

**Авторизация платежных (банковских) карт на POS-терминале
Сирена-Трэвел.**

Описание работы кассира аккредитованного агентства ТКП.

Продажа авиационных перевозок.

Оглавление

Лист изменений документа.....	3
1. Введение.....	6
2. Термины и определения	6
3. Начало и конец работы кассира, обеспеченного POS-терминалом Сирена-Трэвел. Инкассация терминала. Промежуточная инкассация.....	7
4. Перечень ошибок при инкассации POS-терминала, устраняемых кассиром самостоятельно.	10
5. Авторизация платежных (банковских) карт на POS-терминале Сирена-Трэвел. Продажа авиационных перевозок. Описание работы кассира.....	11
5.1 Авторизация и оплата по кнопке «POS».....	12
5.2 Ручной ввод запроса на авторизацию платежной (банковской) карты клиента. Выпуск электронного билета, оплата сборов, связанных с перевозкой.....	18
5.3 Авторизация платежной (банковской) карты клиента для частичной или полной оплаты EMD, выпускаемого на дополнительные услуги авиакомпании. Ручной ввод.....	21
6. Авторизация без предъявления платежной (банковской) карты. Ручной ввод номера ПК на считывающем устройстве.	24
7. Перечень ошибок при авторизации ПК, устраняемых кассиром самостоятельно.	24
8. Отмена оформления ЭБ/EMD в случае продажи перевозки по платежной (банковской) карте клиента.	25
8.1 Частичная отмена билетов.....	26
8.2 Запрос «ОТ/--». Запрет запроса «ОТ/--».....	26
8.3 Отмена билетов, оформленных в результате отдельных авторизаций.....	26
8.4 Отмена авторизации платежной (банковской) карты, выполненной для частичной или полной оплаты EMD, выпускаемого на дополнительные услуги авиакомпании.	27
9. Обмен билетов с доплатой по платежной (банковской) карте клиента.	28
9.1 Ручной ввод запросов на авторизацию денежных средств для обмена билетов. Запрос ДФТО.....	28
9.2 Выполнения операции обмена ЭБ при помощи графической кнопки «POS»	30
10. Обмен ЭМД с доплатой по платежной (банковской) карте клиента.....	34
10.1 Ручной ввод запросов на авторизацию денежных средств для обмена ЭМД. Запрос ДФТО.....	34
11. Возврат билетов, оформленных с использованием технологии оплаты перевозки по банковской пластиковой карте через POS-терминал Сирена-Трэвел.	35
12. Контроль состояния авторизации ПК. Запрос «АПК».	35
11.1 Вывод на экран чека, выпущенного по факту авторизации денежных средств по ПК клиента.	36
12.2 Вывод на экран чека в случае нескольких авторизаций ПК в заказе.	37
13. Отключение POS-терминала.....	38
14. Технические проблемы с POS-терминалом. Замена устройства.....	38

Лист изменений документа.

N	Дата	Содержание изменения	Ссылка на главу
1	09/2014	Создание документа	
2	30/10/2014	Изменена структура главы 4. Добавлено описание кнопки POS. Внесена информация о ручном вводе номера ПК	Гл.4, п.4.1, п.4.2, п.4.1 Гл.5
	07/11/2014	Внесена информация о необходимости контроля введенных серий документов, которые используются при оформлении продаж	Гл.4, п.4.2
4	13/11/2014	Внесены изменения в отражения информации о текущей и последней успешной инкассации Изменено описание условия выполнения команды отмены оформления документов «ОТ» в зависимости от выполненной инкассации.	Гл.3 Гл.6
5	06/02/2015	Внесено описание нового запроса АПК для контроля состояния авторизаций ПК, выполненных на POS-терминале.	Гл.7
6	11/02/2015	Изменена структура документа. Внесены новые главы, описывающие ошибки инкассации/авторизации, самостоятельно устраняемые кассиром.	Гл.4 Гл.7
7	16/02/2015 - 20/02/2015	Изменено описание. Внесена информация о получении чека на авторизацию денежных средств по ПК. Обновлено описание главы.	Гл.10 Гл.5, п. 5.1, Гл 8.
8	10/03/2015	Внесена глава о правилах отключения POS-терминала. Изменено описание термина «Инкассация». Изменен текст главы.	Гл.11. Гл.2 Гл.3
9	19/03/2015	Внесена информация о способе выпуска чека в случае нескольких авторизаций банковской карты клиента. Внесено описание нового поля в графической форме для оплаты (кнопка POS).	Гл.10, п. 10.2 Гл.5, п 5.1
10	30/03/2015	Внесена новая информация по технологии частичной отмены билетов.	Гл 8, п 8.1
11	06/04/2015	Расширен список типов ПК .	Гл.1,Гл.5
12	20/04/2015	Реализован новый запрос ОТ/--. Запрещен запрос ОТ/-	Гл8, п 8.2

13	29/06/2015	Внесены предупреждающая информация в главы. Внесена новая информация по технологии отмены билетов, выпущенных в результате отдельных авторизаций ПК.	Гл.5, п 5.1, п. 5.2. Гл.8 , п.8.3
14	14/10/2015	Внесена информация по новым кодам ошибок при авторизации ПК. Внесена информация о технологии обмена билетов с доплатой по ПК.	Гл.7 Гл.9
15	28/01/2016	Внесена дополнительная информация об автоматической инкассации при взятии конечного итога.	Гл.3
16	26/02/2016	Изменена информация об автоматической инкассации при взятии начального и конечного итога.	Гл.3
17	03/03/2016	Внесена новая информация о технологии авторизации платежной (банковской) карты клиента для частичной или полной оплаты EMD, выпускаемого на дополнительные услуги авиакомпании. Ручной ввод. Внесена новая информация об отмене авторизации платежной (банковской) карты, выполненной для частичной или полной оплаты EMD, выпускаемого на дополнительные услуги авиакомпании	Гл.5, п. 5.3 Гл. 8, п. 8.4
18	10/03/2016	Внесена новая информация о технологии обмена при помощи графической клавиши POS.	Гл.9 п 9.2
19	07/06/2016	Внесена информация о возврате билетов, оформленных/переоформленных с использованием технологии оплаты по ПК через POS-терминал Сирена-Трэвел.	Гл.10.
20	29/06/2016	Внесена информация о проверке возможности ручного ввода номера карты на POS-терминале.	Гл.6, Гл.7.
21	05/08/2016	Внесена информация о расширении формата параметра «Тип пластиковой карты» в запросах ручного ввода формы оплаты перевозки.	Гл.5 п. 5.2 Гл 9. п. 9.1
22	30/09/2016	Изменен формат запроса отмены авторизации платежной (банковской) карты, выполненной для частичной или полной оплаты EMD, выпускаемого на дополнительные услуги авиакомпании.	Гл 8, п.8.4
23	03/11/2016	Внесена информация о доступности платежей по пластиковым картам МИР и	Гл.5, п.5.1

		Union Pay , а также о возможности указания 6 первых цифр номера платежной карты в графической форме для оплаты.	
24	03/03/2017	Внесена новая глава о технических проблемах с устройством при срабатывании системы защиты от взлома .	Гл.13.
25	28/04/2017	Внесена информация о доступности платежей по пластиковым картам American Express	
26	09/2018	Установлен контроль за дублированием авторизации средств по ПК при оплате EMD.	п.5.3
27	09/2019	Внесена информация об обмене ЭМД с доплатой по пластиковой карте клиента.	Гл.10.
28	14/11/2019	Внесен пример для одновременной оплаты нескольких услуг разных типов.	п.5.3
29	12/05/2021	Внесена информация о ведении диалога при получении реплики PULT IS BUSY в процессе авторизации средств клиента.	Гл.5, п. 5.2, п. 5.3, Гл.6, Гл.9, п. 9.1, Гл.10
30	09/02/2022	Внесена поясняющая информация по ведению диалога по авторизации средств для обмена ЭБ и ЭМД. Внесен пример ручного обмена ЭМД.	Гл.9, п. 9.1, Гл.10 п.10.1

1. Введение

В Сирене-Трэвел реализована новая технология, обеспечивающая контроль и поддержку финансовых операций кассира аккредитованного агентства при оформлении электронных документов на авиационные перевозки с формой оплаты — платежная (банковская) карта клиента. В системе поддерживаются следующие типы карт:

- VISA
- VISA Electron
- MASTERCARD
- CIRRUS/MAESTRO, MASTERCARD Electronic
- JCB
- UnionPay
- МИР
- American Express

Важно! Валютой оплаты перевозки при оплате платежной (банковской) картой клиента должен быть российский рубль.

2. Термины и определения

Авторизация ПК - разрешение на проведение операции с использованием платежной (банковской) карты, предоставляемое банком-эмитентом. Авторизация проводится в том случае, если сумма списания по карте превышает неавторизованный лимит - сумму покупки, установленную банком для торгово-сервисного предприятия, не требующую авторизации.

Банк-эквайер (обслуживающий банк) – кредитная организация, организующая точки приема платежных (банковских) карт (терминалы, банкоматы) и осуществляющая весь комплекс финансовых операций, связанных с выполнением расчетов и платежей по платежным (банковским) картам в этих точках.

Банк-эмитент – кредитная организация, участник платежной системы, осуществляет выпуск и обслуживание платежных (банковских) карт. Выступает гарантом выполнения финансовых обязательств, возникающих в ходе использования этих карт держателями.

Инкассация терминала — процедура on-line перевода полученных безналичных средств в банк поставщика авиационных услуг. В части работы кассира, бронирующего и продающего авиационные перевозки, эта процедура является аналогом начального и конечного итога, так как, помимо процедуры перевода средств, инкассация является процедурой регистрации кассира в процессинговой системе.

POS-терминал Сирена-Трэвел — программно-аппаратный комплекс, который установлен на рабочем месте кассира и предназначен для проведения операций с использованием платежных (банковских) карт, идентификационной карты кассира, карт с чипом, карт с магнитной полосой и бесконтактных карт, подключенный к пульту Сирена-Трэвел.

3. Начало и конец работы кассира, обеспеченного POS-терминалом Сирена-Трэвел. Инкассация терминала. Промежуточная

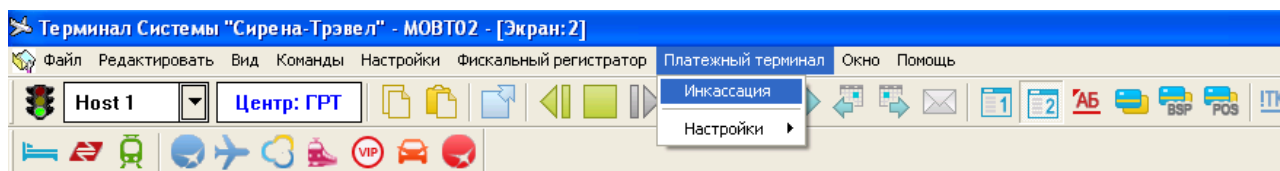
инкассация.

После взятия начального итога и перед взятием конечного итога кассир, работающий на POS-терминале Сирена-Трэвел, **должен провести стандартную процедуру инкассации терминала**. В соответствии с правилами обслуживания процессингового центра ТКП, процедура начальной и конечной инкассации терминала производится вне зависимости от того будет ли осуществляться оформление электронных документов с формой оплаты - платежная (банковская) карта.

Кассир также может выполнять промежуточную инкассацию в течение всего рабочего дня. ТКП со своей стороны может ввести ограничение, например, максимально допустимая сумма авторизованных средств, при достижении которого, кассиру будет послано сообщение о необходимости выполнения промежуточной инкассации.

Активизировать процесс инкассации можно следующими способами:

- набранной командой «ИНКАССАЦИЯ»
- нажатием клавиши «Инкассация» на панели терминала Сирена-Трэвел



После подачи кассиром команды на инкассацию на считывающем устройстве диагностируется состояние **ИНКАССАЦИЯ** и отражается процесс обмена файлами. В зависимости от успешности окончания процесса инкассации терминала кассиру следует выполнять следующие действия:

-**УСПЕШНО** (ожидание окончания процесса инкассации в стандартной ситуации занимает около 20 сек). Для продолжения работы кассиру следует нажать зеленую или красную клавиши считывающего устройства.

