****

|  |
| --- |
| **ИНСТРУКЦИЯ ООО «РН-КАРТ»** |

**РАБОТА ОПЕРАТОРА АВТОЗАПРАВОЧНОГО КОМПЛЕКСА С АВТОНОМНЫМ ТЕРМИНАЛОМ**

**ПРИ ОПЛАТЕ ТОПЛИВНОЙ КАРТОЙ**

**Телефон техподдержки терминалов 8-800-200-73-73**

**МОСКВА**

**2021**

# ОПИСАНИЕ ПРИНИМАЕМЫХ ТОПЛИВНЫХ КАРТ

## ТОПЛИВНАЯ КАРТА РОСНЕФТЬ

### ВНЕШНИЙ ВИД КАРТЫ РОСНЕФТЬ

* Эмитент – ООО «РН-Карт».
* Идентификационный номер топливной карты (PAN) имеет длину 16(шестнадцать) цифр, проэмбоссирован на лицевой стороне топливной карты.
* Идентификационный номер Эмитента (IIN): **782601**, первые 6 (шесть) цифр номера топливной карты.
* Внешний вид лицевой и оборотной стороны топливной карты **РОСНЕФТЬ** представлен на (- ).

Контактный

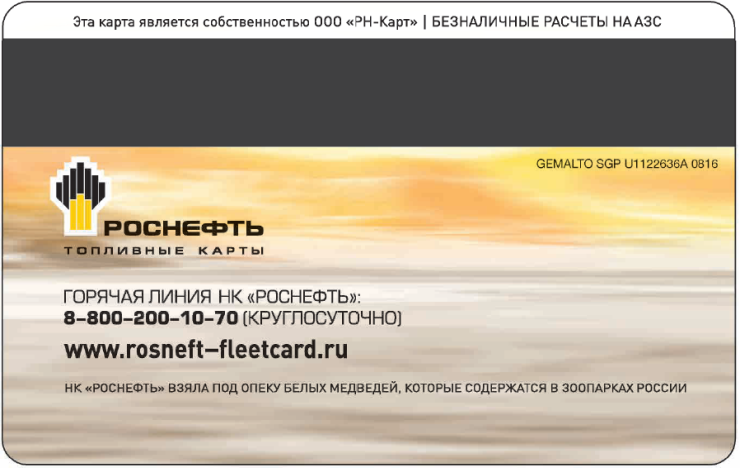
чип



Идентификационный номер карты

Обозначение наличия бесконтактного интерфейса

Рис. 1



Телефон

Управления клиентской поддержки ООО «РН-Карт»

Магнитная полоса

Рис. 2

### ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТОПЛИВНЫХ КАРТАХ РОСНЕФТЬ

* Топливная карта имеет встроенный чип с контактным и бесконтактным интерфейсами, а также магнитную полосу.
* Обслуживание топливной Карты на терминале производится, как через контактный интерфейс путем вставки топливной карты чипом вперед в картоприемник (картридер) терминала, так и через бесконтактный - прикладыванием топливной карты к активной зоне (дисплей терминала). Обслуживание через бесконтактный интерфейс является наиболее предпочтительным, так как считывание информации с топливной карты производится быстрее, а также не производится механический контакт топливной карты с терминалом. Магнитная полоса при обслуживании топливной карты в настоящий момент не задействуется (исключение карты только с магнитной полосой).
* Топливная карта защищена PIN – кодом, состоящим из 4 цифр.

**ПРИМЕЧАНИЕ. Для ввода PIN-кода предоставляется 3 попытки. При утере PIN-кода он может быть восстановлен при обращении в ООО «РН-Карт».**

* По топливной карте может быть отпущено топливо и услуги, представленные на ТО.
* На топливную карту могут быть установлены разрешения на прием только конкретных видов топлива, групп сопутствующих товаров или услуг, а также суточные/месячные лимиты на выборку определенного количества товара или на определенную сумму денежных средств.
* Авторизация топливной карты производится только в Online режиме.

