



---

---

**ИНСТРУКЦИЯ КАССИРА ТОРГОВОЙ ТОЧКИ ПРЕДПРИЯТИЯ  
ПО РАБОТЕ С POS-ТЕРМИНАЛАМИ VERIFONE, PAX**

---

---

**Санкт-Петербург  
2025**

---

**8-(800) 500-00-49, (812) 329-50-11 — Справочная служба**

## 1 ИНСТРУКЦИЯ КАССИРА ТСП ПРИ РАБОТЕ С POS-ТЕРМИНАЛОМ

### 1.1. НАЧАЛО РАБОТЫ

Включите Терминал (вилку блока питания вставьте в розетку ~220 В). На экране Терминала появится надпись:

#### **ОПЛАТА ПОКУПКИ**

На экране ПИН-клавиатуры отображается надпись **UNIPOS**

### 1.2. ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ПОКУПКИ»


На экране Терминала надпись:

#### **ОПЛАТА ПОКУПКИ**

Нажмите на терминале клавишу «Enter», на терминале появится надпись:

#### **ВВЕДИТЕ СУММУ**

**0.00**

Введите сумму операции (копейки вводятся, при необходимости, в виде двух знаков после точки, при этом точка вводится нажатием клавиши «\*», (либо ALPHA для терминалов PAX)) и нажмите **ENTER**. До нажатия **ENTER** сумму можно корректировать с помощью желтой клавиши «».

На экране терминала надпись:

#### **ВВЕДИТЕ КАРТУ**

**ОПЛАТА СБП - 5**

**Внимание! При наличии на Карте магнитной полосы и чипа, в первую очередь используется чип. Магнитная полоса используется только при отказе Терминала в проведении операции по чипу.**


#### 1.2.1 При использовании Карты с чипом:

Вставьте Карту клиента в прорезь для чтения чипа (чип обращен вверх и к Терминалу). Карта должна оставаться в считывателе до окончания проведения операции. Если Терминал не может совершить операцию с использованием чипа, на экране POS-терминала появится надпись **ПОЖАЛУЙСТА ИСПОЛЬЗУЙТЕ МАГНИТНЫЙ СЧИТЫВАТЕЛЬ**. В этом случае надо провести операцию по Карте, используя магнитный считыватель.

#### 1.2.2 При использовании Карты с магнитной полосой:

Проведите Карту клиента через прорезь для чтения магнитной полосы в POS-терминале на себя (магнитная полоса карты обращена вниз и к экрану Терминала). Если на экране POS-терминала появилась надпись **ОШИБКА КАРТЫ** или надпись на экране не изменилась, то надо провести Карту повторно. Если на экране POS-терминала появилась надпись **ПОЖАЛУЙСТА ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЧИП**, вставьте Карту в прорезь для чтения чипа на POS-терминале и следуйте инструкциям п.1.2.1.

#### 1.2.3 При приеме Карт с функцией бесконтактной оплаты:

Если при осмотре Карты обнаружена возможность приема Карты бесконтактным способом (наличие значка ) на лицевой стороне Карты) или клиент сам сообщил о такой возможности кассиру, предложите клиенту приложить Карту на расстоянии 2-3 сантиметров к соответствующему считывающему устройству Терминала (экрану Электронного терминала/внешней ПИН-клавиатуре (PIN-Pad)). В качестве электронного носителя данных Карты может быть не только пластиковая карта, но и мобильное устройство (смартфон), часы, либо другое устройство, поддерживающее технологию беспроводной радиочастотной связи малого радиуса действия (NFC - Near Field Communication) (далее – мобильное устройство).

Мобильные устройства Samsung дополнительно поддерживают функцию эмуляции магнитной полосы (MST), в указанном случае предложите клиенту поднести мобильное устройство на расстояние 2-3 сантиметра к считывающему устройству магнитной полосы на Терминале.