-**ОБНОВЛЕНИЕ ПО** (процесс может быть длительным). Для продолжения работы кассиру следует еще раз ввести команду на инкассацию.

-**НЕ УСПЕШНА** (ожидание длительное, на экране «подвисает» имя обменного файла в процессе обработки которого возникли проблемы). Для продолжения работы следует выполнить команду на инкассацию еще раз и в случае, если процесс не заканчивается успехом, то необходимо обратиться в центр поддержки Сирены-Трэвел, сообщив имя текущего обменного файла с экрана считывающего устройства.

Если на пульте кассира высвечивается реплика **ЗАПРОС НА ИНКАССАЦИЮ НЕ ПРИНЯТ**, то кассиру также следует обращаться в центр поддержки Сирены-Трэвел.

Просмотреть состояние последней инкассации можно запросом «Я?»

```
я?▶
ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ИТОГ НА 19 МАР 2015 14:28≡
ЦЕНТР:ГРС СЕАНС:ТКП АГЕНТСТВО:99ГРС≡
ПУЛЬТ:МОВТ02 ОПЕРАТОР:ТКП99ГРС1498 СЛУЖБА:(0)≡
ЗАБРОНИРОВАНО МЕСТ 0 ВОЗВРАЩЕНО МЕСТ 0≡
ПРОДАНО БИЛЕТОВ 0 ВОЗВРАЩЕНО БИЛЕТОВ 0≡
ПОДАНО ЗАПРОСОВ ЦОУ 0≡
ВОЗМОЖНЫЕ СЕАНСЫ: ТКП,9У,У6,У9≡
ТЕКУЩАЯ ВАЛЮТА РУБ≡
ТЕКУЩИЙ БИЛЕТ СЕРИИ ЭБМ, ТЕКУЩАЯ КВИТАНЦИЯ СЕРИИ , ТЕКУЩИЙ МСО ≡
ВВЕДЕННЫ БЛАНКИ:≡
НЕТ ВВЕДЕННЫХ НОМЕРОВ БЛАНКОВ≡
НЕТ АКТИВНОГО PNR≡
ИНКАССАЦИЯ УСПЕШ 13:54 24ФЕВ ДЕЙСТВ ПО 13:54 25ФЕВ
```

В нижней части информационного экрана будет показана информация о текущей инкассации (если в процессе ответа на запрос «Я?» инкассация еще продолжалась) и, через разделитель, данные последней инкассации (успешность и срок действия).

В случае, если последняя инкассация завершена, ответ на экране будет содержать только данные по последней инкассации:

```
ИНКАССАЦИЯ УСПЕШ 14:33 19МАР ДЕЙСТВ ПО 14:33 20МАР
```

Данные о последней инкассации подсвечиваются негативом, если срок ее действия истек.

В случае проблем, возникших в течение процесса инкассации, в поле статуса текущей инкассации будет указана ошибка:

```
ИНКАССАЦИЯ 13:24 19МАР ОШИБКА (ZRP-0006)/УСПЕШ 13:08 18МАР ДЕЙСТВ ПО 13:08 19МАР
```

В этом случае инкассацию следует повторить, при стабильности ошибки позвонить в смену Сирены-Трэвел для выяснения причин сбоя.

Важно! В случае, если при обработке запроса на инкассацию, у кассира будет хотя бы одно PNR, в котором была выполнена авторизация ПК, но электронный билет или EMD/MCO/электронный документ на перевозку или услугу не был оформлен, то в инкассации будет отказано. В ответе также будет содержаться список заказов с данными по авторизации ПК. Для успешного выполнения инкассации кассиру необходимо открыть указанные в списке брони и завершить процессы оформления электронных документов или отменить авторизацию ПК.

В списке заказов с незавершенным процессом авторизации может быть только один (текущий заказ) ГРС.

Список возможных статусов, при которых запрещена инкассация. Рекомендации по ведению диалога кассиром.

Статус рус/лат	Описание статуса. Рекомендации по ведению диалога.
----------------	--

ОТПР ЗАПР НА АВТОРИЗАЦИЮ / AUTHORITY REQUEST SENT	Отправлен запрос на авторизацию платежной (банковской) карты. На считывающем устройстве будет состояние ВВОД КАРТЫ. кассир может вернуться в заказ, если это самый последний из заказов, в котором производилась авторизация ПК и дождаться окончания процесса авторизации ПК (на считывающем устройстве будет состояние ВВОД КАРТЫ). В противном случае, кассиру следует обратиться в смену Сирены-Трэвел
ОЖИДАНИЕ ВЫПИСКИ / WAIT FOR ISSUANCE	Ожидание продажи/оформления. кассир должен вернуться в заказ и выполнить продажу электронного документа или отменить авторизацию.
ПРИНЯТ ЗАПР НА АВТОРИЗАЦИЮ / AUTHORITY REQUEST ACCEPTED	Запрос на авторизацию принят. кассиру следует обратиться в смену Сирены-Трэвел .
ПРИНЯТ ЗАПР НА ОТМЕНУ / CANCEL REQUEST ACCEPTED	Принят запрос на отмену авторизации. кассиру следует обратиться в смену Сирены-Трэвел для отмены авторизации.
ПРИНЯТО ПОДТВЕРЖДЕНИЕ / CONFIRMATION ACCEPTED	Принято подтверждение. кассиру следует обратиться в смену Сирены-Трэвел.
ОЖИДАНИЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ / WAIT FOR CONFIRMATION	Продажа совершена, начинается процесс подтверждения в центре авторизации ГРС. кассиру следует обратиться в

	смену Сирены-Трэвел.
ОЖИДАНИЕ ОТМЕНЫ / WAIT FOR CANCELATION	кассир отказался от авторизации, начинается процесс подтверждения в центре авторизации ГРС. кассиру следует обратиться в смену Сирены-Трэвел.
ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОТПРАВЛЕНО / CONFIRMATION SENT	Подтверждение отправлено. кассиру следует обратиться в смену Сирены-Трэвел.
ОТМЕНА ОТПРАВЛЕНА / CANCELATION SENT	Отмена отправлена. кассиру следует обратиться в смену Сирены-Трэвел.

В случае, если кассир перед взятием конечного итога при наличии в журнале операций успешно произведенных авторизаций средств по платежным (банковским) картам, не провел процедуру инкассации и при взятии начального итога на следующие сутки будет определено, что с момента последней авторизации прошло более 8 часов, то система автоматически запустит процесс инкассации. На экран агенту будет выдана информационная строка «Начался процесс инкассации POS-терминала, не отключайте терминал».

В случае, если автоматическая инкассация не была проведена успешно при взятии начального итога, пульт будет введен в режим ожидания ответа на инкассацию. На все запросы выдается реплика: "Дождитесь завершения инкассации или обратитесь в службу поддержки «Сирена-Трэвел» тел: (495) 725-09-00".

В этой ситуации кассир может только подавать запросы на инкассацию и выполнять команду взятия промежуточного итога (Я?), в ответе на который он сможет посмотреть текущий статус инкассации.

4. Перечень ошибок при инкассации POS-терминала, устраняемых кассиром самостоятельно.

Ошибки, возникающие при авторизации ПК:

Код ошибки	Ситуация, вызвавшая появление ошибки	Рекомендация по ведению диалога
ZRP-0002	неверно выполнено подключение POS-терминала	Проблему решает системный администратор кассирства
ZRP-0006	- неправильно выбран COM-порт; - открыто несколько терминалов (Габриэль, Сейбр и т.п.).	Проблему решает системный администратор агентства Все выключить, загрузить первым терминал Сирены-

		Трэвел.
НТТР-500	– в процессе инкассации произошел системный сбой.	Повторить запрос инкассации.
НТТР-503	– истек тайм-аут ожидания ответа на запрос инкассации.	Повторить запрос инкассации.

5. Авторизация платежных (банковских) карт на POS-терминале Сирена-Трэвел. Продажа авиационных перевозок. Описание работы кассира.

На POS-терминале Сирена-Трэвел авторизуются платежные (банковские) карты клиента:

- VISA
- VISA Electron
- MASTERCARD
- CIRRUS/MAESTRO, MASTERCARD Electronic
- JCB
- UnionPay
- МИР
- American Express

Важно! Валютой оплаты перевозки при оплате платежной (банковской) картой клиента должен быть российский рубль.

Важно! Реализован обмен с доплатой по платежной (банковской) карте клиента.

1. Подготовить заказ для выполнения финансовой операции (создать бронь, оттарифицировать сегменты, если есть необходимость).
2. Определиться с формой оплаты перевозки. Установить валюту пульты — российский рубль.
3. Ввести все серии документов, которые будут использоваться при оформлении продажи перевозки:
 - серия билета — ЭБ (запрос СБ/ЭБМ)
 - серия квитанции для печати сборов (запрос СК/ЭМД)
 - серия МСО (запрос СМ/ЭМД)

Проконтролировать ранее введенную информацию можно запросом Я?

ТЕКУЩАЯ ВАЛЮТА РУБ
ТЕКУЩИЙ БИЛЕТ СЕРИИ ЭБМ, ТЕКУЩАЯ КВИТАНЦИЯ СЕРИИ ЭМД, ТЕКУЩИЙ МСО ЭМД

4. Если форма оплаты перевозки — ПЛАТЕЖНАЯ (БАНКОВСКАЯ КАРТА КЛИЕНТА), то оформить перевозку можно двумя способами:

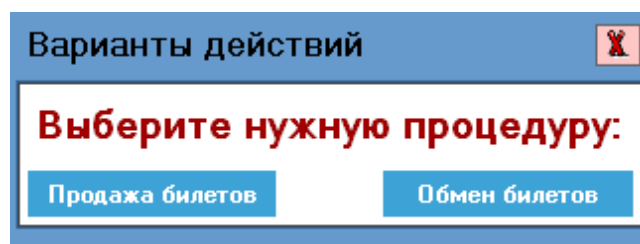
- авторизация и оплата по кнопке «POS»;
- ручной ввод запроса на авторизацию платежной (банковской) карты клиента.

5.1 Авторизация и оплата по кнопке «POS».

Для использования графического способа проведения операций по оплате перевозки платежной (банковской) картой на панели инструментов терминала Сирены-Трэвел реализована клавиша **POS** :



При активизации которой, кассиру предлагается выбрать операцию для которой будут авторизованы средства :



Для реализации процедуры продажи билетов кассиру следует выбрать клавишу «Продажа билетов», после нажатия на которую запускается графическая форма «Оплата платежной (банковской) картой в сеансе ТКП с POS-терминала»:

Оплата банковской картой в сеансе ТКП с Pos терминала

Оценить

Номера пассажиров

Валюта

РUB

Код карты

Что оплачивать картой

Вся перевозка (ТБК)

Сумма оплаты по карте

Результат оценки

Оценить

Перейти к авторизации

Заккрыть

Авторизовать

Правила работы с платежным терминалом.

1. После нажатия кнопки "Авторизация" считывающее устройство устанавливается в состояние ВВОД КАРТЫ

2. "Прокатить" карту клиента через картридер

3. Ввести PIN-код и нажать на зеленую клавишу считывающего устройства

4. В случае успешной обработки данных карты, считывающее устройство приводится в состояние ЗАБЕРИТЕ КАРТУ. После изъятия карты на экране считывающего устройства высвечивается состояние РАЗРЕШЕНО и код авторизации. На пульте у агента выдается информация

АВТОРИЗАЦИЯ ПЛАТЕЖНОЙ (БАНКОВСКОЙ) КАРТЫ ВЫПОЛНЕНА УСПЕШНО.

