кнопку ввода
	Выберите кошелёк « Мойка » (услуга, по которой ранее производилось списание) и нажмите кнопку ввода
	Введите целое значение количества услуги и нажмите кнопку ввода. <i>Величина возврата должна быть не больше списанного количества услуги.</i> ВНИМАНИЕ! На терминале возможен ввод дробного значения количества услуги. Перед выполнением операции убедитесь в корректности введённого параметра
	Выберите условие возврата (с предъявлением клиентской карты или без предъявления клиентской карты) и нажмите кнопку ввода

Вид дисплея терминала	Действия
	Введите номер клиентской карты (из чека оплаты) и нажмите кнопку ввода
	Вставьте клиентскую карту в картоприёмник терминала
	НЕ вынимайте карту!
	Отдайте чек, распечатанный терминалом, клиенту Примечание. В зависимости от настроек терминала чек может быть распечатан до изъятия клиентской карты из картоприёмника
	Выньте карту из картоприёмника терминала и верните клиенту
	На дисплее появится «Главное меню»

3.2.3 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
	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

3.2.4 Просмотр промежуточного отчёта

Промежуточный отчёт можно вывести на дисплей или принтер терминала.

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

3.2.5 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

3.2.6 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, невозможна.

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

4 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.

Табл. 1. Описание общих сообщений терминала при работе с картами 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 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 « <i>Petrol Plus. РП. ТО (дополнение по многоэм.)</i> »), при выполнении следующих условий: • запись об эмитенте присутствует в БС; • эмитент разблокирован на терминале
ЭМИТЕНТ ЗАПРЕЩЕН	Эмитент заблокирован на терминале

5 ОПИСАНИЕ ЧЕКОВ

Табл. 3. Заккрытие 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 ----- Мойка Шт 10.00 ----- --- ВОЗВРАТ НА СЧЕТ --- Мойка Шт 1.00 ----- - ОБРАБОТАНО КАРТОЧЕК -- Дебет 10 Возврат 1 ----- ИТОГО 11 ----- --- ОСТАТОК ЭМИССИИ --- РУБЛИ R +1000000.00 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 количество отпущенной услуги Название операции обслуживания Название кошелька и количество возвращённой услуги Общее количество карт, по которым была выполнена операция «дебет» 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

Табл. 4. Оплата по карте

Форма чека	Описание составляющих чека	Условия печати
Чек No. 0000000122 АНО НИИ ТАИ ИНН 1234567890 КУНЦЕВО ----- 08/04/04 10:09:57 POS No. 00002 Терминал No. 00001 ----- Карта No. 2001000076 Фирма No. 00001 Мойка----- (ДЕБ.) 1: - 375.00 =====	Номер чека Название эмитента ИНН эмитента или ТО Название ТО Дата и время проведения операции Номер ТО Номер терминала Графический номер карты Номер фирмы Название услуги и операции Кол-во отпущенной услуги Общее кол-во отпущенной услуги Секция со справочной информацией Номер операторской карты	Если опция « Нумерация чеков » вкл. Если задано в настройках терминала или есть на сервис-карте Если введён в настройке Если введено в настройке Если записан на карте и опция « ID фирмы » включена Если опция « Справочн. Инфо » включена
Итого Шт 375.00 ----- ---- Справочн. Инфо ---- Цена за Шт. 1.00 Сумма в РУБ 375.00 в т.ч.НДС РУБ 62.50 ----- Оператор No. 2001000222 -----		

Табл. 5. Возврат средств клиенту

Форма чека	Описание составляющих
ООО "Вега маркет плюс" ----- 071018134433014000000028 0000100049 Счетчик операций # 5 18/10/07 13:44:33 POS No. 00001 Пост No. 01 Карта No. 4000000028 Фирма No. 00001 Мойка----- (ВОЗВ.) 1: + 1.00 =====	Название организации Уникальный номер чека Номер чека (№ терминала и № смены) Кол-во операций, выполненных без ЧС Дата и время проведения операции Номер ТО Номер поста Графический номер клиентской карты Номер фирмы Название услуги и операции Кол-во единиц услуги
Итого Шт 1.00 Цена за Шт 350.00 Оплачено RUB 350.00 =====	Общее кол-во единиц услуги Стоимость одной единицы услуги Стоимость услуги
+ 850.00 /+ 500.00 Ост. с/лим шт 34.00 -----	Остаток в кошельке до и после выполнения Остаток суточного лимита по кошельку, с которого выполнялось списание
Оператор No. 4000000005 -----	Графический номер операторской карты

Табл. 6. Информация по карте

Форма чека	Описание составляющих
ООО "Вега маркет плюс" ИНН 1234567890 КУНЦЕВО - ИНФОРМАЦИЯ ПО КАРТЕ -- 19/10/0710:08:34 POS No.00001 Терминал No.00001 ----- Короедов А. ----- Карта No.4000000025 Фирма No.00001 Дата начала24/05/17 Дата окончания09/04/18 ----- КОШЕЛЬКИ ----- РУБЛИР10740.00 МойкаШт100.00 ----- ОСТ. СУТОЧНЫХ ЛИМИТОВ РУБЛИР1500.00 МойкаШт2.00 ----- Оператор No.4000000005	Название организации ИНН организации или ТО Название ТО Заголовок чека Дата и время выполнения операции Номер ТО Номер терминала ----- Текстовая информация о держателе ----- Номер клиентской карты Номер фирмы Дата начала действия карты Дата окончания действия карты Остатки на кошельках ----- Остатки лимитов на кошельках ----- Графический номер операторской карты