#### 1.2.4 При оплате с использованием QR кода через систему быстрых платежей (СБП):

Нажмите клавишу «5», терминал выполнит соединение с хостом Банка и отобразит на экране (или на чеке) QR код в течении 15 сек. Клиенту необходимо отсканировать QR-код с помощью приложения своего мобильного банка на мобильном устройстве и выполнить перевод через систему быстрых платежей. По истечении 15 сек. терминал автоматически выполнит соединение с банковским хостом для проверки статуса выполнения платежа. В случае если платеж прошел успешно терминал распечатает чек со статусом **ОДОБРЕНО**. В противном случае на чеке будет присутствовать статус платежа **НЕ ВЫПОЛНЕНО** или **ОТКЛОНЕНО**. При статусе **ОТКЛОНЕНО** предложите клиенту выполнить оплату другим способом. Статус **НЕ ВЫПОЛНЕНО** может означать что платеж еще не прошел, в этом случае кассир может выполнить ручную запрос статуса платежа через меню терминала: **ENTER+6 → ВЫБОР ОПЕРАЦИИ → ЗАПРОС СТАТУСА** и ввести номер чека (чек, на

котором указан статус НЕ ВЫПОЛНЕНО). Терминал повторно выполнит соединение с банковским хостом для запроса статуса платежа.

**1.2.5** В случае появления на экране Терминала надписи **ВВЕДИТЕ ПОСЛЕДНИЕ 4 ЦИФРЫ НОМ. КАРТЫ**, в появившемся под надписью поле необходимо ввести четыре последние цифры номера Карты клиента (с лицевой стороны карты).

Если проведение Операции оплаты осуществляется с использованием мобильного устройства клиента, необходимо попросить клиента предъявить мобильное устройство, где в соответствующем приложении (ApplePay/SamsungPay/GoodlePay) будет указана информация о последних 4-х цифрах Карты.

При отсутствии на экране Терминала надписи **ВВЕДИТЕ ПОСЛЕДНИЕ 4 ЦИФРЫ НОМ. КАР** перейти к п. 1.2.5 Инструкции.

**1.2.6** На экране Терминала высвечивается надпись:

**КЛИЕНТ ВВОДИТ ПИН НА ВНЕШНЕМ ПИН-ПАДЕ** (для терминалов с внешним Пин-падом)

**ВВЕДИТЕ ПИН** (для переносных терминалов)

На экране ПИН-клавиатуры движется надпись:

**ВВЕДИТЕ ПИН**

Клиент вводит на ПИН-клавиатуре свой ПИН-код и нажимает клавишу **ENTER**.

При проведении Операции оплаты с использованием мобильного устройства, операция не подтверждается вводом ПИН-кода, а осуществляется с применением идентификации клиента предусмотренной технологией мобильного устройства (по отпечатку пальца или вводом персонального кода).

**1.2.7** После Авторизации Терминал напечатает чек операции «ОПЛАТА ПОКУПКИ».

**1.2.7.1** Если операция прошла успешно на экране Терминала появится надпись **ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА** и распечатается полный чек с надписью «ОДОБРЕНО». После того как Терминал напечатает первый чек, на экране терминала появится надпись **НАЖМИТЕ КЛАВИШУ**. Необходимо оторвать чек и нажать **ENTER**. Терминал распечатает второй экземпляр чека и вернется в исходное состояние.

**1.2.7.2** Если на чеке присутствует специальное поле для подписи клиента необходимо попросить клиента подписать чек.

**1.2.7.3** Если операция завершилась неудачей, на экране терминала появится надпись «**ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА**», распечатается один **КОРОТКИЙ** чек с причиной отказа.

**1.2.7.4 Важно! В случае отказа в выполнении операции особое внимание в распечатанном чеке необходимо обратить на строку «КОД ОТВЕТА», в которой содержащееся числовое значение соответствует причине отказа в выполнении операции! Код ответа необходимо сверить с таблицей авторизационных ответов при отказах в операции (Приложение 1 к Инструкции торговой точки предприятия по работе с POS-терминалами VERIFONE, PAX) и руководствоваться описанными действиями кассира, соответствующими определенному коду ответа.**

**1.2.7.5** Возможна ситуация, когда в результате выполнения операции Терминал печатает два чека с надписью «**ОПЕРАЦИЯ НЕУСПЕШНА! ВЫПОЛНИТЕ СВЕРКУ ИТОГОВ**». В этом случае необходимо выполнить административную операцию **СВЕРКА ИТОГОВ** (Enter->Служебные операции->Сверка итогов), при этом Терминал выполнит автоотмену предыдущей операции и распечатает чек с типом операции **АВТООТМЕНА**. После этого можно попробовать повторно выполнить операцию.

### **1.3 ОПЕРАЦИЯ «ОТМЕНА»:**

**Внимание! Выполнить отмену операции можно только до «закрытия дня» Терминала.**

**1.3.1** На экране Терминала надпись:

**ОПЛАТА ПОКУПКИ**

Нажмите на терминале одновременно две клавиши «Enter» и «6».