Результат авторизации

Перейти к оценке

Авторизация

Отменить авторизацию

Оформление билета

Заккрыть

Оформить билет

Отменить авторизацию

Начать оформление билета

Заккрыть

В данной форме реализуются 4 процесса:

- 1) Оценка в блоке «Оценить»
- 2) Авторизация - в блоке «Авторизовать»
- 3) Начало оформления билета - в блоке «Оформить билет»
- 4) Завершение трех процессов - по кнопке «Заккрыть»

1-й шаг – Оценка авиаперевозки

Загрузив форму, кассир попадает в блок «Оценить». На данном шаге все остальные блоки окна («Авторизовать» и «Оформить билет») являются неактивными.

Данный блок имеет следующие поля:

- 1) поле «Валюта», в которое автоматически выводится валюта пульта кассира;
- 2) поле ввода «Номера пассажиров», в которое вносятся номера пассажиров PNR, по которым будет произведена оплата платежной (банковской) картой. По умолчанию – все пассажиры заказа;
- 3) поле «Код карты», в котором кассир выбирает платежную систему платежной (банковской) карты. Оно представляет собой список:
Visa,

MasterCard,
JCB
Union Pay
МИР
American Express
Первые 6 цифр карты

Важно! В случае если, кассир указал неверный код платежной системы, то блокировка средств после «прокатки» платежной (банковской) карты через POS-терминал, все равно будет осуществлена, но с ошибкой в авторизации. Отмена авторизации и возврат средств будет произведен в соответствии с регламентированными правилами процессинговой системы — в течение 30 дней. Поэтому, перед вводом данного реквизита, пожалуйста убедитесь в правильности определения кода карты.

- 4) поле «Что оплачивать картой» (реализовано в версии 1.65b (Rev.4)). Поле позволяет кассиру указать вариант частичной или полной оплаты перевозки по платежной (банковской) карте:

Оплата банковской картой в сеансе ТКП с Pos терминала

Оценить

Номера пассажиров Валюта Код карты

Что оплачивать картой Сумма оплаты по карте

Результат оценки **Вся перевозка (тариф + сборы в бил. + агент. сборы)**

- Тариф + сборы в билете
- Тариф + агентские сборы
- Только тариф
- Все сборы (в билете и КРС)
- Сборы в билете
- Агентские сборы в КРС
- Ручной ввод параметров оплаты

изации

Например:

Оплата банковской картой в сеансе ТКП с Pos терминала

Оценить

Номера пассажиров Валюта Код карты

Что оплачивать картой Сумма оплаты по карте

Результат оценки

Сумма оплаты по платежной (банковской) карте: 3168.00РУБ
Сумма оплаты наличными деньгами: 14000.00РУБ

Если кассир выбирает вариант — Ручной ввод параметров, то управление распределением средств осуществляется в поле «Сумма оплаты по карте».

Например:

Оплата банковской картой в сеансе ТКП с Pos терминала

Оценить

Номера пассажиров

Валюта

Код карты

Что оплачивать картой

Сумма оплаты по карте

Результат оценки

Сумма оплаты по платежной (банковской) карте: 450.00РУБ
Сумма оплаты наличными деньгами: 16718.00РУБ

- 5) поле ввода «Сумма оплаты по карте». Данное поле позволяет распределять средства при комбинированной форме оплаты. Поле необязательное для ввода.

Важно! Формат ввода этого реквизита полностью описан в Инструкции кассира, часть 1 гл.2.7. Ввод информации о форме оплаты перевозки при продаже.

Варианты ввода в поле «Сумма оплаты по карте».	Результат оценки
Пусто	Перевозка полностью оплачивается по карте
Конкретная сумма	Указанная сумма при оплате перевозки распределяется по алгоритму ТБК.
Прямое указание алгоритмов с возможностью указания сумм, например ТБ или СБ=5000	Суммы распределяются в соответствии с указанным алгоритмом.

Авторизовать (Сумма оплаты по платежной (банковской) карте: 1.00РУБ)

Правила работы с платежным терминалом.

1. После нажатия кнопки **"Авторизация"** считывающее устройство устанавливается в состояние **ВВОД КАРТЫ**
2. "Прокатить" карту клиента через картридер
3. Ввести PIN-код и нажать на зеленую клавишу считывающего устройства
4. В случае успешной обработки данных карты, считывающее устройство приводится в состояние **ЗАБЕРИТЕ КАРТУ**. После изъятия карты на экране считывающего устройства высвечивается состояние **РАЗРЕШЕНО** и код авторизации. На пульте у агента выдается информация **АВТОРИЗАЦИЯ ПЛАТЕЖНОЙ (БАНКОВСКОЙ) КАРТЫ ВЫПОЛНЕНА УСПЕШНО.**

После заполнения всех необходимых полей необходимо нажать на кнопку «Оценить», в результате этих действий в информационном окне «Результаты оценки» будет выведена информация с указанием итоговых сумм оплаты по платежной (банковской) карте и наличными деньгами.

После выполненной оценки кассир может продолжить работу по авторизации ПК при помощи клавиши «Перейти к авторизации» или выйти из формы при помощи клавиши «Заккрыть». В случае, если процесс оценки не успешен, то клавиша «Перейти к авторизации» будет не активна. После того как кассир нажал на клавишу «Перейти к авторизации», блок «Оценить» становится неактивным и управление передается в блок «Авторизовать» . В заголовке блока выводится сумма к оплате по платежной (банковской) карте.

Важно! В случае, если на запрос оценки перевозки система выводит реплику

ЗАДАЙТЕ ПОЛЕ 'СУММА', ИСКЛЮЧИВ ВЕЛИЧИНУ НЕБИЛЕТНЫХ СБОРОВ,

Оплата банковской картой в сеансе ТКП с Pos терминала

Оценить

Номера пассажиров

Валюта **РУБ**

Код карты **Visa**

Что оплачивать картой **Вся перевозка (ТБК)**

Сумма оплаты по карте

Результат оценки

ЗАДАЙТЕ ПОЛЕ 'СУММА', ИСКЛЮЧИВ ВЕЛИЧИНУ НЕБИЛЕТНЫХ СБОРОВ

Оценить

Перейти к авторизации

Заккрыть

Авторизовать

то это означает, что кассир не указал серию документа для печати агентских сборов.

Необходимо проверить запросом «Я?» введенные серии документов для квитанций и ввести их запросом «СК/ЭМД».

Важно! При оценке перевозки может возникнуть ситуация, при которой указания кода карты недостаточно, на экран будет выдана реплика, требующая ввода первых 6 цифр номера платежной (банковской) карты:

Оплата банковской картой в сеансе ТКП с Pos терминала

Оценить

Номера пассажиров

Валюта **РУБ**

Код карты **Visa**

Что оплачивать картой **Вся перевозка (ТБК)**

Сумма оплаты по карте

Результат оценки

ОШИБКА: ПРИСУТСТВУЕТ СБОР ДЛЯ ПРОВЕРКИ КОТОРОГО НЕОБХОДИМО 6 ЦИФР

Оценить

Перейти к авторизации

Заккрыть

В этом случае кассиру следует перейти на режим ручной авторизации средств (см. п. 5.2)

2-й шаг – Авторизация платежной (банковской) карты

В момент перехода в блок «Авторизовать» активны следующие кнопки:

- 1) «Перейти к оценке» для реализации возможности повторной оценки, если пассажир не согласен с данными оценки;
- 2) «Авторизация» для авторизации платежной (банковской) карты по введенным в данном блоке данным;

- 3) «Заккрыть» для выхода на экран терминала в случае отказа пассажира от авторизации карты до начала процесса авторизации (т.е до нажатия кнопки «Авторизация»). Данная кнопка должна быть неактивной после нажатия кнопки «Авторизация».

После начала авторизации (т.е. нажатия кнопки «Авторизация») вышеуказанные кнопки «Перейти к оценке» и «Заккрыть» становятся неактивными. Кнопки «Отменить авторизацию» и «Оформление билета» становятся активными после успешного завершения процесса авторизации и вывода результатов авторизации в информационное окно «Результат авторизации».

После окончания авторизации ее результаты выводятся в информационном окне «Результаты авторизации».

The screenshot shows a payment terminal interface. At the top, a blue header bar contains the text "Авторизовать (Сумма оплаты по платежной (банковской) карте: 1.00РУБ)". Below this, a section titled "Правила работы с платежным терминалом." contains a list of four instructions. The first instruction is highlighted in blue. The second instruction is highlighted in green. The third instruction is highlighted in green. The fourth instruction is highlighted in green. Below the instructions, a section titled "Результат авторизации" contains the text "АВТОРИЗАЦИЯ ПЛАТЕЖНОЙ (БАНКОВСКОЙ) КАРТЫ ВЫПОЛНЕНА УСПЕШНО." and "АВТОРИЗОВАНО: 1.00 РУБ". At the bottom, there are five buttons: "Перейти к оценке", "Авторизация", "Отменить авторизацию", "Оформление билета", and "Заккрыть".

Авторизовать (Сумма оплаты по платежной (банковской) карте: 1.00РУБ)

Правила работы с платежным терминалом.

1. После нажатия кнопки **"Авторизация"** считывающее устройство устанавливается в состояние **ВВОД КАРТЫ**
2. "Прокатить" карту клиента через картридер
3. Ввести PIN-код и нажать на зеленую клавишу считывающего устройства
4. В случае успешной обработки данных карты, считывающее устройство приводится в состояние **ЗАБЕРИТЕ КАРТУ**. После изъятия карты на экране считывающего устройства высвечивается состояние **РАЗРЕШЕНО** и код авторизации. На пульте у агента выдается информация **АВТОРИЗАЦИЯ ПЛАТЕЖНОЙ (БАНКОВСКОЙ) КАРТЫ ВЫПОЛНЕНА УСПЕШНО.**

Результат авторизации

АВТОРИЗАЦИЯ ПЛАТЕЖНОЙ (БАНКОВСКОЙ) КАРТЫ ВЫПОЛНЕНА УСПЕШНО.
АВТОРИЗОВАНО: 1.00 РУБ

Перейти к оценке Авторизация Отменить авторизацию Оформление билета Заккрыть

При неуспешной авторизации остается активной кнопка «Перейти к оценке» и для повторной авторизации надо вернуться в блок оценки, сделать повторную оценку, а потом повторно авторизовать платежную (банковскую) карту.

Важно! Для того чтобы отменить авторизацию, необходимо нажать красную клавишу на считывающем устройстве. После этих действий следует выполнить команду «Отменить авторизацию» .

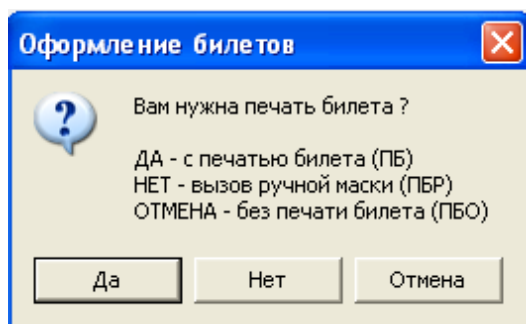
3-й шаг – Оформление билета

Блок «Авторизовать» становится неактивным при нажатии кнопки «Оформление билета», в свою очередь как блок «Оформить билет» становится активным и в информационном окне данного блока появляется фраза: «Оплата по платежной (банковской) карте произведена».

Чтобы предоставить возможность отмены авторизации платежной (банковской) карты до оформления билета при переходе в блок «Оформить билет» кнопка «Отменить авторизацию» остается активной вплоть до нажатия кнопки «Начать оформление билета».

При переходе в блок «Оформить билет» активны 2 кнопки: «Отменить авторизацию» и «Начать оформление билета».

После нажатия кнопки «Оформить билет» выводится дополнительное диалоговое окно с возможными вариантами ведения диалога:



В данной форме процесс оформления билета проходит не до конца: генерируется только запрос ПБ/ПБР/ПБО. Остальные запросы и действия (листание, вставка бланков С98 на принтер, вставка листов А4 на принтер для распечатки маршрут-квитанции) кассир выполняет на синем экране.

После нажатия кнопки «Начать оформление билета» становится активной кнопка «Заккрыть», которая закрывает форму и курсор переходит на текстовый экран, на который выведен первый экран запроса ПБ/ПБО.