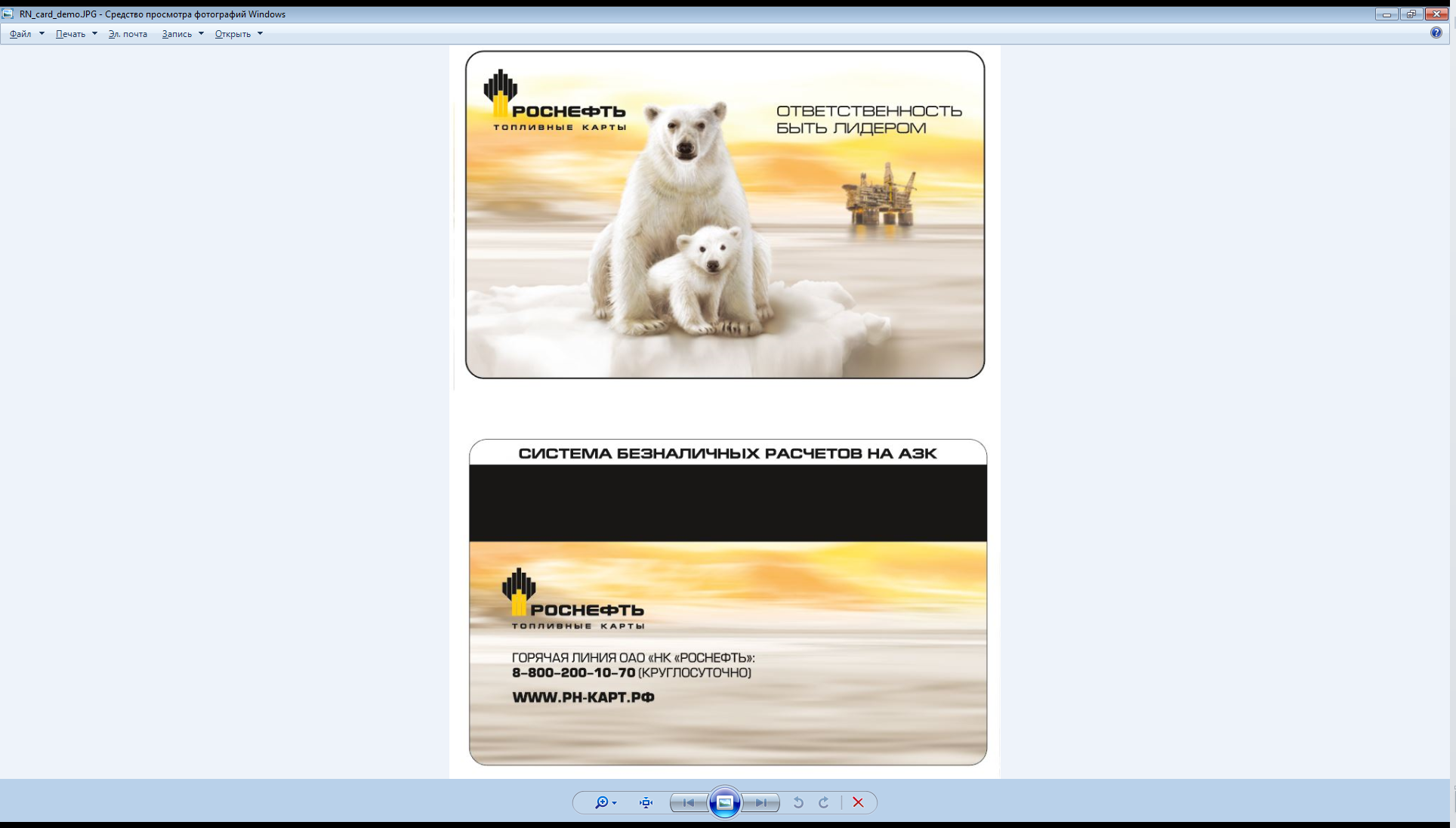
## ТОПЛИВНАЯ КАРТА РОСНЕФТЬ С МАГНИТНОЙ ПОЛОСОЙ

### ВНЕШНИЙ ВИД КАРТЫ РОСНЕФТЬ

* Эмитент – **ООО «РН-Карт»**.
* Идентификационный номер топливной карты (PAN) имеет длину 16(шестнадцать) цифр, проэмбоссирован на лицевой стороне топливной карты.
* Идентификационный номер Эмитента (IIN): **782601**, первые 6 (шесть) цифр номера топливной карты.
* Внешний вид лицевой и оборотной стороны топливной карты **РОСНЕФТЬ**  представлен на рисунках (Рис. 3).



Идентификационный номер карты



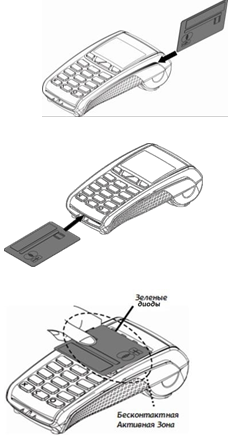
Телефон горячей линии

ОАО «НК «Роснефть»

Магнитная полоса

Рис. 3

### ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТОПЛИВНЫХ КАРТАХ РОСНЕФТЬ С МАГНИТНОЙ ПОЛОСОЙ

* Топливная карта НЕ имеет встроенный чип с контактным и бесконтактным интерфейсами, а имеет только магнитную полосу.
* Обслуживание топливной карты на терминале производится путем проведения карты магнитной полосой через ридер магнитных карт.
* Топливная карта защищена PIN – кодом, состоящим из 4 цифр.

