

Уважаемый автовладелец!

Вы получили бесконтактную электронную карту с радио интерфейсом (далее КАРТА), которая служит для получения топлива на АЗС. Уделив несколько минут прочтению данной инструкции, Вы сможете удобно и быстро осуществлять заправку автомобиля топливом на наших АЗС.

Помните, что Вы должны использовать полученную КАРТУ только по назначению, соблюдать технологию обслуживания по КАРТАМ на АЗС, описанную ниже, не подвергать КАРТУ механическим, тепловым и электромагнитным воздействиям. В случае утери КАРТЫ Вы должны в кратчайшее время сообщить ее номер специалистам процессингового центра, по телефону (391) **290-60-85 доб.1270 или 1269**. Пароль КАРТЫ лучше запомнить, а не записать. Никогда не храните КАРТУ вместе с записанным паролем.

### **Принята следующая технология обслуживания по КАРТАМ на АЗС:**

Заправка Вашего автомобиля на АЗС может быть произведена в режиме самообслуживания, при этом оператор, присутствующий на станции, не участвует в процессе отпуска топлива по КАРТАМ, либо в режиме обычного обслуживания через оператора. Способ обслуживания определяется типом установленного на АЗС оборудования.

### **Заправка автомобиля в режиме самообслуживания.**

Остановите автомобиль около топливо - раздаточной колонки (далее ТРК) с требуемым Вам типом топлива. Вставьте топливо - раздаточный кран (далее пистолет ТРК) в бензобак Вашего автомобиля. Запомните номер ТРК.

Подойдите к терминалу безналичных расчётов (далее ТБР), который расположен на фасаде, либо в коридоре торгового зала АЗС. **Убедитесь в том, что на дисплее ТБР горит сообщение «Жду карту», либо текущие дата и время.** В противном случае ТБР не исправен, либо отключен оператором АЗС. В любом случае за разъяснением причины неработоспособности ТБР следует обратиться к оператору АЗС.

Введите КАРТУ в приемник, обозначенный надписью «Смарт-карта». На дисплее ТБР загорится надпись "ПАРОЛЬ", которая дублируется голосовым сообщением "ПАРОЛЬ?".

**С клавиатуры ТБР введите пароль КАРТЫ и после набора всех цифр пароля нажмите клавишу "#".**

Допускается 3 попытки ввода пароля КАРТЫ в случае ошибок (при этом выдается голосовое сообщение "ПОВТОРИТЕ"). Если все они окажутся неудачными – Вы услышите: "НЕВЕРНЫЙ ПАРОЛЬ", после чего следует вынуть КАРТУ из приемника.

Если пароль КАРТЫ введен правильно, загорится надпись "НОМЕР КОЛОНКИ" (голосовое сообщение: "КОЛОНКА?"). **Введите номер пистолета ТРК, установленного в бак Вашего автомобиля (номер пистолета ТРК определяется по таблице, расположенной рядом с ТБР) и нажмите клавишу "#".** Если через пистолет, номер которого Вы ввели, отпускается топливо запрещённое к заправке по Вашей КАРТЕ, система запросит повторный ввод (голосовое сообщение: "ПОВТОРИТЕ").

Если номер пистолета введен Вами правильно, загорится надпись "КОЛИЧЕСТВО ТОПЛИВА" (голосовое сообщение: "ДОЗА?"). **Введите требуемое Вам количество литров топлива и нажмите клавишу "#".**

Если запрошенное Вами количество топлива меньше остатка лимита на КАРТЕ, система примет Вашу заявку (голосовое сообщение: "ЗАПРАВЛЯЙТЕСЬ"). Только после голосового сообщения Вам следует вынуть КАРТУ из приемника, подойти к оператору АЗС за кассовым чеком (в случае необходимости), вернуться к ТРК и произвести заправку топливом. После заправки необходимо вернуть пистолет на ТРК. В случае отказа в обслуживании, вместо сообщения "ЗАПРАВЛЯЙТЕСЬ" Вы услышите другое сообщение (перечень таких сообщений представлен ниже в таблице).

Если Вы заправили не полную дозу, следует вернуться к ТБР за сдачей. Для получения сдачи введите КАРТУ в приемник и после сообщения «ПАРОЛЬ?» **с клавиатуры ТБР введите пароль КАРТЫ и нажмите клавишу "#".** После сообщения "ДОЗА?" можно вынуть карту.

Если при оформлении заявки Вы ошиблись номером пистолета, обязательно обратитесь к оператору АЗС с просьбой снять заявку, иначе Вы заправите чужую машину. **Поскольку оператор АЗС выводится все сообщения, связанные с обслуживанием Вашей КАРТЫ, Вам следует обращаться к нему во всех случаях непонятных Вам отказов в обслуживании.**

Если по какой-либо причине Вам не удалось заправиться в режиме самообслуживания, Вы можете повторить попытку при помощи оператора АЗС через оборудование, установленное на рабочем месте оператора.