4-й шаг – Завершение процессов

Для выхода в эмулятор терминала кассир нажимает кнопку «Заккрыть», тем самым закрывая данное графическое окно.

5.2 Ручной ввод запроса на авторизацию платежной (банковской) карты клиента. Выпуск электронного билета, оплата сборов, связанных с перевозкой.

1-й шаг. Вводится команда, определяющая форму оплаты перевозки/части перевозки по платежной (банковской) карте, сумму списания и тип карточки:

Формат команды:

ДФТ/<СУММА>/<ТипПК>

где

СУММА — авторизуемая сумма для продажи по ПК. Может быть введен как (<Величина><Сборы>)

Важно! Формат ввода этого реквизита полностью описан в Инструкции кассира, часть 1 гл.2.7. Ввод информации о форме оплаты перевозки при продаже.

например, ДФТ/1000./VI - оплатить по ПК конкретную сумму;

ДФТ/ТБ=5000./VI - оплата тарифа и сборов, печатающихся в билете;

ДФТ/Т/VІ - оплата тарифа ;

ДФТ/ТБК/VІ - оплата тарифа, сборов в билете и сборов в квитанции ;

ДФТ/БК/VІ - оплата сборов в билете и сборов в квитанции .

ТИП ПК — тип платежной (банковской) карты — VI,СА или первых 6 цифр номера карты.

Важно! В случае если, кассир указал неверный код платежной системы, то блокировка средств после «прокатки» карты через POS-терминал, все равно будет осуществлена, но с ошибкой в авторизации. Отмена авторизации и возврат средств будет произведен в соответствии с регламентированными правилами процессинговой системы — в

течение 30 дней. Поэтому, перед вводом данного реквизита, пожалуйста убедитесь в правильности определения кода карты.

Важно! В случае, если на запрос ввода команды ДФТ система выводит реплику

ЗАДАЙТЕ ПОЛЕ 'СУММА', ИСКЛЮЧИВ ВЕЛИЧИНУ НЕБИЛЕТНЫХ СБОРОВ ,

то это означает, что кассир не указал серию документа для печати агентских сборов.

Необходимо проверить запросом «Я?» введенные серии документов для квитанций и ввести их запросом «СК/ЭМД».

Важно! При оценке перевозки может возникнуть ситуация, при которой указания кода карты недостаточно, на экран будет выдана реплика, требующая ввода первых 6 цифр номера платежной (банковской) карты:

ОШИБКА: ПРИСУТСТВУЕТ СБОР ДЛЯ ПРОВЕРКИ КОТОРОГО НЕОБХОДИМО 6 ЦИФР ПЛ. КАРТЫ

В этом случае, кассиру следует в реквизите **Тип ПК** указать первые 6 цифр номера ПК.

2-й шаг. Подать команду на авторизацию указанной суммы запросом

ДФТАВТОРИЗАЦИЯ

3-й шаг. После того как на считывающем устройстве будет установлено состояние ВВОД КАРТЫ, необходимо «прокатить» платежную (банковскую) карту клиента через POS-терминал и предложить клиенту ввести PIN-код , после чего нажать на зеленую клавишу считывающего устройства.

Возможные проблемы на этом шаге:

Описание проблемы	Реплика системы	Рекомендация по ведению диалога
Задержка в обработке запроса свыше 5 минут	Авторизация не успешна. Отмените транзакцию	кассиру следует отменить финансовую операцию командой ИО и выполнить пункты этой Инструкции, начиная с 3-го шага
На экране пульта кассира диагностируется ошибка, а на считывающем устройстве установлено состояние ВВОД КАРТЫ	Ошибка	кассиру необходимо отменить ввод данных, нажав красную клавишу считывающего устройства, выполнить ИО на терминале и снова выполнить набор запросов, указанных для шага1 и 2 (ДФТ и ДФТАВТОРИЗАЦИЯ). В случае повторения ситуации необходимо обратиться в центр поддержки Сирена-Трэвел.

Важно! На этом шаге:

А. Не допускается вводить команду ЕО не выполняя шагов по вводу карты. В ответ система выдаст реплику:

ПОЖАЛУЙСТА, ДОЖДИТЕСЬ ОКОНЧАНИЯ ПРОЦЕССА АВТОРИЗАЦИИ

Б. В случае отказа клиента от оплаты не допускается, выполнение команды ИО до завершения работ по отмене авторизации на POS-терминале. Ответом системы на введенную команду будет реплика:

ПОЖАЛУЙСТА, ДОЖДИТЕСЬ ОКОНЧАНИЯ ПРОЦЕССА АВТОРИЗАЦИИ

Для того чтобы отменить авторизацию, необходимо нажать красную клавишу на POS-терминале. В результате этих действий система выведет реплику "Запрос на авторизацию не обработан: **ошибка AUC-0008**" (ошибка не критическая и позволяющая работать дальше). После этих действий следует выполнить команду ИО.

4-й шаг. В случае успешной обработки данных платежной (банковской) карты, считывающее устройство приводится в состояние ЗАБЕРИТЕ КАРТУ. После изъятия карты на экране считывающего устройства высвечивается состояние РАЗРЕШЕНО и код авторизации. На пульте у кассира выдается информация **АВТОРИЗАЦИЯ ПЛАТЕЖНОЙ (БАНКОВСКОЙ) КАРТЫ ВЫПОЛНЕНА УСПЕШНО. АВТОРИЗОВАНО: <сумма>**

5-й шаг. кассир выполняет команду ЕО

6-й шаг. кассир вводит команду на оформление перевозки. В случае отсутствия ошибок, операция оформления выполняется в стандартном режиме.

В случае ошибок на данном шаге, кассиру следует обратиться в центр поддержки Сирена-Трэвел.

Если кассир после авторизации ПК не выполнил продажу электронного документа, то система не даст закрыть заказ с репликой:

ОТМЕНИТЕ АВТОРИЗАЦИЮ ПК ЗАПРОСОМ АМ ИЛИ АМ/- ИЛИ ИСПОЛЬЗУЙТЕ КОМАНДУ ИО/ЕО

Важно! В случае, если на запрос авторизации средств (запрос на терминале ДФТАВТОРИЗАЦИЯ и «проката» карты) система, вместо ответа об успешности операции, выводит реплику PULT IS BUSY, означающую временные задержки при обмене между задействованными процессинговыми системами, необходимо выполнять команду листания вперед (F9) каждые 2-3 секунды до получения корректного ответа о произведенной авторизации средств или сообщении об ошибке.

Пользоваться запросом ИО в этой ситуации нельзя, поскольку он вызовет операцию отмены авторизации средств, которая не будет корректно завершена.

В случае, если получить корректный ответ в течение длительного времени (10 мин) не удастся, необходимо обратиться в службу технической поддержки "Сирена-Трэвел".

5.3 Авторизация платежной (банковской) карты клиента для частичной или полной оплаты EMD, выпускаемого на дополнительные услуги авиакомпании. Ручной ввод.

Для POS-терминала Сирены-Трэвел реализовано оформление EMD с автоматической тарификацией, выпускаемое на дополнительные услуги авиакомпании, с полной или частичной оплатой платежной (банковской) картой клиента.

Важно! Для EMD с ручной тарификацией данный функционал будет реализован позднее.

Для выпуска EMD с автоматической тарификацией кассиру необходимо подготовить бронирование следующим образом:

1. В заказе на требуемом направлении должны быть оформлены билеты для всех пассажиров, для которых будут бронироваться дополнительные услуги и оформляться EMD.
2. С помощью запроса УСЛТ получить информацию о доступных на указанном маршруте услугах авиакомпании, тарифам и определить код нужной услуги.
3. Определить необходимый элемент для бронирования и забронировать требуемую услугу в PNR (создать элемент CBC(SVC) и при необходимости SSR).

После того как подготовка бронирования выполнена, кассир может выполнять следующие шаги:

1-й шаг: Ввести форму оплаты по платежной (банковской) картой клиента.

Для внесения формы оплаты по платежной (банковской) картой клиента для оформления EMD на дополнительные услуги реализован следующий формат запроса ДФТ:

ДФТ/(ТИП)(+N_усл)/<СУММА>/<ТипПК>

ТИП — код бронирования услуги CBC (SVC)

+N_усл — номер CBC элемента в PNR

СУММА — сумма для частичной оплаты перевозки по платежному документу. В случае пусто документ оплачивается полностью по ПК.

ТИП ПК — тип платежной (банковской) карты — VI,CA ..

2-й шаг. После ввода формы оплаты кассиру следует выполнить запрос на авторизацию средств — ДФТАВТОРИЗАЦИЯ.

Следующие шаги выполняются аналогично авторизации средств для выпуска электронного билета (п. 5.2)

3-й шаг. После того как на считывающем устройстве будет установлено состояние ВВОД КАРТЫ, необходимо «прокатить» платежную (банковскую) карту клиента через POS-терминал и предложить клиенту ввести PIN-код , после чего нажать на зеленую клавишу считывающего устройства.

4-й шаг. В случае успешной обработки данных платежной (банковской) карты, считывающее устройство приводится в состояние ЗАБЕРИТЕ КАРТУ. После изъятия карты на экране считывающего устройства высвечивается состояние РАЗРЕШЕНО и код авторизации. На пульте у кассира выдается информация **АВТОРИЗАЦИЯ ПЛАТЕЖНОЙ (БАНКОВСКОЙ) КАРТЫ ВЫПОЛНЕНА УСПЕШНО. АВТОРИЗОВАНО: <сумма>**

5-й шаг. кассир выполняет команду ЕО

6-й шаг. кассир вводит команду на оформление EMD (запрос **ЕМДА**). В случае отсутствия ошибок, операция оформления выполняется в стандартном режиме.

В случае ошибок на данном шаге, кассиру следует обратиться в центр поддержки Сирена-Трэвел.

Если кассир после авторизации ПК не выполнил продажу электронного документа, то система не даст закрыть заказ с репликой:

ОТМЕНИТЕ АВТОРИЗАЦИЮ ПК ЗАПРОСОМ АМ ИЛИ АМ/- ИЛИ ИСПОЛЬЗУЙТЕ КОМАНДУ ИО/ЕО

Важно! В случае, если на запрос авторизации средств (запрос на терминале ДФТАВТОРИЗАЦИЯ и «проката» карты) система, вместо ответа об успешности операции, выводит реплику PULT IS BUSY, означающую временные задержки при обмене между задействованными процессинговыми системами, необходимо выполнять команду листания вперед (F9) каждые 2-3 секунды до получения корректного ответа о произведенной авторизации средств или сообщении об ошибке.

Пользоваться запросом ИО в этой ситуации нельзя, поскольку он вызовет операцию отмены авторизации средств, которая не будет корректно завершена.

В случае, если получить корректный ответ в течение длительного времени (10 мин) не удастся, необходимо обратиться в службу технической поддержки "Сирена-Трэвел".

Пример: Создан заказ с 1-м сегментом на 1-го пассажира. Электронный билет на перевозку оформлен.

По имеющемуся списку доступных услуг

ПЛАТА ЗА БАГАЖ									
#	ПСС	А/К	ГЕО	КОД/ПКОД	УСЛ	ССР	ККП	БРН	
1.	1	ЮТ	МОВ-ТЮМ	С/0АА	Р ХВАГ			ССР 170.00РУБ	
					ПРЕДОПЛАЧЕННЫЙ БАГАЖ				ЗА КАЖДЫЙ 1К
								[С5.А.УТ.ОС.0АА.Р]	[С7.А.УТ.ОС.0АА.Р.10000]
2.	1	ЮТ	МОВ-ТЮМ	С/0BS	Р АВИН			ССР 1800.00РУБ	
					ДОМАШ ЖИВОТНОЕ В БАГАЖ ОТДЕЛЕН				ЗА ПЕРЕВОЗКУ
					1КМ И БОЛЕЕ			[С5.А.УТ.ОС.0BS.Р]	[С7.А.УТ.ОС.0BS.Р.101001]

кассир определяет что будет оформлять услугу, описанную в пункте 1 предложенного списка. Услуга будет оплачена полностью платежной (банковской) картой клиента.