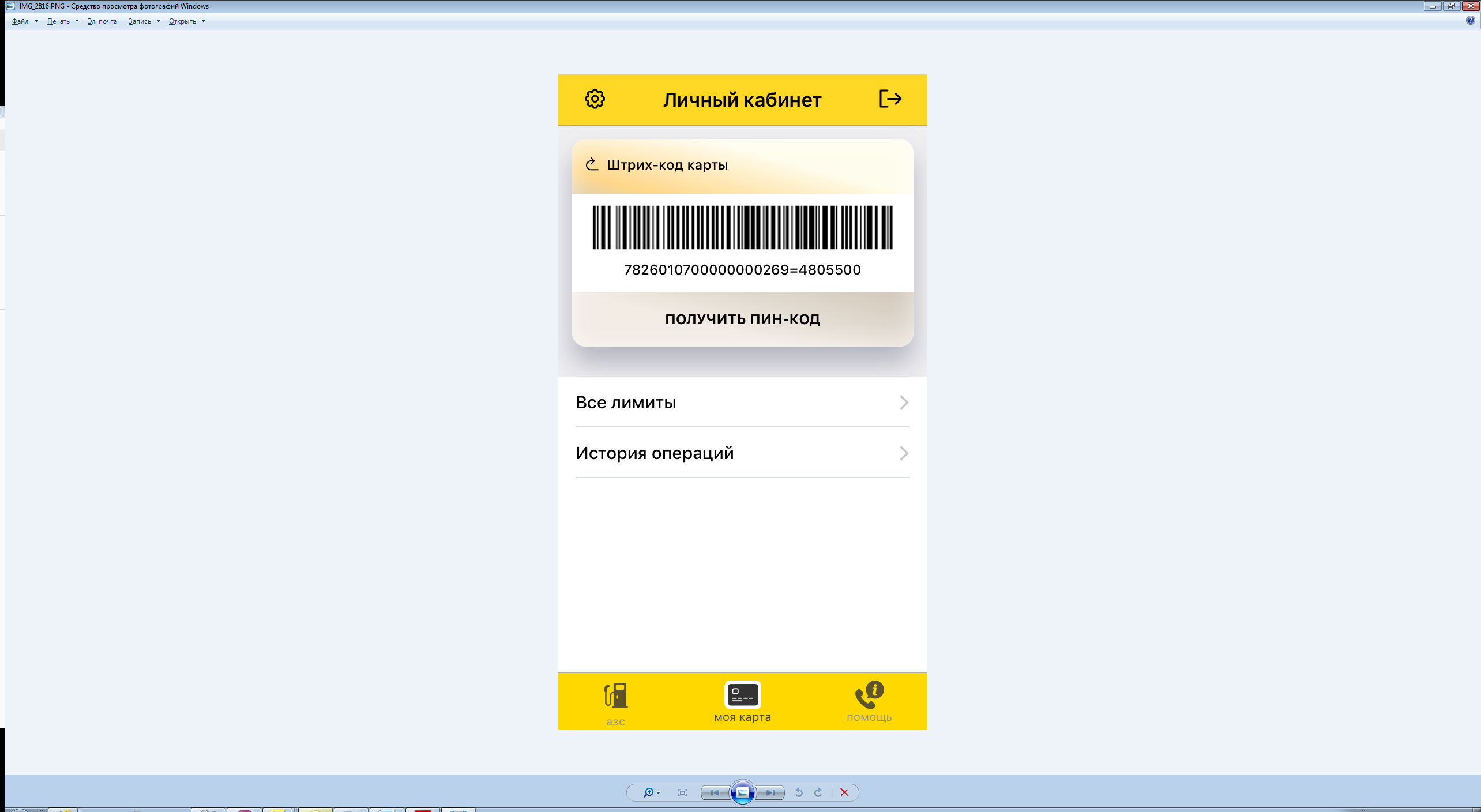
**ПРИМЕЧАНИЕ. Для ввода PIN-кода предоставляется 3 попытки. При утере PIN-кода он может быть восстановлен при обращении в ООО «РН-Карт».**

* По топливной карте может быть отпущено топливо и услуги, представленные на ТО.
* На топливную карту могут быть установлены разрешения на прием только конкретных видов топлива, групп сопутствующих товаров или услуг, а также суточные/месячные лимиты на выборку определенного количества товара или на определенную сумму денежных средств.
* По топливной карте одним чеком возможен отпуск как нефтепродуктов, так и услуг.

## ВИРТУАЛЬНАЯ И ВИРТУАЛИЗИРОВАННАЯ ТОПЛИВНАЯ КАРТА

### 1.3.1. Внешний вид виртуальной топливной карты в мобильном приложении

* Эмитент – **ООО «РН-Карт».**
* Идентификационный номер виртуальной и виртуализированной карты (PAN) имеет длину 19 (девятнадцать цифр, отображаемых в мобильном приложении на экране смартфона клиента до символа «=».
* Идентификационный номер Эмитента (IIN) виртуальной карты: **782601**, первые 6 (шесть) цифр номера.
* Идентификационный номер Эмитента (IIN) виртуализированной карты: **000782601**, первые 9 (девять) цифр номера.
* Внешний вид виртуальной и виртуализированной карты **РОСНЕФТЬ** в мобильном приложении, на экране смартфона клиента, представлен на .