**1.3.2** На экране терминала надпись:

**ВЫБОР ОПЕРАЦИИ**

**КОПИЯ ЧЕКА**

**ОТЧЕТЫ**

**СЛУЖЕБ.ОПЕРАЦИИ**

**ПАРАМЕТРЫ**

**Внимание! Возможен также цветной вариант меню с аналогичными названиями пунктов.**

Перемещаясь по списку клавишами F1 (вверх) и F4 (вниз), либо цифровыми клавишами 2 (вверх), 8 (вниз), 4 (влево), 6 (вправо) для цветного меню, выбираем пункт **ВЫБОР ОПЕРАЦИИ**, подтверждаем выбор клавишей **ENTER**, затем выбираем **ОТМЕНА**.

**1.3.3** На экране Терминала:

**ВВЕДИТЕ НОМЕР ЧЕКА:**

[ . . . . ]

Введите цифровой номер чека отменяемой операции и нажмите **ENTER (зеленая клавиша)**. Если такого номера чека Терминал не находит у себя в памяти, то на экране появится надпись

**НЕТ ОПЕРАЦИИ ДЛЯ ОТМЕНЫ  
НАЖМИТЕ КЛАВИШУ**

После нажатия любой клавиши Терминал перейдет в исходное состояние.

**1.3.4** Если операция разрешена, на экране появится сообщение:

**ВВЕДИТЕ ПАРОЛЬ**

[ . . . . ]

Пароль 9900 единый для всех терминалов, является защитой от **случайного** проведения операций ОТМЕНА и ВОЗВРАТ.

**1.3.5** Когда на экране терминала появится надпись **ВВЕДИТЕ КАРТУ**, выполните п.1.2.1-1.2.3 в зависимости от способа чтения карты

**1.3.6** После сеанса Авторизации, если операция разрешена, Терминал напечатает чек успешной операции. Второй чек распечатается после нажатия **ENTER (зеленая клавиша)**

**1.3.7** Оторвите чек (убедитесь, что распечатался нужный Вам чек, проверьте сумму, код авторизации и номер на чеке), дайте его подписать клиенту – этот чек остается у кассира. Второй экземпляр чека отдайте клиенту.

**1.3.8** Если операция отклонена, то распечатывается один чек отклоненной операции с причиной отказа.

#### **1.4 ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»**

**Внимание! Данную операцию необходимо проводить предельно внимательно.**

**1.4.1** На экране Терминала надпись:

**ОПЛАТА ПОКУПКИ**

Нажмите на терминале одновременно две клавиши «Enter» и «6».

**1.4.2** На экране терминала надпись:

**ВЫБОР ОПЕРАЦИИ  
КОПИЯ ЧЕКА  
ОТЧЕТЫ  
СЛУЖЕБ.ОПЕРАЦИИ  
ПАРАМЕТРЫ**

**Внимание! Возможен также цветной вариант меню с аналогичными названиями пунктов.**

Перемещаясь по списку клавишами F1 (вверх) и F4 (вниз), либо цифровыми клавишами 2 (вверх), 8 (вниз), 4 (влево), 6 (вправо) для цветного меню, выбираем пункт **ВЫБОР ОПЕРАЦИИ**, подтверждаем выбор клавишей **ENTER**, затем выбираем **ВОЗВРАТ**.

**1.4.3** На экране Терминала надпись:

**ВВЕДИТЕ СУММУ**

**0.00**

Введите сумму операции (копейки вводятся, при необходимости, в виде двух знаков после точки, при этом точка вводится нажатием клавиши «\*», (либо ALPHA для терминалов PAX)) и нажмите **ENTER**. До нажатия **ENTER** сумму можно корректировать с помощью желтой клавиши «↵».

**1.4.4** Если операция разрешена, на экране появится сообщение:

**ВВЕДИТЕ ПАРОЛЬ**

[ . . . . ]

Пароль 9900 единый для всех терминалов, является защитой от **случайного** проведения операций ОТМЕНА и ВОЗВРАТ.

**1.4.5** На экране терминала надпись

**ВВЕДИТЕ КАРТУ  
ВОЗВРАТ СБП - 5**

В случае если возврат осуществляется с использованием чипового, магнитного или бесконтактного считывателя карты/мобильного устройства выполните считывание карты по аналогии с операции Оплата покупки (п.1.2.1-1.2.3) и переходите к п.1.4.6.