1. В соответствии с правилами оформления данной услуги, кассир должен забронировать **SSR ХВАГ** (заполнены поля ССР и БРН) и создать элемент **СВС**.

Для этого агент вводит данные элементы запросами:

а. Элемент **SSR ХВАГ**

ЗС1П1ХВАГ 1КГ

б. Элемент **СВС**

ЗУАС1П1А1/С/0АА/ХВАГ

и выполняет команду **ЕО**. После того как услуга SSR ХВАГ будет подтверждена (обновлять информацию о состоянии статуса подтверждения услуги следует запросом ***Р**) можно приступить к вводу формы оплаты.

2. Кассир вводит следующий запрос ДФТ:

ДФТ/Р+У1//VI>

ТИП = Р (поле УСЛ в ответе на запрос УСЛК)
+N_усл =+У1 (номер СВС элемента)

3. После успешного ввода формы оплаты кассир вводит запрос **ДФТАВТОРИЗАЦИЯ**.

4. Сохраняет изменения в бронировании запросом **ЕО**.

5. Подает запрос на оформление EMD с автоматической тарификацией:

ЭМДА/Р+У1

6. Далее кассиру следует выполнять действия в соответствии со стандартной технологией оформления EMD.

Пример оплаты нескольких забронированных услуг одновременно:

Для обеспечения оформления нескольких услуг одного и разных типов одновременно, реализованы комбинированные запросы, в том числе и на авторизацию пластиковой карты клиента через POS-терминал Сирена-Трэвел.

Например: В заказе 3 забронированных CVS-элемента разных типов услуг:

```
00ФКРВ      СТАТУС:  
99ГРС ТКП99ГРС1498 МОВТ02 14НОЯ19 11:48 ТКП  
ВЫ МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМАНДУ "ОТ" ДО 14.11.2019 14:38  
 1 ПЕТРОВ/ИВАН 12МАЙ65(М)/ПС /РФ/7777777777  
1 UT-473  Y 25НОЯ19 ВНКРЩН НК1 0600 1100 LSD Э  
T- 1  A 74957821315  
P- 1  AGENT_EMAIL TEST@TEST.RU  
СВС 1  HD1 /G/BF1/EMD-A//БЛИНЧИКИ П1С1  
      2  HD1 /G/LD1/EMD-A//ШАШЛЫК КУРИНЫЙ П1С1  
      3  HD1 /C/0GP/EMD-A//ДО 50Ф 23КГ И ДО 80Д 203СМ П1С1
```

1. Для внесения формы оплаты можно воспользоваться следующим запросом:

ДФТ/Ф+У1,2+С+У3//<ТипПК>

2. Далее авторизовать средства при помощи команды **ДФТАВТОРИЗАЦИЯ**.

3. Подать команду на оформление EMD:

ЭМДА/Ф+У1,2+С+У3

Важно! В случае, если агент по какой-либо причине попытается еще раз авторизовать средства для оплаты EMD, в условиях успешной первоначальной авторизации средств, то система на запрос «ДФТ» ответит репликой:

ПЕРЕОЦЕНКА ЗАПРЕЩЕНА - ОПЛАТА КАРТОЙ УЖЕ ПОДТВЕРЖДЕНА

6. Авторизация без предъявления платежной (банковской) карты. Ручной ввод номера ПК на считывающем устройстве.

В случае отсутствия платежной (банковской) карты клиента, кассир может ввести ее номер и срок годности вручную. Перед этим кассир подготавливает заказ и активирует авторизацию платежной (банковской) карты одним из описанных способов (по кнопке «POS» или ручной ввод запроса на авторизацию ПК).

После того, как на считывающем устройстве будет установлено состояние ВВОД КАРТЫ, на клавиатуре устройства набирается номер карты клиента. По завершении ввода номера кассиру следует нажать на зеленую клавишу ввода информации, после чего устройство перейдет в состояние ввода срока действия карты (на экране будет указан формат ввода ММГГ без разделителей). Ввод срока действия карты также заканчивается нажатием зеленой клавиши считывающего устройства. В случае корректности ввода информации авторизация завершается успешно и кассир может продолжать диалог в стандартном режиме.

Важно! Для платежных (банковских) карт Visa Electron и Mastercard Maestro запрещен ручной ввод номера карты на терминале (карта должна быть прокатана через считывающее устройство).

Важно! В случае, если на запрос авторизации средств (запрос на терминале ДФТАВТОРИЗАЦИЯ и ввода данных карты) система, вместо ответа об успешности операции, выводит реплику PULT IS BUSY, означающую временные задержки при обмене между задействованными процессинговыми системами, необходимо выполнять команду листания вперед (F9) каждые 2-3 секунды до получения корректного ответа о произведенной авторизации средств или сообщении об ошибке.

Пользоваться запросом ИО в этой ситуации нельзя, поскольку он вызовет операцию отмены авторизации средств, которая не будет корректно завершена.

В случае, если получить корректный ответ в течение длительного времени (10 мин) не удастся, необходимо обратиться в службу технической поддержки "Сирена-Трэвел".

7. Перечень ошибок при авторизации ПК, устраняемых кассиром самостоятельно.

Ошибки, возникающие при авторизации ПК:

Код ошибки	Ситуация, вызвавшая появление ошибки	Рекомендация по ведению диалога
GDS-0007	Указан неверный тип платежной (банковской) карты. Как правило возникает при авторизации ПК с помощью клавиши «POS».	Необходимо вернуться к оценке и установить корректный тип карты. После выбора типа карты необходимо еще раз нажать клавишу «Оценить»
AUC - 0007	- устаревшая версия терминала Сирены-Трэвел (ниже версии 1.64b);	Обновить версию терминала, загрузить терминал в правильном порядке и выполнить инкассацию. После успешной инкассации повторить запрос авторизации.

	- нарушена технология ввода/изъятия ПК из считывающего устройства.	Нужно повторить запрос оценки, авторизации и действовать по запросам на экране pos-терминала.
AUC - 0009	<p>- Недостаточно средств на платежной (банковской) карте клиента (POS-терминал на своем экране выводит реплику «ошибка 51 недостаточно средств».);</p> <p>- нарушена технология ввода/изъятия ПК из считывающего устройства.</p>	<p>Попросить пассажира проверить баланс карты.</p> <p>Нужно повторить запрос авторизации и действовать по запросам на экране pos-терминала. Если производился ручной ввод номера карты, проверить возможность такого ввода для данного типа карт.</p>
НТТР-500	- в процессе авторизации произошел системный сбой.	Повторить запрос авторизации.
НТТР-503	- истек тайм-аут ожидания ответа на запрос авторизации.	Повторить запрос авторизации.

Существуют ситуации, при которых агенту выдаются следующие типы ошибок - AUC-0018, 0017, 0019 и GDS-0001. Они возникают в случае ошибок обмена данными. Как правило, бывает достаточно переповторить запрос несколько раз, чтобы авторизация средств прошла успешно. Исключение составляет ситуация с типом ошибки AUC-0019, которая может быть вызвана превышением лимита для авторизируемых средств. Если заказ групповой и авторизуется большая сумма, то желательно оформлять продажу части пассажиров за транзакцию (оптимально, для 3-5 пассажиров).

Важно! В связи с тем, что точно не известно в какой момент пошел сбой при обмене данными, желательно сообщить о ситуации в службу поддержки "Сирены-Трэвел" для исключения возможного замораживания средств клиента.

8. Отмена оформления ЭБ/EMD в случае продажи перевозки по платежной (банковской) карте клиента.

Важно! Выполнить отмену оформления ЭБ/EMD командой «ОТ» можно только в том случае, если после оформления документа кассир не проводил инкассации. В случае, если кассир успел выполнить инкассацию и она успешна, то после выпуска ЭБ/EMD, то возможен только возврат билета командой «АП». Реплика системы в этом случае:

ОТМЕНА БИЛЕТА/ЭМД НЕДОСТУПНА ПОСЛЕ ПРОДЕЛАННОЙ ИНКАССАЦИИ

Если инкассация не прошла успешно, то отмена билета запросом ОТ возможна.

В случае, если инкассации не производилось кассир может выполнить команду ОТ и АМ.
С 16/02/2015 в системе выполняется on-line отмена авторизации ПК в случае, отмены ЭБ/EMD.

8.1 Частичная отмена билетов.

Частичная отмена билетов, оплаченных одной ПК, имеет следующие ограничения:

- Частичная отмена авторизации в on-line режиме не работает. Поэтому, если клиенту требуется вернуть деньги сразу же после отмены ЭБ/EMD, ему следует сообщить о том, что это возможно только при отмене всех билетов, выпущенных в одной финансовой транзакции и оплаченных по ПК.
- Если клиент согласен на возврат денежных средств в off-line режиме и настаивает на частичной отмене выпущенных билетов, то его следует предупредить о том, что возврат средств будет осуществлен в течение 3 — 21 суток с момента выполнения операции отмены билета. Сообщать о выполненной частичной отмене билетов (как это требовалось ранее) специалисту Help Desk Сирены-Трэвел не требуется, процесс возврата денег в off-line режиме для этой ситуации автоматизирован.

8.2 Запрос «ОТ/--». Запрет запроса «ОТ/-».

С 20/04/2015 в целях улучшения технологии работы с платежными (банковскими) картами в системе реализован запрос «ОТ/--», который совмещает в себе две технологические команды:

- команду отмены билетов с сохранением забронированного сегмента «ОТ/-» ;
- команду аннулирования оценки сегмента с отменой авторизованных по платежной (банковской) карте сумм «АМ/-».

Запрос «ОТ/-» запрещается в случае, если в заказе оплата выпущенных билетов производилась по платежной (банковской) карте через POS-терминал Сирена-Трэвел.

8.3 Отмена билетов, оформленных в результате отдельных авторизаций.

В случае, если в заказе оформлено несколько билетов в результате отдельных авторизаций (использовались разные платежные (банковские) карты клиента или платежная (банковская) карта одна, но оформление сегментов разнесено по времени), то при отмене оформления таких билетов нельзя пользоваться общей командой «ОТ». В этом случае команда отмены должна учитывать только те билеты, которые были оформлены в результате одной авторизации. Проконтролировать это можно воспользовавшись запросом «АПК*».

Например:

В заказе оформлено 3 билета с использованием 2 авторизаций:

АВТОРИЗАЦИЯ 0000218402 НАЧАТА 17ИЮН15 14:18 ОБНОВЛЕНА 17ИЮН15 14:19				
ЗАКАЗ	НОМЕР КАРТЫ	СУММА	ВАЛЮТА	СТАТУС
РХЗНБВ	409755XXXXXX7360	20270.00	РУБ	АВТОРИЗОВАНО
БЛАНКИ:	01 ISSUE	TICKET 2626126164737	11285.00	ПОДТВЕРЖДЕНО
	02 ISSUE	TICKET 2626126164738	8985.00	ПОДТВЕРЖДЕНО

АВТОРИЗАЦИЯ 0000218394 НАЧАТА 17ИЮН15 14:17 ОБНОВЛЕНА 17ИЮН15 14:18				
ЗАКАЗ	НОМЕР КАРТЫ	СУММА	ВАЛЮТА	СТАТУС
РХЗНБВ	409755XXXXXX7360	11285.00	РУБ	АВТОРИЗОВАНО
БЛАНКИ:	01 ISSUE	TICKET 2626126164605	11285.00	ПОДТВЕРЖДЕНО

Проверив по номерам билетов номера пассажиров, кассиру следует отменить билеты

следующими шагами:

1-й шаг. Отмена билета **2626126164605** (1-й пассажир):

OT1

2-й шаг. Отмена билетов **2626126164737, 2626126164738** (2-й и 3-й пассажир):

OT2,3

В случае несоблюдения этой технологии и выполнения общего «ОТ» по всем билетам заказа, отмена одной из авторизаций не будет осуществлена.