Штрих-код виртуальной карты

Идентификационный номер виртуальной карты

Рис.4

### 1.3.2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ВИРТУАЛЬНЫХ и виртуализированных топливных КАРТАХ

* Виртуальная и виртуализированная карта имеет идентификационный номер и штрих-код.
* Обслуживание виртуальной и виртуализированной карты на терминале производится путем считывания штрих-кода с экрана смартфона клиента сканером, подключенным к терминалу.



* Виртуальная карта может быть защищена PIN – кодом, состоящим из 8 цифр. В этом случае PIN –код для каждой операции динамически генерируется в мобильном приложении.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** **для ввода PIN-кода предоставляется 3 попытки, после которых виртуальная и виртуализированная карта блокируется.**

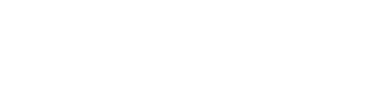
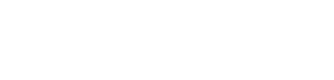
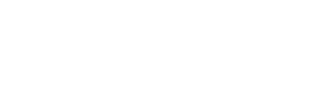
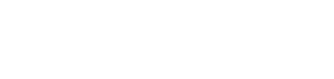
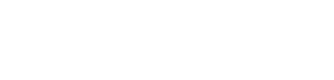
* На виртуальную и виртуализированную карту могут быть установлены разрешения на прием только конкретных видов топлива или услуг, а также суточные/месячные лимиты на выборку определенного количества товара или на определенную сумму денежных средств.

# ОБОРУДОВАНИЕ ДЛЯ ПРИЕМА ТОПЛИВНЫХ КАРТ EMV

В данном разделе дается общее описание Терминала для организации приема Топливных карт.

## ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ТЕРМИНАЛА

Внешний вид Терминала представлен на (Рис. 5).



Принтер

Кнопки навигации

«ВНИЗ-ВВЕРХ»

Ридер бесконтактных

карт (вокруг экрана)

Экран с подсветкой

Функциональные

клавиши

Ридер

магнитных карт

ЗЕЛЕНАЯ кнопка (ОК)

Функциональная

Клавиша F

ЖЕЛТАЯ кнопка

(Исправление)

КРАСНАЯ кнопка

(Отмена)

Ридер

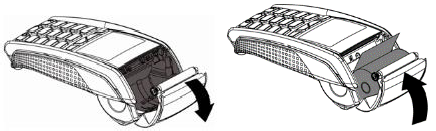
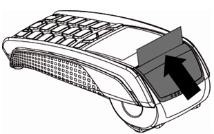
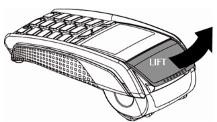
чиповых карт

Рис. 5

Терминал включается автоматически, сразу же подключения к питанию

* Для перезагрузки терминала необходимо одновременно нажать ЖЕЛТУЮ клавишу и клавишу «.» (точка).

## ЗАМЕНА ЛЕНТЫ

Потяните крышку назад

Откройте отделение

Вставьте рулон, вытяните бумагу

Закройте отделение

## ЧТЕНИЕ ТОПЛИВНЫХ КАРТ

|  |  |
| --- | --- |
| **Чтение магнитной карты**  Вставьте карту в ридер магнитной полосой вправо.  Проведите карту через ридер одним движением не слишком быстро, не слишком медленно, чтобы обеспечить верное чтение карты и избежать повторных чтений. |  |
| **Чтение чиповой карты**  Вставьте чиповую карту в терминал чипом вверх и не забирайте до завершения операции. |  |
| **Бесконтактное чтение (опционально)**  Приложите карту к активной зоне над дисплеем (на расстоянии 1 см). Держите карту у дисплея на протяжении всей транзакции. Терминал оснащен четырьмя диодами, отображающими процесс проведения транзакции.  Когда начинается транзакция, горит первый (слева) индикатор статуса; это означает, что бесконтактный дисплей используется, но карта не читается.  Когда бесконтактная карта приложена к активной зоне, в течение транзакции по очереди загорятся второй, третий и четвертый индикатор. Карта успешно считана, когда загорелись все четыре диода, и раздался сигнал подтверждения. |  |
| **Чтение виртуальной и виртуализированной топливной карты (опционально)**  Обслуживание виртуальной и виртуализированной топливной карты на терминале производится путем считывания сканером, подключенным к терминалу, штрих-кода, отображенного на экране смартфона клиента. |  |

# ОБСЛУЖИВАНИЕ ТОПЛИВНЫХ КАРТ

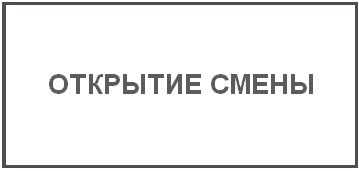
В данном разделе описываются действия Оператора при отпуске нефтепродуктов по Топливным картам.

## НАЧАЛО РАБОТЫ

### ОТКРЫТИЕ СМЕНЫ

Для выполнения платежных операций в приложении необходимо открыть смену.