В случае если Возврат осуществляется с использованием системы быстрых платежей (СБП), нажмите клавишу «5».

1.4.5.1 При выборе Возврата СБП на экране терминала надпись:

**ВВЕДИТЕ НОМЕР  
ИСХОДНОЙ ОПЛАТЫ**

.... ..

.... ..

Необходимо ввести 18-ти значный номер, указанный на чеке исходной операции Оплата покупки, на основании которой выполняется Возврат.

1.4.5.2 На следующем экране необходимо ввести номер мобильного телефона клиента, которому выполняется Возврат (10 цифр):

**ВВЕДИТЕ НОМЕР ТЕЛЕФОНА**

.....

1.4.5.3 В случае, если терминал выводит диалоговое окно для подтверждения PAM (имя, отчество и первая буква фамилии) получателя возврата, то необходимо убедиться, что возврат осуществляется лицу, совершившему оригинальную операцию оплаты по СБП, и нажать кнопку подтверждения на терминале.

**1.4.6** После Авторизации Терминал напечатает чек «ВОЗВРАТ». Второй чек распечатается после нажатия **ENTER (зеленая клавиша)**.

**1.4.7** Оторвите чек (убедитесь, что распечатался нужный Вам чек, проверьте сумму, код авторизации и номер на чеке), дайте его подписать клиенту – этот чек остается у кассира. Второй экземпляр чека отдайте клиенту.

**1.4.8** Если операция отклонена, то распечатывается **один** чек отклоненной операции с причиной отказа.

## **ИНСТРУКЦИЯ КАССИРА ТСП ПРИ РАБОТЕ С ПИН-ПАДАМИ VX810/VX820/VX805/S300/Q25**

### **1.5 НАЧАЛО РАБОТЫ**

Включите пин-пад (вилку блока питания вставьте в розетку ~220 В). На экране Терминала появится логотип Банка или надпись:

**ОЖИДАНИЕ КОМАНДЫ ОТ ККМ**

### **1.6 ОПЕРАЦИЯ «ОПЛАТА ПОКУПКИ»**

Кассир запускает на контрольно-кассовой машине (ККМ) операцию **оплата**. На пин-паде, при получении команды от кассы, высвечивается надпись:

**ВВЕДИТЕ КАРТУ**

**Внимание! При наличии на Карте магнитной полосы и чипа, в первую очередь используется чип. Магнитная полоса используется только при отказе Терминала в проведении операции по чипу.**


#### **1.6.1 При использовании Карты с чипом:**

Вставьте Карту клиента в прорезь для чтения чипа (чип обращен вверх и к Терминалу). Карта должна оставаться в считывателе до окончания проведения операции. Если Терминал не может совершить операцию с использованием чипа, на экране POS-терминала появится надпись **ПОЖАЛУЙСТА ИСПОЛЬЗУЙТЕ МАГНИТНЫЙ СЧИТЫВАТЕЛЬ**. В этом случае надо провести операцию по Карте, используя магнитный считыватель.

#### **1.6.2 При использовании Карты с магнитной полосой:**

Проведите Карту клиента через прорезь для чтения магнитной полосы в POS-терминале на себя (магнитная полоса карты обращена вниз и к экрану Терминала). Если на экране POS-терминала появилась надпись **ОШИБКА КАРТЫ** или надпись на экране не изменилась, то надо провести Карту повторно. Если на экране POS-терминала появилась надпись **ПОЖАЛУЙСТА ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЧИП**, вставьте Карту в прорезь для чтения чипа на POS-терминале и следуйте инструкциям п. 1.2.1.1.

#### **1.6.3 При приеме карт с функцией бесконтактной оплаты:**

Если при осмотре Карты обнаружена возможность приема Карты бесконтактным способом (наличие значка  на лицевой стороне Карты) или клиент сам сообщил о такой возможности кассиру, предложите клиенту приложить Карту на расстоянии 2-3 сантиметров к соответствующему считывающему устройству Терминала (экрану Электронного терминала/внешней ПИН-клавиатуре (PIN-Pad)). В качестве электронного носителя данных Карты может быть не только пластиковая карта, но и мобильное устройство (смартфон), часы, либо другое устройство, поддерживающее технологию беспроводной радиочастотной связи малого радиуса действия (NFC – Near Field Communication) (далее – мобильное устройство).

