



01.10.2021 г.



УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
ООО «СМАРТ-Сервис»
Ромашина Л.В.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ТОПЛИВНОЙ КАРТЫ

1. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ТОВАРА

- 1.1. предъявить Карту оператору-кассиру АЗС/АЗК.
- 1.2. назвать вид нефтепродукта / товара /услуги.
- 1.3. назвать необходимое количество нефтепродуктов/ товара /услуги.
- 1.4. оператор-кассир АЗС/АЗК на терминале проверяет текущую информацию по Карте. Для проведения операции оператор-кассир должен предложить держателю Карты ввести на специальном устройстве (PIN-Pad) идентификационный код Карты (PIN-код). В случае технической невозможности предоставить PIN-Pad, держатель Карты обязан сообщить PIN-код оператору-кассиру.
- 1.5. оператор-кассир АЗС/АЗК производит отпуск нефтепродуктов / товара / услуги по Карте.
- 1.6. после проведения операции с Карточкой оператор-кассир:
 - 1.6.1. возвращает Держателю Карту.
 - 1.6.2. выдает терминальный чек (см. п.2), который подтверждает проведенную операцию.
- 1.7. В случае, если топливо не вошло полностью в топливный бак ТС, необходимо предъявить Карту оператору-кассиру, чтобы произвести частичный возврат.

2. 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.

3. ОПЕРАЦИЯ С КАРТОЙ МОЖЕТ БЫТЬ ОСТАНОВЛЕНА ТЕРМИНАЛОМ ПО СЛЕДУЮЩИМ ПРИЧИНАМ:

НЕВЕРНЫЙ PIN-КОД – PIN-код введен неверно. Необходимо повторно ввести правильный PIN-код. Количество попыток ограничено двумя попытками (в случае трехкратного введения неверного PIN-кода карта блокируется). Удаленный сброс PIN-кода доступен только для проектов «SMART Online», «Региональная», «Региональная-1005», «Lukoil».

КАРТА ЗАБЛОКИРОВАНА – отпуск товаров по карте не производится. Следует обратиться в офис ПОСТАВЩИКА.

КАРТА В ЧЕРНОМ СПИСКЕ – Оператор-кассир обязан ОТКАЗАТЬ В ОБСЛУЖИВАНИИ. Следует обратиться в офис ПОСТАВЩИКА.

СРОК ДЕЙСТВИЯ КАРТЫ ИСТЕК - срок действия карты - 6 месяцев с даты последней операции. Следует обратиться в офис ПОСТАВЩИКА для замены карты.

УСЛУГА НЕДОСТУПНА – это значит, что на Вашей карте данный вид топлива отсутствует, чтобы его добавить следует обратиться в офис ПОСТАВЩИКА.

СУТОЧНЫЙ ЛИМИТ ИСЧЕРПАН – Вы выбрали суточный лимит по данной услуге. В 00 часов 01 минуту следующих суток Вы можете приобрести этот же товар.

НЕДОСТАТОЧНО ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ НА КАРТЕ – цена Вашей покупки превышает остаток единиц учета на карте. В этом случае Вы можете уточнить остаток единиц учета на карте у Оператора-кассира и совершить покупку на сумму, не превышающую остатка.

КАРТА В ЧЕРНОМ СПИСКЕ – Оператор-кассир обязан ОТКАЗАТЬ В ОБСЛУЖИВАНИИ (черный список – список карт, запрещенных к обслуживанию на данной АЗС).

ЭМИТЕНТ В ЧЕРНОМ СПИСКЕ - Оператор-кассир обязан ОТКАЗАТЬ В ОБСЛУЖИВАНИИ. Это значит, что с данной АЗС не подписан договор на обслуживание по данным картам и соответственно этой АЗС нет в списке АЗС, предоставленном ПОСТАВЩИКОМ ПОКУПАТЕЛЮ. Следует обратиться в офис ПОСТАВЩИКА.

ТРАНЗАКЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА – ошибка по картам, работающим в системе on-line, говорит о возможном завершении лимита на карте или счете организации, о возможном отсутствии связи на АЗС, неверном вводе пин-кода, подробности отказа уточняйте у Вашего специалиста отдела обслуживания топливных карт.

СБОЙ – ошибка по картам, работающим в системе on-line, возможно первое обслуживание карты, в которой есть чиповый интерфейс, операция должна быть проведена только при вставке карты в терминал чипом.

4. УСЛОВИЯ ЭКСПЛУАТАЦИИ И ХРАНЕНИЯ КАРТЫ

- Температура от 0 до +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 и/или ее механические повреждения, а также механические повреждения и/или воздействия магнитного и/или электромагнитного полей на магнитную полосу топливной карты
- Не допускается самостоятельное нанесение информации на карту («выцарапывание»), нанесение надписей несмыслаемыми чернилами/краской/маркерами, наклеивание сторонних материалов и прочее)
- Не допускается заклеивание магнитной полосы и/или чипа карты

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. В случае невозможности проведения операции с Картой по любой причине (поломка оборудования, неисправность Карты и др.) необходимо:

- получить у оператора терминальный чек, на котором указана причина отказа.

- связаться с Поставщиком по телефонам, указанным на официальном сайте Поставщика: <http://azs-smart.ru/kontakty> в рабочее время. Вне рабочего времени связаться по телефонам горячей линии поддержки клиентов, указанной на оборотной стороне карты.

5.2. В течение 10 (десяти) календарных дней после выставления документов за неиспользование карты более 6 (шести) месяцев (п.5.10 Договора) карту можно активировать путем ее разблокировки через "Личный кабинет" или по письменной заявке на официальном бланке ПОКУПАТЕЛЯ (при наличии) с дальнейшим обслуживанием на ТО в течение 14 (четырнадцати) календарных дней. По истечению данного срока или при несоблюдении восстановления карты обслуживание по ней будет невозможно.

5.3. В случае отсутствия связи на ТО отпуск Товаров и Услуг Держателям Карт «Lukoil» осуществляется на сумму, не превышающую 5000,00 руб. с использованием одной карты без учета лимитов, установленных на ней.

5.4. Поставщик осуществляет закрытие топливных карт в автоматическом режиме при условии, если по договору не было транзакций более 12 месяцев.

5.5. Сохраняйте чек отказа!

! Информация в терминальном чеке может отличаться в зависимости от ТО, бренда АЗС и других конкретных настроек оборудования, установленного на АЗС, и является справочной.