**ПРИМЕЧАНИЕ. Если вход в приложение осуществляется после закрытия смены, процедура открытия смены запустится после авторизации оператора автоматически.**



* Для открытия смены необходимо нажать на Зеленую клавишу на терминале.

Процедура Открытия смены выполняется для установки цен на товары в Терминале и дальнейшее их использование для расчетов стоимости в текущей смене.

* После нажатия на Зелёную клавишу Терминал спросит о необходимости редактирования цен. На экране отобразится список вида топлива:

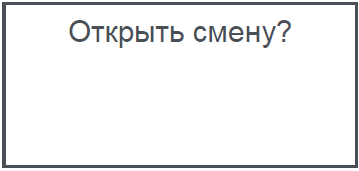


* Выберите Вид топлива и укажите новую цену.

**ПРИМЕЧАНИЕ. Для ввода цены выберите стрелками нужный вид топлива, сотрите текущую цену, используя ЖЕЛТУЮ клавишу, и введите новую – цена вводится отдельно в рублях и копейках, переключение между режимами ввода рублей и копеек осуществляется по нажатию кнопки «.» (точка).**

**Пример: для ввода цены в 32 рубля 96 копеек введите «3», «2», «.», «9», «6».**

* После ввода цен на все виды топлива нажмите на ЗЕЛЕНУЮ клавишу. Далее терминал предложит открыть смену. Для открытия смены нажмите ЗЕЛЕНУЮ клавишу.



* Пример Отчета открытия смены (Рис. 6).

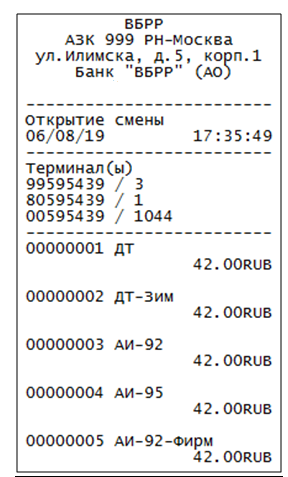


Рис. 6

### ВЫПОЛНЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ

На терминале в списке методов оплаты выбрать пункт «0 – Топливная карта»:

|  |
| --- |
| 0 – Топливная карта  1 – Закрытие смены  2 – Сервис |

### ОПЛАТА ЗАКАЗА

Стандартная процедура оплаты позволяет произвести покупку топлива из списка на определенную сумму или определенное количество.

* Для проведения оплаты по топливной карте выберите вид оплаты «1 – Предоплата»:

|  |
| --- |
| 0 – Предоплата  1 – Отмена  2 – Возврат  3 – Отмена служебная  4 – Баланс |

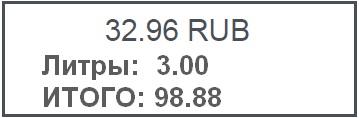
* Выберите группу товаров «Топливо»:

|  |
| --- |
| Предоплата(1)  0 – Топливо |

* Выберите Вид топлива:

|  |
| --- |
| Предоплата(1)  0 – ДТ  1 – Аи-95  2 – Аи-92  3 – АИ-98 |

* Введите количество литров, или при заправке на сумму выберите курсором «вниз» строку «ИТОГО» и введите сумму в рублях. Для ввода дробной части нажмите клавишу «.» (точка):



* Подтвердите проведение оплаты Зеленой клавишей терминала. После данной операции терминал запросит предъявить карту:

|  |
| --- |
| ПРЕДОПЛАТА  98,88 руб  Топливная карта |

* + для чиповых карт используйте чиповый ридер;
  + для бесконтактных карт PayPass приложите карту к терминалу;
  + для карты только с магнитной полосой проведите карту через ридер магнитной полосы в терминале.
  + для виртуальной и виртуализированной карты считайте сканером штрих-код с экрана смартфона клиента.

**ПРИМЕЧАНИЕ. В случае использования выносного пин-пада iPP220 бесконтактные карты считываются именно на нем.**

В случае запроса ПИН-кода введите ПИН-код. **Примечание: для ввода PIN-кода предоставляется 3 попытки, после которых карта блокируется.**



* Терминал распечатывает чек с результатом операции. Отдайте чек Клиенту.

