Приложение № \_\_\_

к Контракту № \_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г.

**ИНСТРУКЦИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ КАРТЫ**

1. **Стандартные Условия надлежащего использования** карты соблюдаются внимательным и осторожным пользователем, с тем, чтобы сохранять качество, природу и сущность карты от потенциально вредных внешних ограничений.
2. **Перечень условий использования, который интерпретируется как ненадлежащее использование карты:**

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

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

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

Особые ситуации:

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

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

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

Особые ситуации:

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

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

Держатель Карты обязан проверить правильность оформления проведенной операции по количеству и марке заказанного автомобильного топлива (стоимости оказанной услуги/выполненной работы/сопутствующего товара), а также соответствие указанного в чеке номера Карты фактическому. При несоответствии данных чека всем необходимым показателям держатель Карты должен сообщить об этом оператору.

После оформления операции держатель Карты должен осуществить заправку (принять услугу).

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

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

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

1. **Операция с картой  может быть остановлена терминалом по следующим причинам**

* **При наличии связи:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Response code** | **Информация, выводимая на чеке** | **Пояснения** |
| **05** | ОТКАЗ. Карта заблокирована. | Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине блокировки карты, необходимо обратиться к представителю вашей организации или в офис Поставщика |
| **14, 54** | ОТКАЗ. Карта неактивна либо просрочена.  ОТКАЗ. Истек срок действия карты. | Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине неактивности карты или у нее истек срок действия, необходимо обратиться к представителю вашей организации или в офис Поставщика |
| **19** | ОТКАЗ. Повторите операцию. | Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине некорректно оформленной операции, ошибки исполнения операции. Для исправления – необходимо повторить операцию. |
| **34, 59, 68, 80, прочие коды ответа** | ОТКАЗ. Обратитесь к персоналу торговой точки.  ОТКАЗ. Коммуникационная ошибка, повторите операцию. | Отпуск товара/услуги производиться не будет. Для выяснения причин, и устранения необходимо обратиться к оператору-кассиру. |
| **51** | ОТКАЗ. Недостаточно средств. | Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине недостатка денежных средств на контракте, необходимо обратиться к представителю вашей организации для пополнения баланса контракта. |
| **55,76, 75** | ОТКАЗ. Неверный ПИН-код.  ОТКАЗ. Неверный ПИН-код, превышено допустимое количество попыток ввода ПИН-кода.  ОТКАЗ. Превышено допустимое количество попыток ввода ПИН-кода. | Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине неверного ПИН-кода. Необходимо повторно ввести правильный ПИН-код.  Количество попыток ограниченно, после чего карта блокируется. |
| **57** | ОТКАЗ. Товар/услуга запрещена. | Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине ограничения на товар или услугу, которые не разрешены к приобретению по конкретной ТК, необходимо обратиться к представителю вашей организации. |
| **58** | ОТКАЗ. Операция запрещена в данной торговой точке. | Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине ограничения на получение товара или услуг в данном регионе. Ограничение установлено на конкретную ТК, необходимо обратиться к представителю вашей организации. |
| **61** | ОТКАЗ. Превышен ограничитель по сумме/количеству. | Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине ограничения суммы или количества товара/услуг. Ограничение установлено на конкретную ТК, необходимо обратиться к представителю вашей организации. |
| **65** | ОТКАЗ. Превышен ограничитель по частоте использования карты. | Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине ограничения частоты использования ТК. Ограничение установлено на конкретную ТК, необходимо обратиться к представителю вашей организации. |
| **69** | ОТКАЗ. Запрет операции по бесконтактному интерфейсу, используйте чип. | Отпуск товара/услуги производиться не будет. Передайте топливную карту оператору-кассиру Торговой точки для использования чипа. |
| **82** | ОТКАЗ. Таймаут от эмитента карты, повторите операцию. | ОТКАЗ. Таймаут от эмитента карты, повторите операцию. В случае повторного отказа обратитесь в службу технической поддержки. |
| **91** | ОТКАЗ. Таймаут от эмитента карты, повторите операцию. | ОТКАЗ. Таймаут от эмитента карты, повторите операцию. В случае повторного отказа обратитесь в службу технической поддержки. |

* **При отсутствии связи**

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

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

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

1. **Дополнительные положения:**

В случае невозможности проведения операции с картой по любой причине (поломка оборудования, неисправность карты и др.) необходимо немедленно связаться с представителем ПОСТАВЩИКА по телефону 8-800-770-00-44.

|  |  |
| --- | --- |
| **ПОСТАВЩИК** | **ЗАКАЗЧИК** |
| **ООО «Газпромнефть-Корпоративные продажи»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п. |