8.4 Отмена авторизации платежной (банковской) карты, выполненной для частичной или полной оплаты EMD, выпускаемого на дополнительные услуги авиакомпании.

Для отмены авторизации платежной(банковской) карты, выполненной для оплаты EMD, выпускаемого на дополнительные услуги авиакомпании необходимо воспользоваться запросом отмены тарификации - «АМ» в следующем формате:

АМ+ N_усл/-

где:

+N_усл — номер SVC элемента в PNR. Номера SVC могут быть введены в формате перечисления У1,3,5 или диапазоном У1-3

например,

АМ+У1/-

Важно! В запросе «АМ» должны быть указаны все услуги, которые оплачивались в процессе одной авторизации платежной (банковской) карты.

Для того чтобы определить для каких услуг заказа выполнялась авторизация платежной(банковской) карты необходимо воспользоваться запросом «ТМФ» в следующем формате:

ТМФ/Тип+У,

где:

ТИП — код бронирования услуги SVC (SVC)

У — модификатор для поиска протарифицированных услуг

Например, в заказе оформлены следующие услуги:

CBC 1 HD1 /C/0AA/EMD-A//ПРЕДОПЛАЧЕННЫЙ БАГАЖ/SSR CXБГ П1С1
2 HD1 /C/0GO/EMD-A//ДО 50Ф 23КГ И ДО 62Д 158CM/SSR CXБГ П1С1

В ответ на запрос ТМФ/Р+У системы выдает следующий экран с информацией:

*09ТВ81 БЛАНК БИЛЕТА ЭБМ

	-16295.00	
НА	39714.00	
ПК	1.00	АВТ:991482 Ц:POS КАРТА:VI VI427638XXXXXX6522

	23420.00	РУБ
AAA 01	ТА 298	Б/0АА
0АА	169.00	НА
	1.00	ПК VI427638XXXXXX6522/VI/991482
02	ТА 298	Б/0GO
0GO	23250.00	НА

В соответствии с этим ответом системы, платежная (банковская) карта была авторизована для оплаты первой услуги (подкод 0АА). Запрос на отмену авторизации должен быть введен в следующем формате:

АМ+У1/-

9. Обмен билетов с доплатой по платежной (банковской) карте клиента.

Обмен билетов осуществляется по стандартной технологии, описанной в инструкции кассира Сирена-Трэвел.

9.1 Ручной ввод запросов на авторизацию денежных средств для обмена билетов. Запрос ДФТО.

Для обмена билета/ов с доплатой по платежной (банковской) карте клиента на POS-терминале Сирена-Трэвел реализован запрос ввода формы оплаты по ПК клиента — запрос «ДФТО».

Формат запроса имеет следующий вид:

ДФТО<Вид>Пасс>*СЕГМ/<СУММА>/<ТипПК>

где:

ДФТО — код запроса,

Вид - тип обмена . В — вынужденный, Д — добровольный (по умолчанию),

Пасс — номер пассажира. Если не указан, то применяется ко всем пассажирам,

СЕГМ — номера новых сегментов, на которых производится добор указанным документом.

СУММА - авторизуемая сумма для обмена по ПК. Может быть введен как

(<Величина><Сборы>)

например, ДФТО*1/1000./VI - доплатить по ПК конкретную сумму;

ДФТО*1/ТБ=5000./VI - доплата тарифа и сборов, печатающихся в билете;

ДФТО*1/Т/VI - доплата тарифа ;

ДФТО*1/ТБК/VI - доплата тарифа, сборов в билете и сборов в квитанции ;

ДФТО*1/БК/VI - доплата сборов в билете и сборов в квитанции .

В случае, если в поле конкретные данные не введены, то это означает что по платежной

(банковской) карте клиента будут осуществлены все доплаты по обмену.

ТипПК - тип пластиковой карты клиента (VI, SA и тп) или первые 6 цифр номера карты.

После успешного ввода запроса, кассиру необходимо ввести запрос на авторизацию указанных сумм — запрос **ДФТАВТОРИЗАЦИЯ**. Далее необходимо продолжить стандартные процедуры по авторизации денежных средств на карт-ридере (ввод карты/пароля...).

После того как все действия по авторизации сумм по доплате успешно произведены, кассир может переходить к процедуре обмена билета/ов.

В случае, если на запрос «ДФТО» будет выдана реплика:

СЛОЖНЫЕ УСЛОВИЯ. ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЗАПРОС АПР ИЛИ ПОР (СМ. ??АП ИЛИ ??ПО)

То кассиру следует воспользоваться технологией сохранения оценки для последующей операции ДФО/ДФТО (запрос ПОР с сохранением вручную введенных данных).

Важно! При оценке перевозки может возникнуть ситуация, при которой указания кода карты недостаточно, на экран будет выдана реплика, требующая ввода первых 6 цифр номера платежной (банковской) карты:

ОШИБКА: ПРИСУТСТВУЕТ СБОР ДЛЯ ПРОВЕРКИ КОТОРОГО НЕОБХОДИМО 6 ЦИФР ПЛ. КАРТЫ

В этом случае, кассиру следует в реквизите **Тип ПК** указать первые 6 цифр номера ПК.

Важно! В случае, если на запрос ввода команды ДФТО система выводит реплику **ЗАДАЙТЕ ПОЛЕ 'СУММА', ИСКЛЮЧИВ ВЕЛИЧИНУ НЕБИЛЕТНЫХ СБОРОВ**,

то это означает, что кассир не указал серию документа для печати сборов авиакомпании за обмен (штраф) и/или агентских сборов.

Необходимо проверить запросом «Я?» введенные серии документов для квитанций и ввести их запросом «СМ/ЭМД» для печати сборов авиакомпании и/или «СК/ЭМД» для печати агентских сборов.

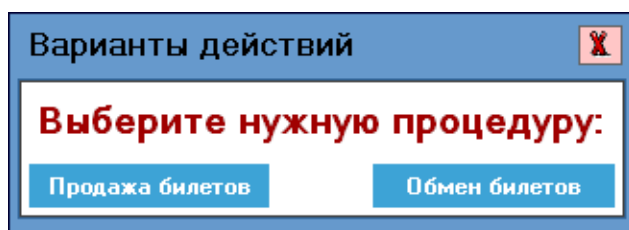
Важно! В случае, если на запрос авторизации средств (запрос на терминале ДФТАВТОРИЗАЦИЯ и «проката» карты) система, вместо ответа об успешности операции, выводит реплику PULT IS BUSY, означающую временные задержки при обмене между задействованными процессинговыми системами, необходимо выполнять команду листания вперед (F9) каждые 2-3 секунды до получения корректного ответа о произведенной авторизации средств или сообщении об ошибке.

Пользоваться запросом ИО в этой ситуации нельзя, поскольку он вызовет операцию отмены авторизации средств, которая не будет корректно завершена.

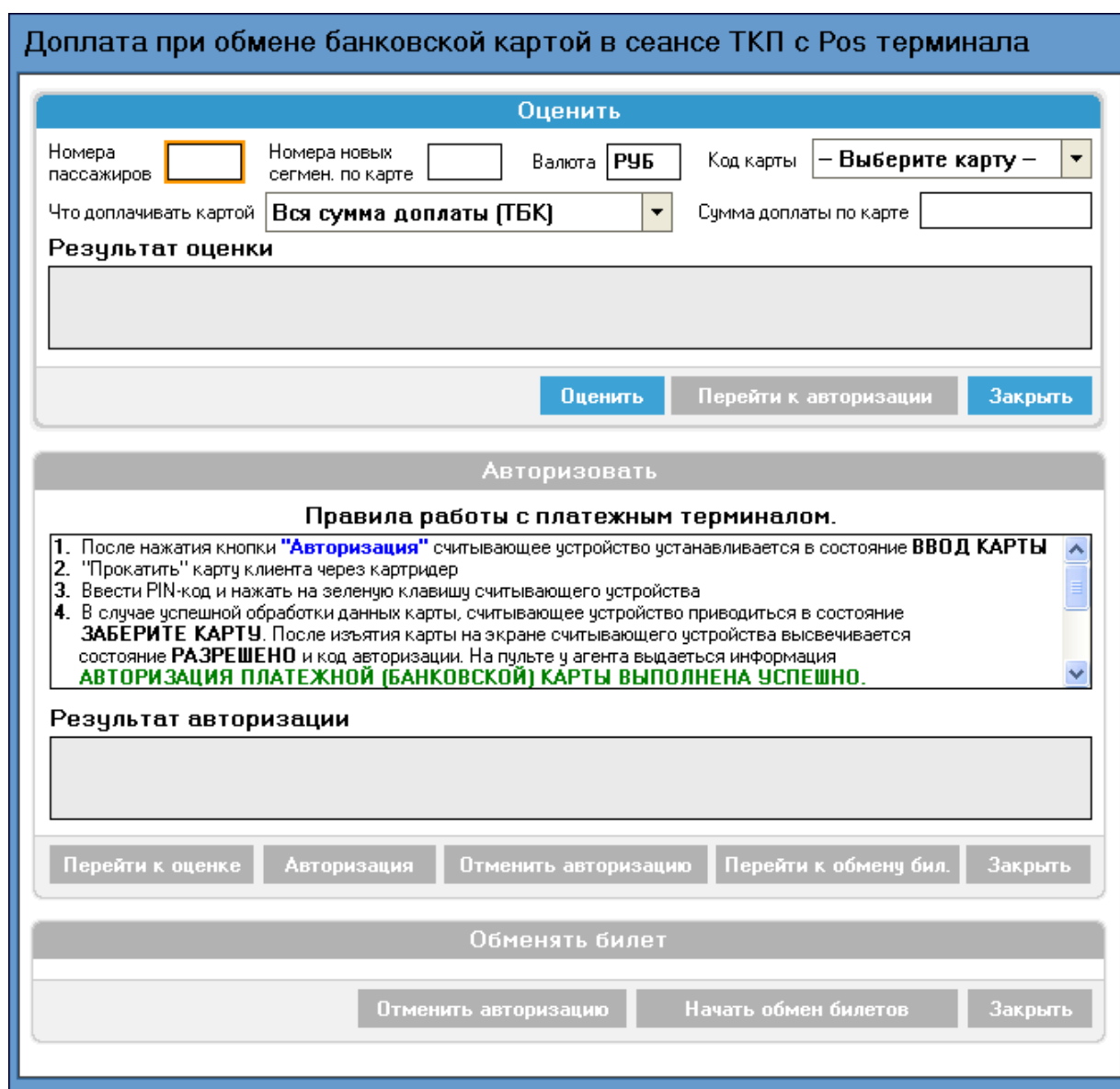
В случае, если получить корректный ответ в течение длительного времени (10 мин) не удастся, необходимо обратиться в службу технической поддержки "Сирена-Трэвел".

9.2 Выполнения операции обмена ЭБ при помощи графической кнопки «POS» .

После активирования графической кнопки POS кассиру будет предложена форма для выбора операции:



Для осуществления операции обмена билетов с доплатой по банковской карте кассиру следует нажать клавишу «Обмен билетов». В ответ система сформирует графическую форму «Доплата при обмене банковской картой в сеансе ТКП с POS-терминала»:



Процедура доплаты средств по платежной (банковской) карте за обмен делится на 3 шага:

1. Оценка доплаты в блоке «Оценить»
2. Авторизация средств - в блоке «Авторизовать»
3. Начало процедуры обмена билета - в блоке «Обменять билет»

1-й шаг – Оценка авиаперевозки

На данном шаге кассир, воспользовавшись соответствующими управляющими клавишами, может выполнить следующие действия:

- 1) Оценить доплату по перевозке — клавиша «Оценить». Кассир имеет возможность после выполненной оценки менять значения в полях и выполнять оценку до тех пор пока ее результаты удовлетворяют клиента.
- 2) Перейти к операции авторизации средств после выполненной оценки — клавиша «Перейти к авторизации».
- 3) Выйти из формы при помощи клавиши «Заккрыть».