**ВАЖНО! Терминал работает по принципу ПРЕДОПЛАТЫ! Перед выполнением операции на кассе убедиться, что транзакция по терминалу прошла успешно (будет распечатано ДВА чека, если один чек – это чек ОТКАЗА)!**

**Пример отказа в выполнении операции на терминале** (Рис. 7).

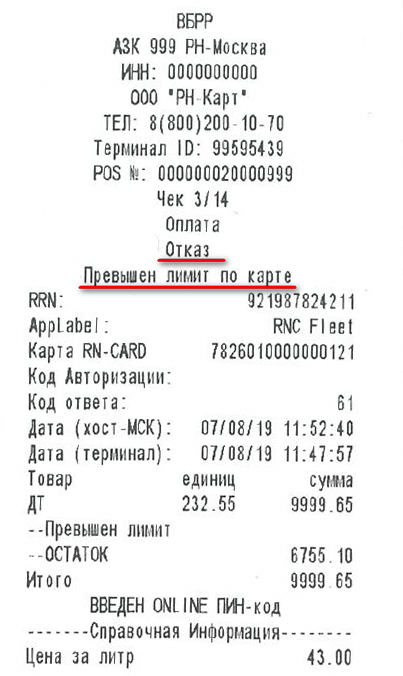


Рис. 7

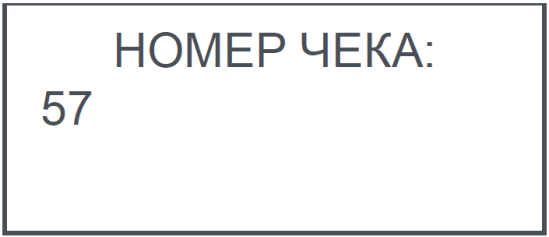
### ОТМЕНА ЗАКАЗА И ЧАСТИЧНЫЙ ВОЗВРАТ

Для проведения полной отмены ранее отпущенного товара используется функционал «Отмена». Для операции «Отмена» топливная карта клиента не требуется:

* В меню «Топливная карта» выберите операцию «1- Отмена»:

|  |
| --- |
| 0 – Предоплата  1 – Отмена  2 – Возврат  3 – Отмена служебная  4 – Баланс |

* Введите номер чека оригинальной операции:



**ВАЖНО! Номер чека находится в шапке чека оригинальной операции и имеет вид «хх/хх», необходимо вводить цифры после знака « / », например** (Рис. 8).

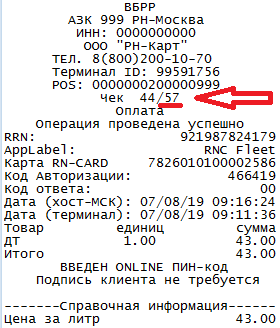


Рис. 8

* Для частичного возврата или в случае, когда смена на терминале уже закрыта, необходимо выбрать пункт «Возврат» и ввести RRN оригинальной операции (Рис. 9):



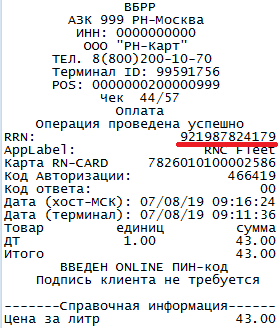


Рис. 9

* Для частичного возврата в случае, когда клиент с картой уехал, необходимо выбрать пункт «Отмена служебная», ввести RRN оригинальной операции, выбрать нужный вид топлива и ввести необходимый для возврата объем
* Если по оригинальной операции уже проводилась отмена (в т.ч. частичная) на экран выводится соответствующее сообщение.

**ВАЖНО! Если сумма оригинальной операции меньше введенной произвольной суммы, или литраж топлива больше ранее оплаченной транзакции,** **на чеке будет распечатана информация об Отказе проведения операции с сообщением «Некорректная сумма»** (Рис 10).

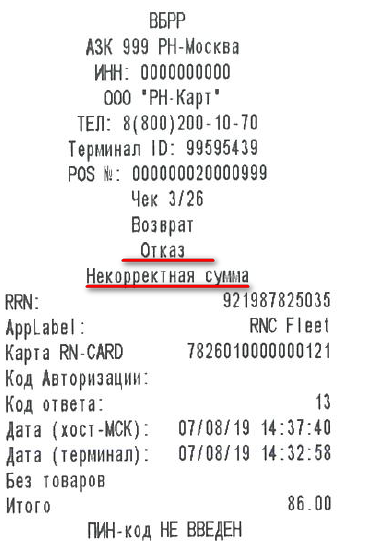


Рис. 10

**ВАЖНО! Если при проведении операции «ОТМЕНА» введено некорректное топливо, на чеке будет распечатана информация об Отказе проведения операции с сообщением «Некорректная транзакция»** (Рис. 11).

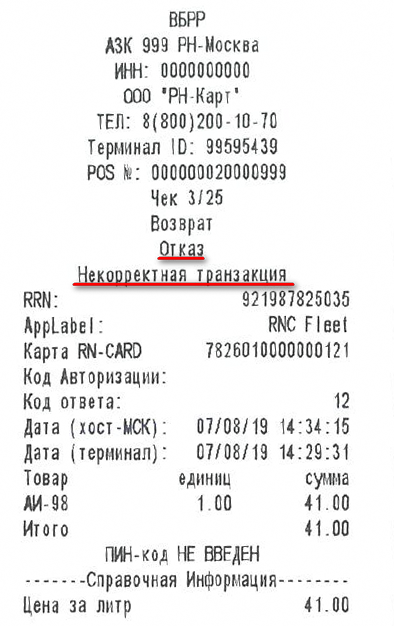


Рис. 11

* В случае операции «возврата» терминал запросит предъявить карту.
  + для чиповых карт, используйте чиповый ридер;
  + для бесконтактных карт PayPass, приложите карту к терминалу;
  + для карты только с магнитной полосой проведите карту через ридер магнитной полосы в терминале.
  + для виртуальной и виртуализированной карты. считайте сканером штрих-код с экрана смартфона клиента.

