

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

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

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

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

- называть номер ТРК, при необходимости - назвать количество литров либо оказываемую на АЗС услугу/товар/работу
- оператор-кассир Торговой точки на кассе формирует корзину заказа
- на терминал с кассы передается заказ
- на экране терминала отображается сумма заказа
- для проведения операции необходимо (одно из нижеперечисленных):
 - приложить карту к дисплею терминала
 - провести полосой карты в соответствующем поле на терминале
 - вставить карту чипом в соответствующее поле в терминал
 - передать оператору, оператор сам проводит манипуляцию с картой и терминалом
- после звукового сигнала убрать карту от дисплея терминала и ввести ПИН-код
- после этого производится отпуск Товара (услуги/работы)

Особые ситуации:

- Для проведения операции ПОКУПАТЕЛЬ 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 ПОКУПАТЕЛЮ, а также выдать чек, который подтверждает проведенную операцию

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

- провести заправку на необходимый литраж (соответствующий установленным на Карте Товарным ограничителям) самому, либо попросить сотрудника АЗС это сделать
- подойти в здание АЗС для списания с карты отпущенного топлива
- для проведения операции необходимо (одно из нижеперечисленных):
 - приложить карту к дисплею терминала
 - провести полосой карты в соответствующем поле на терминале
 - вставить карту чипом в соответствующее поле в терминал
 - передать оператору, оператор сам проводит манипуляцию с картой и терминалом

Особые ситуации:

- Для проведения операции ПОКУПАТЕЛЬ 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 ПОКУПАТЕЛЮ, а также выдать чек, который подтверждает проведенную операцию

5. Терминальный чек содержит следующую информацию:

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

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

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

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

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

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

○ При наличии связи:

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 Продавца
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 Продавца
19	ОТКАЗ. Повторите операцию.	Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине некорректно оформленной операции, ошибки исполнения операции. Для исправления – необходимо повторить операцию.
34, 59, 68, 80, прочие коды ответа	ОТКАЗ. Обратитесь к персоналу торговой точки. ОТКАЗ. Коммуникационная ошибка, повторите операцию.	Отпуск товара/услуги производиться не будет. Для выяснения причин, и устранения необходимо обратиться к оператору-кассиру.
51	ОТКАЗ. Недостаточно средств.	Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине недостатка денежных средств на договоре, необходимо обратиться к представителю вашей организации для пополнения баланса договора.
55,76, 75	ОТКАЗ. Неверный ПИН-код. ОТКАЗ. Неверный ПИН-код, превышено допустимое количество попыток ввода ПИН-кода. ОТКАЗ. Превышено допустимое количество попыток ввода ПИН-кода.	Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине неверного ПИН-кода. Необходимо повторно ввести правильный ПИН-код. Количество попыток ограничено, после чего карта блокируется.
57	ОТКАЗ. Товар/услуга запрещена.	Отпуск товара/услуги производиться не будет по причине ограничения на товар или услугу, которые не разрешены к приобретению по конкретной ТК, необходимо обратиться к представителю вашей организации.

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