Для осуществления оценки перевозки для обмена билетов в блоке имеются следующие поля:

- 1) поле «Валюта», в которое автоматически выводится валюта пульта кассира;
- 2) поле ввода «Номера пассажиров», в которое вносятся номера пассажиров PNR, при обмене билетов которых будет произведен добор средств по платежной (банковской) карте. По умолчанию – все пассажиры заказа;
- 3) поле «Код карты», в котором агент выбирает платежную систему банковской карты.
- 4) поле ввода «№№ новых сегментов» - номера новых сегментов, на которых производится добор и на которые обмениваются старые сегменты. Поле обязательное для заполнения.
- 5) поле «Что оплачивается картой» представляет собой список параметров доплаты.
- 6) поле ввода «Сумма доплаты по карте». Данное поле является не обязательным для ввода. Кассир может указать в нем сумму оплаты по банковской карте в случае если клиент планирует доплатить за обмен средствами с банковской карты и наличными деньгами. В данное поле кассир также может вводить сумму доплаты при ручном вводе параметров доплаты в поле «Что оплачивается картой».

Варианты ввода в поле «Сумма доплаты по карте».	Результат оценки
Пусто	Перевозка полностью оплачивается по карте
Конкретная сумма	Указанная сумма при оплате перевозки распределяется по алгоритму ТБК.
Прямое указание алгоритмов с возможностью указания сумм, например С(ШТ) или С(ШТ)=5000	Суммы распределяются в соответствии с указанным алгоритмом.

После активирования клавиши «Оценить» в информационном окне «Результаты оценки» выводятся итоговые суммы оплаты по банковской платежной карте.

В случае комбинированной формы доплаты за обмен билета в информационном окне выводятся итоговые суммы доплаты по банковской карте и наличными деньгами.

Например:

Доплата при обмене банковской картой в сеансе ТКП с Pos терминала

Оценить

Номера пассажиров

Номера новых сегмен. по карте

1

Валюта

РUB

Код карты

Master Card

Что доплачивать картой

Вся сумма доплаты (ТБК)

Сумма доплаты по карте

4.00

Результат оценки

Сумма оплаты по платежной (банковской) карте: 4.00RUB
Сумма оплаты наличными деньгами: 181.00RUB

Оценить

Перейти к авторизации

Заккрыть

После успешно произведенной оценки, кассир может перейти к операции авторизации средств при помощи клавиши «Перейти к авторизации» или выйти из формы, нажав клавишу «Заккрыть».

После активирования клавиши «Перейти к авторизации» блок «Оценить» становится не активным и управление передается в блок «Авторизовать», в информационном окне «К оплате» которого выводится сумма доплаты по банковской карте.

Важно! При оценке перевозки может возникнуть ситуация, при которой указания кода карты недостаточно, на экран будет выдана реплика, требующая ввода первых 6 цифр номера платежной (банковской) карты:

Оплата банковской картой в сеансе ТКП с Pos терминала

Оценить

Номера пассажиров

Валюта

РUB

Код карты

Visa

Что оплачивать картой

Вся перевозка (ТБК)

Сумма оплаты по карте

Результат оценки

ОШИБКА: ПРИСУТСТВУЕТ СБОР ДЛЯ ПРОВЕРКИ КОТОРОГО НЕОБХОДИМО 6 ЦИФР I

Оценить

Перейти к авторизации

Заккрыть

В этом случае кассиру следует перейти на режим ручной авторизации средств (см. п. 9.1)

2-й шаг – авторизация банковской карты

После перехода в блок «Авторизовать» кассир при помощи соответствующих функциональных клавиш имеет возможность выполнить следующие действия:

- 1) Вернуться в блок «Оценить» при помощи клавиши «Перейти к оценке»;
- 2) Авторизовать средства - клавиша «Авторизация»;
- 3) Отменить авторизацию, после выполненной ранее авторизации — клавиша «Отменить авторизацию»;
- 4) Перейти к операции обмена билетов — клавиша «Перейти к обмену билетов»;
- 5) Выйти из формы при помощи клавиши «Заккрыть». Клавиша доступна для нажатия только

32

до активации клавиши «Авторизация».

Авторизовать (Сумма оплаты по платежной (банковской) карте: 4.00РУБ)

Правила работы с платежным терминалом.

1. После нажатия кнопки **"Авторизация"** считывающее устройство устанавливается в состояние **ВВОД КАРТЫ**

2. "Прокатить" карту клиента через картридер

3. Ввести PIN-код и нажать на зеленую клавишу считывающего устройства

4. В случае успешной обработки данных карты, считывающее устройство приводится в состояние **ЗАБЕРИТЕ КАРТУ**. После изъятия карты на экране считывающего устройства высвечивается состояние **РАЗРЕШЕНО** и код авторизации. На пульте у агента выдается информация **АВТОРИЗАЦИЯ ПЛАТЕЖНОЙ (БАНКОВСКОЙ) КАРТЫ ВЫПОЛНЕНА УСПЕШНО.**

Результат авторизации

АВТОРИЗАЦИЯ ПЛАТЕЖНОЙ (БАНКОВСКОЙ) КАРТЫ ВЫПОЛНЕНА УСПЕШНО.
АВТОРИЗОВАНО: 4.00 РУБ

Перейти к оценке

Авторизация

Отменить авторизацию

Перейти к обмену бил.

Заккрыть

После окончания авторизации ее результаты выводятся в информационном окне «Результаты авторизации».

После того как кассир активирует клавишу «Перейти к обмену» блок «Авторизация» становится неактивным. И управление передается в блок «Обменять билет».

3-й шаг – Обмен билета

После перехода к этому шагу блок «Обменять билет» становится активным и в информационном окне данного блока появляется фраза: «Доплата по ПК произведена». Кассиру при помощи соответствующих функциональных клавиш предоставляется возможность выполнить следующие действия:

- 1) Отменить авторизацию средств — клавиша «Отменить авторизацию»;
- 2) Начать процедуру обмена билета — клавиша «Начать обмен билета»;
- 3) Выйти из формы для продолжения процедуры обмена на терминале — клавиша «Заккрыть».

После нажатия кнопки «Обменять билет» становится активна кнопка «Заккрыть», которая закрывает форму и курсор переходит на экран терминала.

Обменять билет (Оплата по платежной (банковской) карте проведена.)

Отменить авторизацию

Начать обмен билетов

Заккрыть

Важно! Нажатие клавиши «Начать обмен билетов» заменяет подачу запроса на обмен (запрос «ПО»). Последующие действия по завершению операции обмена билетов (листание, вставка бланков С98 на принтер, вставка листов А4 на принтер для распечатки маршрут-квитанции) кассир реализует, пользуясь стандартным терминалом.

10. Обмен ЭМД с доплатой по платежной (банковской) карте клиента.

Обмен ЭМД осуществляется по стандартной технологии, описанной в инструкции кассира Сирена-Трэвел.

10.1 Ручной ввод запросов на авторизацию денежных средств для обмена ЭМД. Запрос ДФТО.

Для обмена ЭМД с доплатой по платежной (банковской) карте клиента на POS-терминале Сирена-Трэвел реализован запрос ввода формы оплаты по ПК клиента — запрос «ДФТО».

Для обмена ЭМД формат запроса имеет следующий вид:

ДФТО/(ТИП)+У(N_нов)+У(N_ст)/<СУММА>/<ТипПК>

где

ДФТО..... код запроса

ТИП тип новой услуги

+У..... услуга (буква У), СВС элемент в PNR

N_нов номер(а) СВС элемента(ов), которые будут оформлены в обмен

N_ст номер(а) СВС элемента(ов), которые будут обменены

СУММА - авторизуемая сумма для обмена по ПК.

В случае, если в поле конкретные данные не введены, то это означает что по платежной (банковской) карте клиента будут осуществлены все доплаты по обмену.

ТипПК - тип пластиковой карты клиента (VI, SA и тп) или первые 6 цифр номера карты.

Например,

ДФТО/Ф+У2+У1//VI - доплатить по ПК всю сумму по обмену ЭМД;

ДФТО/Ф+У2+У1/1000./VI - доплатить по ПК конкретную сумму.

После успешного ввода запроса, кассиру необходимо ввести запрос на авторизацию указанных сумм — запрос **ДФТАВТОРИЗАЦИЯ**. Далее необходимо продолжить стандартные процедуры по авторизации денежных средств на карт-ридере (ввод карты/пароля...).

После того как все действия по авторизации сумм по доплате за обмен ЭМД успешно произведены, кассир может переходить к процедуре обмена ЭМД.

Важно! При оценке перевозки может возникнуть ситуация, при которой указания кода карты недостаточно, на экран будет выдана реплика, требующая ввода первых 6 цифр номера платежной (банковской) карты:

ОШИБКА: ПРИСУТСТВУЕТ СБОР ДЛЯ ПРОВЕРКИ КОТОРОГО НЕОБХОДИМО 6 ЦИФР ПЛ. КАРТЫ

В этом случае, кассиру следует в реквизите Тип ПК указать первые 6 цифр номера ПК.

Важно! В случае, если на запрос ввода команды ДФТО система выводит реплику **ЗАДАЙТЕ ПОЛЕ 'СУММА', ИСКЛЮЧИВ ВЕЛИЧИНУ НЕБИЛЕТНЫХ СБОРОВ**,

то это означает, что кассир не указал серию документа для печати сборов авиакомпании за обмен (штраф) и/или агентских сборов.

Необходимо проверить запросом «Я?» введенные серии документов для квитанций и ввести их запросом «СМ/ЭМД» для печати сборов авиакомпании и/или «СК/ЭМД» для печати агентских сборов.

Важно! В случае, если на запрос авторизации средств (запрос на терминале ДФАВТОРИЗАЦИЯ и «проката» карты) система, вместо ответа об успешности операции, выводит реплику PULT IS BUSY, означающую временные задержки при обмене между задействованными процессинговыми системами, необходимо выполнять команду листания вперед (F9) каждые 2-3 секунды до получения корректного ответа о произведенной авторизации средств или сообщении об ошибке.

Пользоваться запросом ИО в этой ситуации нельзя, поскольку он вызовет операцию отмены авторизации средств, которая не будет корректно завершена.

В случае, если получить корректный ответ в течение длительного времени (10 мин) не удастся, необходимо обратиться в службу технической поддержки "Сирена-Трэвел".

Пример обмена ЭМД:

1-й шаг . Подготовка заказа к обмену.

1. Кассир открывает заказ, вносит услугу, на которую будет осуществляться обмен, и получает подтверждение о ее бронировании из системы бронирования авиакомпании:

```
10ХБР ТКП10ХБР0010 МОВНЮМ 09ФЕВ22 13:57 ТКП=
ВЫ МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМАНДУ "ОТ" ДО 09.02.2022 23:59=
1 PETROV/IVAN 12СЕН87 (М) /ПС /РФ/5656767898 =
1 UT-572 Y 12ФЕВ22 КЯВНН НК1 0710 0805 LST Э=
Т- 1 А 74212263962=
СО- 1 СТКТ 1Н НК/ TO UT BY 09FEB 1127Z OTHERWISE WILL BE CANCELLED=
2 ADMD 1Н НК1 TO UT BY 10FEB 0115Z OTHERWISE WILL BE CANCELLED=
3 ADMD 1Н НК1 TO UT BY 10FEB 0117Z OTHERWISE WILL BE CANCELLED=
СВС 1 Н11 /G/0AR/EMD-A/2986150026038К1/VEGETARIAN LUNCH П1С1=
2 НД1 /G/0AR/EMD-A//VEGETARIAN LUNCH П1С1=
```

2. Проверяет тарификацию обмена услуг командой ТМ/ПО+У2+У1 (важно, в примере показан простой случай, в реальной ситуации номера услуг могут быть другими):

```
ТМ/ПО+У2+У1>
*0ХБ9МГ(БЛАНК ЕМД )ВНИМАНИЕ! ДО ПЕЧАТИ БИЛЕТА ОЦЕНКА НЕ ГАРАНТИРУЕТСЯ*****
ОФОРМЛЕНИЕ ДО 12ФЕВ22 03:10 (МОВ) - ДАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
ТАРИФ СБОРЫ ДОПЛАТА ВСЕГО
001 ААА 3.00 0.00 0.00 3.00
-----
ИТОГО 3.00 0.00 0.00 3.00 РУБ

1. ААА 02 G/0AR 8.00 0AR ТП:С7.А.УТ.ОС.0AR.Ф.1000
- G/0AR -5.00 0AR ТП:С7.А.УТ.ОС.0AR.Ф.1000
*** СБОРЫ ***:
ААА G/0AR
```

2-й шаг. Ввод запроса на установку формы оплаты для проведения обмена ЭМД по пластиковой карте клиента с использованием POS-терминала.