Терминал распечатывает чек об успешном проведении возврата. Отдайте чек клиенту.

* В случае операции «отмены» нажмите ЗЕЛЕНУЮ клавишу.

Терминал распечатывает чек об успешном проведении отмены.

### ПРОВЕРКА БАЛАНСА КАРТЫ

Для проверки баланса или лимитов топливной карты необходимо произвести следующие действия:

* на терминале выбрать пункт «7- Баланс» в меню «Топливная карта»
* на терминале появится запрос на предъявление карты;
* необходимо предъявить топливную карту в терминал;
* по запросу терминала ввести пин-код;
* распечатается слип-информация по карте;

**ВАЖНО! Данная опция проверки баланса работает только по топливным картам РОСНЕФТЬ.**

# СМЕННАЯ СВЕРКА ИТОГОВ

## ФОРМИРОВАНИЕ СМЕННОГО ОТЧЕТА ТЕРМИНАЛА

Для формирования сменного отчета терминала необходимо выполнить операцию закрытия смены:

* «3» Меню оператора – «Закрытие смены», Терминал распечатывает «Отчет закрытия смены» (Рис. 12).

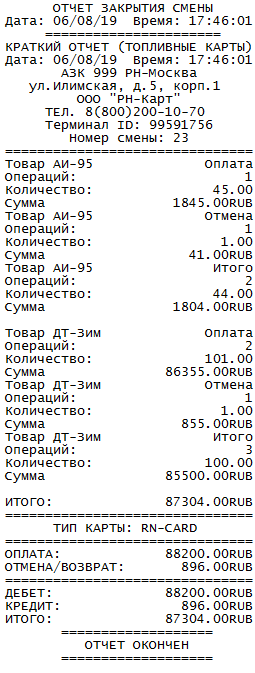


Рис. 12

# СООБЩЕНИЯ ТЕРМИНАЛА

В данном разделе описываются сообщения Терминала, которые формируются в процессе обслуживания Топливных карт.

**ПРИМЕЧАНИЕ. Сообщения Терминала, формируемые в процессе работы, отображаются на терминальных слипах** (Рис. 13).

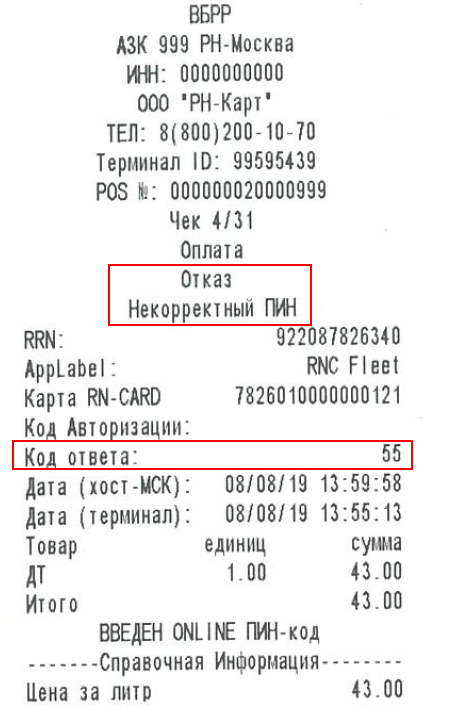
****

Рис. 13

Сообщения терминала, их описание и порядок действий оператора-кассира приведены в **Таблица 1**.