Мобильные устройства Samsung дополнительно поддерживают функцию эмуляции магнитной полосы (MST), в указанном случае предложите клиенту поднести мобильное устройство на расстояние 2-3 сантиметра к считывающему устройству магнитной полосы на Терминале.

#### **1.6.4 При появлении на пин-паде надписи:**

**ВВЕДИТЕ ПИН**

Клиент вводит на ПИН-клавиатуре свой ПИН-код и нажимает клавишу **ENTER**.

При проведении Операции оплаты с использованием мобильного устройства, операция не подтверждается вводом ПИН-кода, а осуществляется с применением идентификации клиента предусмотренной технологией мобильного устройства (по отпечатку пальца или вводом персонального кода).

#### **1.6.5 После Авторизации Терминал напечатает чек операции «ОПЛАТА ПОКУПКИ»**

##### **1.6.5.1 Если операция прошла успешно на экране пин-пада появится надпись:**

**«ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА УДАЛИТЕ КАРТУ»** (при считывании Карты контактным способом),  
**«ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА»** (при считывании Карты бесконтактным способом).

На кассе выполняется печать чека.

##### **1.6.5.2 Если операция завершилась неудачей, на экране пин-пада появится надпись:**

**«ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА, УДАЛИТЕ КАРТУ»** (при считывании Карты контактным способом),  
**«ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА»** (при считывании Карты бесконтактным способом).

**1.6.5.3 Важно! В случае отказа в выполнении операции особое внимание в распечатанном чеке необходимо обратить на строку «КОД ОТВЕТА», в которой содержащееся числовое значение соответствует причине отказа в выполнении операции! Код ответа необходимо сверить с таблицей авторизационных ответов при отказах в операции (Приложение № 1 к Инструкции торговой точки предприятия по работе с POS-терминалами VERIFONE, PAX) и**

руководствоваться описанными действиями кассира, соответствующими определенному коду ответа.

1.6.6 Возможна ситуация, когда в результате выполнения операции Терминал печатает два чека с надписью «ОПЕРАЦИЯ НЕУСПЕШНА! ВЫПОЛНИТЕ СВЕРКУ ИТОГОВ». В этом случае необходимо выполнить административную операцию СВЕРКА ИТОГОВ (Enter->Служебные операции-> Сверка итогов), при этом Терминал выполнит автоотмену предыдущей операции и распечатает чек с типом операции АВТООТМЕНА. После этого можно попробовать повторно выполнить операцию.

## 1.7 ОПЕРАЦИЯ «ВОЗВРАТ»

**Внимание! Данную операцию необходимо проводить предельно внимательно.**

1.7.1 Кассир запускает на контрольно-кассовой машине (ККМ) операцию оплата. На пин-паде, при получении команды от кассы, высвечивается надпись:

### **ВВЕДИТЕ КАРТУ**

Выполните действия в соответствии с п. 1.6.1. настоящей Инструкции.

1.7.2 После Авторизации Терминал напечатает чек операции «ВОЗВРАТ»:

1.7.2.1 Если операция прошла успешно, на экране пин-пада появится надпись:

«ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА УДАЛИТЕ КАРТУ» (при считывании Карты контактным способом),  
«ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА» (при считывании Карты бесконтактным способом).

На кассе выполняется печать чека.

1.7.2.2 Если операция завершилась неудачей, на экране пин-пада появится надпись «ОПЕРАЦИЯ ОТКЛОНЕНА, УДАЛИТЕ КАРТУ».

1.7.3 **Важно!** В случае отказа в выполнении операции особое внимание в распечатанном чеке необходимо обратить на строку «КОД ОТВЕТА», в которой содержащееся числовое значение соответствует причине отказа в выполнении операции! Код ответа необходимо сверить с таблицей авторизационных ответов при отказах в операции (Приложение 1 к Инструкции торговой точки предприятия по работе с POS-терминалами VERIFONE) и руководствоваться описанными действиями кассира, соответствующими определенному коду ответа.

## 1.8 ОПЕРАЦИЯ ОПЛАТЫ ЭЛЕКТРОННЫМ СЕРТИФИКАТОМ (ЭС)

**ВАЖНО!** Операция Оплаты ЭС выполняется в 2 (два) этапа, в каждом из которых требуется выполнить чтение карты на пин-паде. Внимательно следуйте инструкциям на экране пин-пада.