Кассир вводит команду по авторизации всей суммы доплаты за обмен по пластиковой карте клиента : ДФТО/Ф+У2+У1//СА

ДФТО/Ф+У2+У1//СА▶3.00РУБ 0.00РУБ

В ответ система формирует информацию о сумме доплаты по пластиковой карте.

3-й шаг. Ввод запроса на авторизацию средств для проведения обмена ЭМД.

1.Кассир вводит команду ДФТАВТОРИЗАЦИЯ.

В ответ система сформирует отчет о выполненном действии:

ЗАПРОС БЫЛ ОТПРАВЛЕН В ЦЕНТР АВТОРИЗАЦИИ
ПО ОКОНЧАНИЮ РАБОТЫ С ПЛАТЕЖНЫМ ТЕРМИНАЛОМ ПОДАЙТЕ ЛИСТАНИЕ ВПЕРЕД

2. Для продолжения диалога следует выполнить команду листания «Вперед»(F9).

АВТОРИЗАЦИЯ ПЛАТЕЖНОЙ (БАНКОВСКОЙ) КАРТЫ ВЫПОЛНЕНА УСПЕШНО.
АВТОРИЗОВАНО: 3.00 РУБ

В ответ система сформирует отчет об успешной авторизации средств.

3. Далее следует выполнить запрос «ЕО», в ответ на экран будет выведена готовая к обмену ЭМД бронь.

4-й шаг. Ввод запроса на обмен ЭМД.

1. Для обмена ЭМД кассиру следует воспользоваться стандартной командой:

ЭМДМ+У2+У1

Ответ системы:

```
10ХБР ТКП10ХБР0010 МОВНЮМ 09ФЕВ22 13:57 ТКП  
ВЫ МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМАНДУ "ОТ" ДО 09.02.2022 23:59  
1 PETROV/IVAN 12СЕН87(М)/ПС /РФ/5656767898  
1 UT-572 Y 12ФЕВ22 КЯВНН НК1 0710 0805 LST Э  
Т- 1 А 74212263962  
СО- 1 СТКТ 1Н НК/ TO UT BY 09FEB 1127Z OTHERWISE WILL BE CANCELLED  
2 ADMD 1Н НК1 TO UT BY 10FEB 0115Z OTHERWISE WILL BE CANCELLED  
3 ADMD 1Н НК1 TO UT BY 10FEB 0117Z OTHERWISE WILL BE CANCELLED  
СВС 1 Н11 /G/OAR/EMD-A/2986150026038K1/VEGETARIAN LUNCH П1С1  
2 НD1 /G/OAR/EMD-A//VEGETARIAN LUNCH П1С1
```

2.

ОБМЕН ЭМД. ПОДГОТОВЬТЕ ЛИСТ А4; ЛИСТАЙТЕ "ВПЕРЕД", ЧТОБЫ ПРОДОЛЖИТЬ

Далее кассиру следует выполнить команду листания «Вперед»(F9) и завершить операцию в соответствии со стандартной технологией обмена ЭМД.

11. Возврат билетов, оформленных с использованием технологии оплаты перевозки по банковской пластиковой карте через POS-терминал Сирена-Трэвел.

Возврат билетов, оформленных/переоформленных по данной технологии, разрешен и осуществляется по стандартной технологии возврата, описанной в инструкции кассира Сирена-Трэвел.

12. Контроль состояния авторизации ПК. Запрос «АПК».

Кассир может контролировать состояние авторизации ПК запросом АПК. В ответ на запрос будет выдана информация, содержащая : дату и время авторизации, авторизованную сумму, номера электронных документов, которые были выпущены с использованием авторизованных средств, и состояние авторизации

Формат запроса:

АПК* Ном_PNR;

Ном_PNR — номер заказа, в котором производилась авторизация ПК. В случае, если кассир находится в заказе, то этот реквизит можно не указывать, на экран будет предоставлена информация о всех выполненных авторизациях ПК текущего заказа, если таковые имеются.

Пример:

АПК*09CB1Ц

Ответ:

АВТОРИЗАЦИЯ 0000011811 НАЧАТА 04ФЕВ15 16:15 ОБНОВЛЕНА 04ФЕВ15 16:15

ЗАКАЗ	НОМЕР КАРТЫ	СУММА	ВАЛЮТА	СТАТУС
09CB1Ц	427638XXXXXX6522	9000.00	РУБ	АВТОРИЗОВАНО
БЛАНКИ: 01	ISSUE TICKET 3426135024425	4000.00		ОТМЕНЕНО
02	ISSUE TICKET 3426135024424	5000.00		ОТМЕНЕНО

В случае отсутствия данных об авторизации в ответ будет выдана реплика:

АВТОРИЗАЦИЙ НЕ НАЙДЕНО.

Запрос АПК ограничен следующими правами:

99ГРС — все права на просмотр чужих авторизаций.

- кассир может увидеть только авторизации своего ППР.

11.1 Вывод на экран чека, выпущенного по факту авторизации денежных средств по ПК клиента.

Вторичным запросом листания «Вперед по дате» (клавиша F6) можно вывести на экран чек.

Например,

Запрос:

АПК*09CB3Б>

Ответ:

АВТОРИЗАЦИЯ 0000011657 НАЧАТА 21ЯНВ15 19:00 ОБНОВЛЕНА 21ЯНВ15 19:00

ЗАКАЗ	НОМЕР КАРТЫ	СУММА	ВАЛЮТА	СТАТУС
09СБЗБ	440503XXXXXX9915	1049.10	РУБ	АВТОРИЗОВАНО
БЛАНКИ:	01 ISSUE EMD-S 97A1000060138	0.00		ПОДТВЕРЖДЕНО
	02 ISSUE EMD-S 97A1000060139	0.00		ПОДТВЕРЖДЕНО
	03 ISSUE EMD-S 97A1000060140	0.00		ПОДТВЕРЖДЕНО
	04 ISSUE EMD-S 97A1000060578	0.00		ПОДТВЕРЖДЕНО
	05 ISSUE EMD-S 97A1000060579	0.00		ПОДТВЕРЖДЕНО
	06 ISSUE EMD-S 97A1000060580	0.00		ПОДТВЕРЖДЕНО

Листание F6

```

+=====+
+"ЗАО ТКП"          +
+УЛ Б ГРУЗИНСКАЯ 59 СТР 1  +
+МОСКВА              +
+Т77088238          В:0105+
+U9900502933        ЧЕК:0122+
+   *** VISA ***     +
+440503*****9915    (D)+
+02/15              +
+   ПРОДАЖА          +
+СУММА              +
+РУБ. :             1049.10+
+-----+
+КОД АВТОРИЗ. :    (1) 064778+
+** 21/01/2015      19:00 **+
+КОМИССИЯ С ДЕРЖАТЕЛЯ 0%    +
+++++=-----+
  
```

В случае, если чек не был получен (по техническим причинам, он не был передан в Сирену-Трэвел), то в ответ на вторичный запрос будет получен текст **ЧЕК-ЗАГЛУШКА**.

Важно! Чек не выводится если в заказе было осуществлено несколько авторизаций.

12.2 Вывод на экран чека в случае нескольких авторизаций ПК в заказе.

В случае, если кассиру необходимо распечатать чек в условиях, когда было произведено несколько вынужденных попыток авторизаций, следует воспользоваться запросом авторизации по идентификационному номеру .

Запрос имеет следующий формат:

АПК* ID ,

где ID — идентификационный номер авторизации.

Для того чтобы узнать ID авторизации необходимо выполнить следующие шаги:

1. Вызвать список выполненных авторизаций запросом:

АПК* Ном_PNR

2. Определить ID авторизации, для которой должен быть распечатан чек.

Например, в приведенном примере ID авторизации выделен красным:

АПК* РБЗВ9Ж

АВТОРИЗАЦИЯ **0000048081** НАЧАТА 17МАР15 22:53 ОБНОВЛЕНА 17МАР15 22:53
ЗАКАЗ НОМЕР КАРТЫ СУММА ВАЛЮТА СТАТУС
РБЗВ9Ж 427683XXXXXX1751 10000.00 РУБ АВТОРИЗОВАНО
БЛАНКИ: 01 ISSUE TICKET 2986121989448 10000.00 ПОДТВЕРЖДЕНО

АВТОРИЗАЦИЯ 0000048079 НАЧАТА 17МАР15 22:52 ОБНОВЛЕНА 17МАР15 22:52
ЗАКАЗ НОМЕР КАРТЫ СУММА ВАЛЮТА СТАТУС
РБЗВ9Ж АUC-0009 10000.00 РУБ ОШИБКА АВТОРИЗАЦИИ
БЛАНКИ: 01 ISSUE TICKET 298 10000.00 ОЖИДАНИЕ АВТОРИЗАЦИИ

3. Выполнить запрос авторизации:

АПК*ID

Например,

АПК* **0000048081**

АВТОРИЗАЦИЯ 0000048081 НАЧАТА 17МАР15 22:53 ОБНОВЛЕНА 17МАР15 22:53
ЗАКАЗ НОМЕР КАРТЫ СУММА ВАЛЮТА СТАТУС
РБЗВ9Ж 427683XXXXXX1751 10000.00 РУБ АВТОРИЗОВАНО
БЛАНКИ: 01 ISSUE TICKET 2986121989448 10000.00 ПОДТВЕРЖДЕНО

4. Выполнить команду F6 (листание по дате). Вывести чек на экран и распечатать.

```
+===== +
+"ЗАО ТКП" +
+УЛ Б ГРУЗИНСКАЯ 59 СТР 1 +
+МОСКВА +
+T77088450 B:0164 +
+U9900503138 ЧЕК:0280 +
+AID=A0000000032010 +
+ *** VISA *** +
+LAVRENKO/ELENA +
+427683*****1751 (S) +
+01/17 +
+ ПРОДАЖА +
+СУММА +
+РУБ.: 10000.00 +
+----- +
+ ПИН-КОД ВВЕДЕН +
+КОД АВТОРИЗ. : (1) 835474 +
+** 17/03/2015 15:52 ** +
```

13. Отключение POS-терминала.

В случае отключения POS-терминала из-за удаления пульта или поломки считывающего устройства, перед отключением его от рабочего места **кассиру следует обязательно выполнить инкассацию.**

Если провести инкассацию технически невозможно (проблемы со считывающим устройством и т.п.), то о прекращении работы с POS-терминалом и ее причине необходимо сообщить на адрес **pos@sirena-travel.ru** или по телефону +7(495)363-63-32 (с 08:00 до 20:00 МСК)

14. Технические проблемы с POS-терминалом. Замена устройства.

В соответствии с требованиями безопасности POS-терминалы снабжены защитой от несанкционированного доступа к информации внутри устройства. Срабатывание защиты может также произойти при падении, ударах по корпусу, от воздействия сильных магнитных полей, скачков напряжения и тп. При срабатывании защиты терминал при загрузке будет выводить значок ":(" (грустный смайл) и одну из реплик:

- "UNAUTHORIZED";
- "ALERT IRRUPTION";
- "ERROR xxxxx";
- "BAD Signature".

В таких случаях терминал подлежит замене. Полная информация по вопросу замены устройства содержится на сайте Сирены-Трэвел по следующей ссылке:

<http://sirena-travel.ru/manual-topmenu/770-vynosnaya-klaviatura-ingenico-ipp320>