

**ОПЛАТА ПОКУПКИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ QR-КОДА**

Нажмите зеленую клавишу Enter

Введите сумму операции

Нажмите клавишу Enter

Нажмите клавишу «5»

Терминал сформирует QR-код и отобразит на экране (или на чеке) в течение 15 секунд

Покупатель сканирует QR-код через мобильное приложение на своем телефоне и выполняет перевод СБП

Через 45 секунд терминал автоматически выполняет запрос статуса оплаты QR-кода

**Статус «Одобрено»** –  
операция прошла

**Статус «Отклонено»** –  
предложите клиенту выполнить  
оплату другим способом

**Статус «Не выполнено»** – платеж еще не прошел

Кассир может выполнить запрос статуса через меню терминала вручную:

1. зайдите в меню терминала (сочетание клавиш Enter+6 или клавиша 9)
2. выберите пункт меню «ВЫБОР ОПЕРАЦИИ»  
(перемещение по меню: 8-вниз, 2-вверх, 4-влево, 6-вниз либо нажатием клавиши с соответствующим пунктом меню; для возврата - красная клавиша)
3. выберите тип операции «ЗАПРОС СТАТУСА»
4. введите номер чека (чек, на котором указан статус НЕ ВЫПОЛНЕНО)

**ВОЗВРАТ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ QR-КОДА****Может быть выполнен до закрытия дня терминала и после**

Нажмите на терминале сочетание клавиш Enter+6 или клавишу 9

Выберите пункт «ВЫБОР ОПЕРАЦИИ» и нажмите ENTER  
(перемещение по списку: F1 (вверх), F4 (вниз) или 2 (вверх), 8 (вниз), 4 (влево), 6 (вправо) (для цветного меню))

Выберите пункт «ВОЗВРАТ»

Введите сумму операции  
(копейки вводятся в виде двух знаков после точки, при этом точка вводится клавишей «\*»  
или «ALPHA» для терминалов PAX) и нажмите ENTER

Корректировка суммы - желтая клавиша «<» (до нажатия ENTER!)

Введите пароль – 9900

Далее нажмите клавишу «5»

Введите номер исходной оплаты – 18-ти значный идентификатор транзакции, указанный на чеке

Введите номер телефона клиента, которому оформляется возврат (10 цифр)

Если терминал выводит на экран инициалы получателя возврата –  
уточнить правильность ФИО получателя и подтвердить на терминале клавишей ENTER

Распечатайте 2 экземпляра чека  
(один – подписывается клиентом и остается у вас, второй – отдайте клиенту)

**Статус «Одобрено»** –  
операция прошла

**Статус «Отклонено»** – возврат не сформирован:

1. распечатывается один чек отклоненной операции с причиной отказа
2. посмотрите поле КОД ОТВЕТА на чеке
3. обратитесь к ТАБЛИЦЕ КОДОВ ОТВЕТА ТЕРМИНАЛА

**По всем вопросам просьба обращаться круглосуточную Справочную Службу  
по телефону 8 / 800 / 500 0049**

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



**Операции закрытия дня и сверки итогов выполняются через служебное меню (сочетание клавиш Enter+6 или клавиша 9) – Выбор операции**