1.8.1 Кассир запускает на контрольно-кассовой машине операцию ОПЛАТЫ ЭС (1 этап). На пин-паде высвечивается надпись:

### **ЗАПРОС НОМЕРА КАРТЫ**

**СУММА ...**

### **ВВЕДИТЕ КАРТУ**

Выполните действия начиная с п.1.6.1

1.8.2 По окончании операции терминал на ККМ передает номер PAR карты и ККМ формирует корзину товаров. После чего ККМ запускает 2 этап операции Оплата ЭС. При оплате возможна частичная оплата собственными средствами клиента, частично средствами ЭС. На пин-паде высвечивается надпись с двумя суммами:

### **ОПЛАТА ПОКУПКИ ЭС**

**СУММА...**

**СУММА ЭС...**

### **ВВЕДИТЕ КАРТУ «МИР»**

1.8.3 При запросе ПИН введите ПИН-код, надпись на экране:

### **ВВЕДИТЕ ПИН**

1.8.4 После выполнения операции терминал отправит на ККМ чек с результатами операции. В чеке отображается результат операции ОДОБРЕНО и 2 (две) суммы: оплата собственными средствами клиента (может быть 0 руб.) и средствами ЭС. При неуспешной операции в чеке отображается результат НЕ ВЫПОЛНЕНО или ОТКЛОНЕНО.

## 1.9 ОПЕРАЦИЯ ВОЗВРАТА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННОГО СЕРТИФИКАТА

Кассир запускает операцию ВОЗВРАТА с использованием Электронного сертификата согласно инструкции по работе с контрольно-кассовой машиной. Операция возврата может быть

выполнена без считывания карты на пин-паде как в случае оплаты только с использованием Электронного сертификата, так и в случае с использованием Электронного сертификата и собственных средств.

1.9.1 При запросе номера карты на пин-паде надпись:

**ЗАПРОС НОМЕРА КАРТЫ**

**СУММА ...**

**ВВЕДИТЕ КАРТУ**

Выполните действия начиная с п.1.6.1

1.9.2 По окончании операции терминал на КKM передает номер PAR карты и КKM направит на пин-пад запрос на выполнение непосредственно операции ВОЗВРАТА с использованием электронного сертификата. Возврат будет содержать 2 (две) суммы: сумма возвращаемых собственных средств покупателя и сумма возвращаемых средств электронного сертификата. На пин-паде высвечивается надпись:

**ВОЗВРАТ ЭС**

**СУММА...**

**СУММА ЭС...**

**ВВЕДИТЕ КАРТУ «МИР»**

1.9.3 После выполнения операции терминал отправит на КKM чек с результатами операции. В чеке отображается результат операции ОДОБРЕНО и 2 (две) суммы: возврат собственными средствами клиента (может быть 0 руб.) и средствами ЭС. При неуспешной операции в чеке отображается результат НЕ ВЫПОЛНЕНО или ОТКЛОНЕНО.

## **2 ФУНКЦИИ КЛАВИШ:**

**CLEAR (красная клавиша)** – вернуть к предыдущей позиции, сброс,

**BACKSPACE «␣»** – стереть последний символ,

\* – точка,

**ENTER (зеленая клавиша)** – подтверждение операции,

## **3 СЕРВИСНЫЕ ОПЕРАЦИИ**

### **ОПЕРАЦИЯ «ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ»**

3.1.1. Войдите в административное меню – одновременное нажатие клавиш «Enter» и «6».

3.1.2. Выберите пункт СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ (цифровыми кнопками выбрать пункт)

3.1.3. Выберите пункт ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ -> ЗАГРУЗКА КЛЮЧЕЙ С ХОСТА

3.1.4. После выполнения операции терминал распечатает короткий чек «операция выполнена»

### **ОПЕРАЦИЯ «СВЕРКА ИТОГОВ»:**

3.1.5. Войдите в административное меню – клавиша «ENTER» и «6».

3.1.6. Выберите пункт СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ, затем СВЕРКА ИТОГОВ.

3.1.7. После выполнения операции терминал напечатает чек операции «СВЕРКА ИТОГОВ».

### **ОПЕРАЦИЯ ЗАКРЫТИЯ ДНЯ:**

3.1.8. **Внимание! Закрытие дня должно выполняться только один раз в сутки.** Войдите в административное меню – клавиша «ENTER» и «6».