### **Заправка автомобиля при помощи оператора АЗС.**

Остановите автомобиль около ТРК с требуемым Вам типом топлива. Вставьте пистолет ТРК в бензобак Вашего автомобиля. Запомните номер ТРК.

**Передайте КАРТУ оператору АЗС и сообщите номер ТРК, тип топлива и количество литров топлива, которое Вы желаете заправить.** В процессе оформления заявки оператор попросит Вас сообщить пароль КАРТЫ. **Сообщите оператору пароль Вашей КАРТЫ.**

Если запрошенное Вами количество топлива меньше остатка лимита на КАРТЕ и запрошенный тип топлива доступен для заправки по Вашей КАРТЕ оператор произведёт заправку. Возьмите Вашу КАРТУ и кассовый чек у оператора АЗС и вернитесь к ТРК для проведения заправки.

В случае, если заправка была завершена не полностью, Вам необходимо вернуться к оператору АЗС для возврата сдачи на КАРТУ.

В случае отказа в обслуживании по КАРТЕ по причинам, связанным с исчерпанием лимита или запретом на тип топлива, Вы можете попросить оператора распечатать информационный чек, подтверждающий обоснованность отказа.

В случае отказа в обслуживании по КАРТЕ по причинам, не связанным с исчерпанием лимита или запретом обслуживания Вам следует связаться со специалистами процессингового центра по следующим **Телефонам:**

Процессинговый центр:  
8 (391) **290-60-85 доб. 1270,1269**  
**или 8 800 755 75 33**

Начальник процессингового центра:  
тел. 8 (391) **290-60-85 доб. 1202**

Ресепшн АО «КНП»:  
8 (391) **290-60-85**

**Перечень голосовых сообщений системы и предпочтительных реакций на них.**

<i><b>Звуковое сообщение</b></i>	<i><b>Ситуация</b></i>
<b>"ЗАПРАВЛЯЙТЕСЬ"</b>	Ваша заявка принята. Следует вынуть карту, подойти к колонке и нажать на ней клавишу "ПУСК". В случае заправки неполной дозы – вернуться к ТБР за сдачей
<b>"НЕВЕРНАЯ МАШИНА"</b>	В системе произошел неустранимый сбой. Следует вынуть карту и обратиться к оператору АЗС.
<b>"ЗАПРЕТ"</b>	Запрещено заправляться по Вашей карте (или по всем картам, выданным Вашему предприятию). Более детально причину запрета может сообщить оператор АЗС. Выньте карту из приемника, заправка по ней невозможна.
<b>"НЕВЕРНАЯ ДОЗА"</b>	Вы трижды ввели неверную дозу. Следует вынуть карту и повторить все действия по оформлению заявки еще раз.
<b>"МАШИНА ЗАНЯТА "</b>	Система временно не может выполнить обслуживание карт, поскольку компьютер оператора АЗС занят другой работой. Чаще всего эта ситуация возникает при передаче смен. Следует вынуть карту и обратиться к оператору АЗС (или просто подождать).
<b>"КОЛОНКА ЗАНЯТА"</b>	Вы пытаетесь оформить заявку на колонку, которая уже занята кем-то другим. Возможно, Вы ошиблись при наборе номера колонки (тогда следует вынуть карту и повторить все действия по оформлению заявки еще раз) или пытаетесь сделать повторную заявку на одну и ту же колонку (тогда нужно вынуть карту, подойти к колонке и включить ее кнопкой "ПУСК").
<b>"НЕТ ТОПЛИВА"</b>	На АЗС недостаточно требуемого Вам топлива. Следует вынуть карту и обратиться к оператору АЗС.
<b>"НЕТ ДЕНЕГ"</b>	Лимит отпуска топлива на Вашей карте исчерпан. Попробуйте вынуть карту и повторить заявку на меньшую дозу.
<b>"НЕВЕРНЫЙ ПАРОЛЬ"</b>	Вы трижды неверно набрали пароль карты. Нужно вынуть карту и сверить код, который Вы ввели, с паролем карты, указанном в акте. Если Вы потеряли акт – обратитесь в фирму, выдавшую карту. При себе нужно иметь свою карту и документ, удостоверяющий Ваше право владения ею.
<b>"НЕ ЧИТАЕТСЯ"</b>	Ваша карта заперчена. Для ее восстановления или замены обратитесь в фирму, выдавшую карту. При себе нужно иметь саму карту и документ, удостоверяющий Ваше право владения ею.
<b>"НЕВЕРНЫЙ ТИП ТОПЛИВА"</b>	Вы трижды ошиблись при вводе номера колонки (колонка, номер которой Вы ввели, отпускает топливо, которое запрещено заправлять по Вашей карте). Следует вынуть карту и повторить заявку на другую колонку.
<b>"ПОВТОРИТЕ"</b>	Это сообщение выводится при одно- или двукратной ошибке при вводе пароля карты или номера колонки. Повторите свое последнее действие корректно (вынимать карту при этом не нужно)

АО «Красноярскнефтепродукт»

Процессинговый центр

## **ИНСТРУКЦИЯ по использованию Топливной карты**



Красноярск, Март 2019г.