**Таблица 1**

**Описание кодов ошибок терминала**

| **КОД СООБЩЕНИЯ** | **ТЕКСТ СООБЩЕНИЯ НА ТЕРМИНАЛЬНОМ СЛИПЕ** | **ОПИСАНИЕ СООБЩЕНИЯ И ДЕЙСТВИЙ ОПЕРАТОРА -КАССИРА** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** |
| **-** | Ошибка чтения карты\* | Карта не может быть прочитана. Повторно провести операцию при необходимости связаться с Техподдержкой терминалов ООО "РН-Карт". |
| 00 | Операция проведена успешно | Стандартные действия по отпуску/возврату Товаров по Топливной карте. |
| 04 | Изъять | Карта заблокирована в Системе Топливного процессинга (ИСПТК). Сообщить Клиенту информацию. Рекомендовать Клиенту для выяснения причин отказа связаться со своим менеджером со стороны ООО "РН-Карт" или с управлением клиентской поддержки ООО "РН-Карт". |
| 05 | Отказ |
| 07 | Изъять карту, особое условие |
| 12 | Некорректная транзакция | * Товар в заказе отсутствует в товарном справочнике Системы Топливного процессинга (ИСПТК). * Закончился срок действия контракта. Рекомендовать Клиенту для выяснения причин отказа связаться со своим менеджером со стороны ООО "РН-Карт" или с управлением клиентской поддержки ООО "РН-Карт". |
| 13 | Некорректная сумма | Итог по сумме или количеству в Заказе не соответствует итогу, рассчитанному в Системе топливного процессинга (ИСПТК).  Повторить операцию. |
| 14 | Нет данных о карте | Карта с данным номером не зарегистрирована в Системе Топливного процессинга (ИСПТК). Сообщить Клиенту информацию. Рекомендовать Клиенту для выяснения причин отказа связаться со своим менеджером со стороны ООО "РН-Карт" или с управлением клиентской поддержки ООО "РН-Карт". |
| 41 | Изъять, утерянная карта | Карта заблокирована в Системе Топливного процессинга (ИСПТК). Сообщить Клиенту информацию. Рекомендовать Клиенту для выяснения причин отказа связаться со своим менеджером со стороны ООО "РН-Карт" или с управлением клиентской поддержки ООО "РН-Карт". |
| 43 | Изъять, украденная карта |
| 50 | Нет связи с хостом | Терминал не может соединится с ИСПТК. Связаться с Техподдержкой терминалов ООО "РН-Карт" |
| 51 | Недостаточно средств | У клиента недостаточно средств на счете контракта для оплаты Заказа. Сформировать Заказ в пределах доступных на счете средств. |
| 54 | Карта просрочена | Срок действия Карты истек, либо карта не активирована. Сообщить Клиенту информацию. Рекомендовать Клиенту для выяснения причин отказа связаться со своим менеджером со стороны ООО "РН-Карт" или с управлением клиентской поддержки ООО "РН-Карт". |
| 55 | Некорректный ПИН | Клиентом введен неверный ПИН-код. Необходимо повторить попытку. Количество попыток не более 3 (трех), после чего Карта блокируется. Сообщить Клиенту информацию. Рекомендовать Клиенту для выяснения причин отказа связаться со своим менеджером со стороны ООО "РН-Карт" или с управлением клиентской поддержки ООО "РН-Карт". |
| 57 | Транзакция не разрешена для держателя карты | * Отпускаемый товар, запрещен для отпуска по Карте для данного Клиента. * Установлен запрет обслуживания на этой АЗК.   Сообщить Клиенту информацию. Рекомендовать Клиенту для выяснения причин отказа связаться со своим менеджером со стороны ООО "РН-Карт" или с управлением клиентской поддержки ООО "РН-Карт". |
| 58 | Карта не обслуживается | Транзакция не разрешена для терминала. Терминал не зарегистрирован в системе топливного процессинга.  Связаться с управлением клиентской поддержки ООО "РН-Карт". |
| 61 | Превышен лимит по карте | Сумма Заказа превышает установленный лимит (ограничение) по сумме (литрам). Сформировать Заказ в пределах доступного лимита. |
| 64 | Неправильная сумма отмены | Сумма отмены не соответствует сумме оригинальной операции. Повторить операцию, введя корректную сумму.. |
| 65 | Превышено число операций | По данной карте превышено количество возможных операций. Сообщить Клиенту информацию. Рекомендовать Клиенту для выяснения причин отказа связаться со своим менеджером со стороны ООО "РН-Карт" или с управлением клиентской поддержки ООО "РН-Карт". |
| 75 | Исчерпаны допустимые попытки ввода ПИН | Клиентом введен неверный ПИН-код. Необходимо повторить попытку. Количество попыток не более 3 (трех), после чего Карта блокируется. Сообщить Клиенту информацию. Рекомендовать Клиенту для выяснения причин отказа связаться со своим менеджером со стороны ООО "РН-Карт" или с управлением клиентской поддержки ООО "РН-Карт". |
| 76 | Введен неверный ПИН |
| 82 | Превышено время ожидания ответа | Система Топливного процессинга (ИСПТК) не отвечает на запрос Терминала. Повторить операцию.  Связаться с Техподдержкой терминалов ООО "РН-Карт" |
| 91 | Эмитент не доступен | Отсутствует связь с топливным процессингом.  Повторить операцию.  Связаться с Техподдержкой терминалов ООО "РН-Карт" |
| 96 | Неполадки в работе системы | Возможны неполадки в работе системы. Повторить операцию.  Связаться с Техподдержкой терминалов ООО "РН-Карт" |
| Все остальные коды | NN-Ошибка запроса | По какой-либо причине операция по карте невозможна. Повторить операцию. Связаться с Техподдержкой терминалов ООО "РН-Карт" |

**КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

* Техподдержка терминалов ООО «РН-Карт»   
  8 800 200 73 73 (круглосуточно, бесплатно с мобильного телефона на территории РФ)
* Управление клиентской поддержки ООО "РН-Карт".  
  8 800 200 10 70 (круглосуточно, бесплатно с мобильного телефона на территории РФ)