3.1.9. Выберите пункт ОТЧЕТЫ, подтвердив выбор клавишей «ENTER», выберете любой тип отчета из предложенных, нажмите «ENTER».

3.1.10. Выберите в меню пункт СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ, нажмите «ENTER».

3.1.11. Выберите в меню пункт ЗАКРЫТИЕ ДНЯ, нажмите «ENTER».

3.1.12. После окончания операции терминал напечатает чек «ЗАКРЫТИЕ ДНЯ».

**Внимание! В итоги чека закрытия дня не попадают операции, выполненные через СБП.**

### **ЗАПРАВКА БУМАГИ В POS-ТЕРМИНАЛ**

Появление на чеке цветной полосы означает, что в POS-терминале заканчивается чековая лента. В этом случае необходимо произвести замену бумаги:

3.1.13. Надавите вниз на черный рычажок с белой «галочкой» (справа от терминала), отщелкнется крышка принтера, поднимите ее вверх.

3.1.14. Выньте ось от рулона бумаги, вставьте новый рулон, потяните ленту (она должна двигаться из-под рулона) на себя, чтобы она выступала на 1-2 см над «пилой» (отцентрируйте, если надо) и защелкните крышку принтера.

**По всем вопросам просьба обращаться в круглосуточную  
Справочную Службу по телефону 8-800-500-00-49, (812)329-50-11**



Приложение № 1  
к Инструкции торговой точки предприятия  
по работе с POS-терминалами  
VERIFONE, PAX

**ТАБЛИЦА АВТОРИЗАЦИОННЫХ ОТВЕТОВ ПРИ ОТКАЗАХ В ОПЕРАЦИИ  
ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОННОГО ТЕРМИНАЛА**

Ошибка	Код ответа	Причина отрицательного ответа	Действия Кассира
<b>В операции отказано</b>	<b>76</b>	Превышен остаток (на счете не хватает денег)	Предложить Клиенту повторить операцию на меньшую сумму, либо оплатить часть покупки наличными.
	<b>55</b>	Попытка совершить операцию без ПИН-кода по карте, по которой ввод ПИНа обязателен.	Предложить Клиенту повторить операцию с вводом ПИНа
		Попытка совершить операцию с вводом ПИН-кода по карте, по которой ПИН-код не вводится.	Предложить Клиенту повторить операцию без ввода ПИНа
	<b>101</b> <b>102</b>	Требуется голосовое подтверждение операции. Возникли проблемы при авторизации.	Позвоните в центр авторизации данного типа карт.
	<b>95</b>	Превышена максимальная допустимая сумма операции	Необходимо позвонить в Службу Поддержки для получения разрешения на проведение операции на данную сумму
<b>Сбой настроек терминала</b>	<b>74</b>	Невозможно авторизовать.	Согласно инструкции кассира выполните загрузку ключей в соответствии с п.3.1.1-3.1.4 данной Инструкции. Повторите операцию. Если ошибка повторилась, позвоните в Службу поддержки.
	<b>898</b>	У терминала сбились настройки (Ошибка MAC)	Повторите операцию. Если ошибка повторилась позвоните в Службу поддержки.
	<b>78</b>	Сбой связи (дублированная операция)	Повторите операцию. Если ошибка повторилась позвоните в Службу поддержки.
<b>Клиент набрал ПИН с ошибкой</b>	<b>201</b>	Неправильно введен ПИН	Предложить Клиенту повторить операцию, указав причину отказа.
<b>Изъятие карты</b>	<b>52</b>	Исчерпано число попыток ввода ПИН-кода	По возможности задержать карту в соответствии с Инструкцией Кассира по предупреждению мошенничества.
<b>Мошенничество</b>	<b>72</b>	Попытка мошенничества. Карта утеряна или украдена	По возможности задержать карту в соответствии с Инструкцией Кассира по предупреждению мошенничества, позвонить в Службу поддержки.
<b>Изъятие карты</b>	<b>93</b>		
<b>Срок действия карты истек</b>	<b>51</b>	Истек срок действия карты	Отказать Клиенту в обслуживании
<b>В операции отказано</b>	<b>56</b>	Возникли проблемы при авторизации	Необходимо позвонить в Службу поддержки и уточнить причину отказа
	<b>58</b>		
	<b>60</b>		
	<b>61</b>		
	<b>63</b>		
	<b>68</b>		
	<b>79</b>		
	<b>99</b>		
<b>Ост. коды</b>	Прочие причины		