

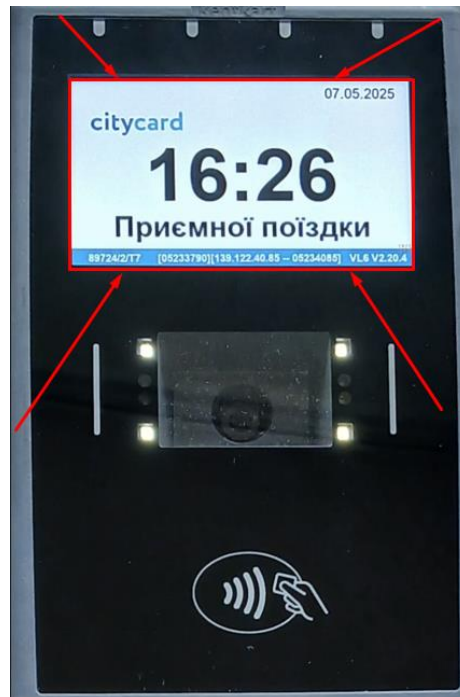
ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ БЕЗГОТІВКОВИМИ ВИДАМИ ОПЛАТИ У ГРОМАДСЬКОМУ ТРАНСПОРТІ

ЗМІСТ

1. Загальні положення.....	3
2. Неперсоніфіковані транспортні картки	4
3. Банківські картки та NFC-пристрої	7
4. Пільгові транспортні картки	10
5. Віртуальні (QR) транспортні картки та емуляції транспортних карток.....	13
6. Оплата проїзду на приміських маршрутах.....	17
7. Порядок дій у випадку втрати транспортної картки або її пошкодження.....	19
8. Правила безпеки та експлуатації.....	20

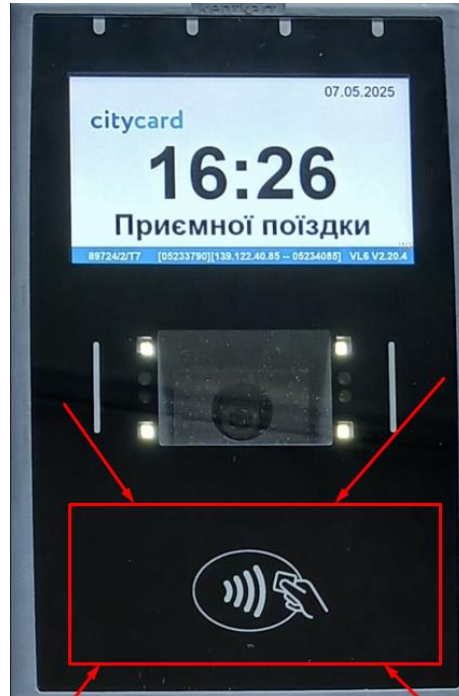
1. Загальні положення

- Усі пасажирів зобов'язані провалідувати проїзд при вході до транспортного засобу.
- Валідація підтверджує право на перебування у салоні та входить в загальний облік пасажиропотоку.
- Валідатори встановлені поблизу дверей.
- У разі несправності валідатора необхідно повідомити водія або звернутись на гарячу лінію кардцентру СітіКард.
- Умовою для успішної валідації всіма видами безготівкової оплати є відображення годинника на екрані валідатора. Не прикладати носії оплати проїзду при обробці валідації попереднього пасажирів, коли на екрані валідатора відсутній годинник. Відображення годинника на екрані валідатора є екраном «Очікую оплати» та є необхідною умовою для початку здійснення валідації всіма видами оплати. Прикладати засоби оплати проїзду лише при відображенні годинника на екрані валідатора.



2. Неперсоніфіковані транспортні картки

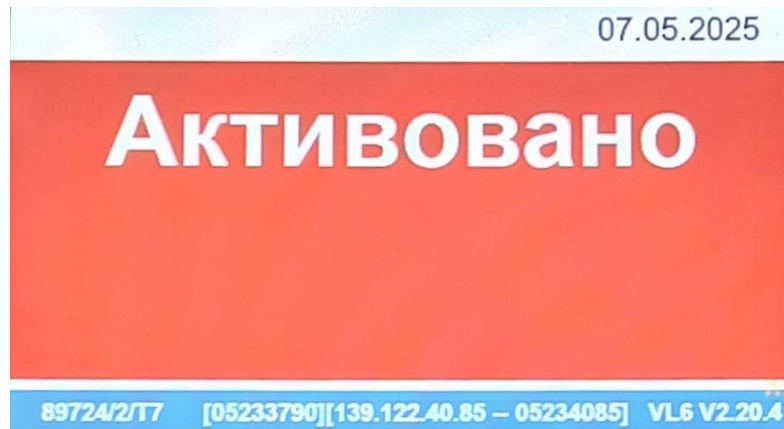
- Неперсоніфіковані транспортні картки потрібно прикладати до нижньої частини валідатора, де знаходиться відповідне зображення символу «безконтактна оплата».



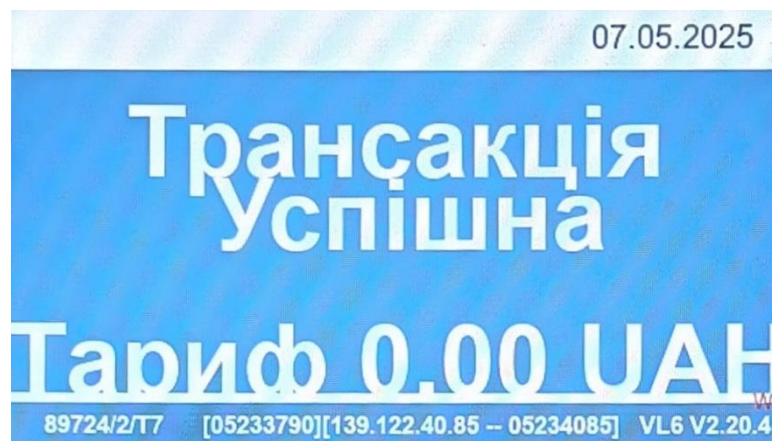
- Результатом успішної оплати є відображення на екрані валідатора наступного зображення:



- Інтервал між прикладаннями неперсоніфікованої транспортної картки до валідатора становить 5 секунд. У випадку, якщо прикладання відбудеться в проміжок часу, менший ніж 5 секунд, на екрані валідатора відобразиться наступна інформація:

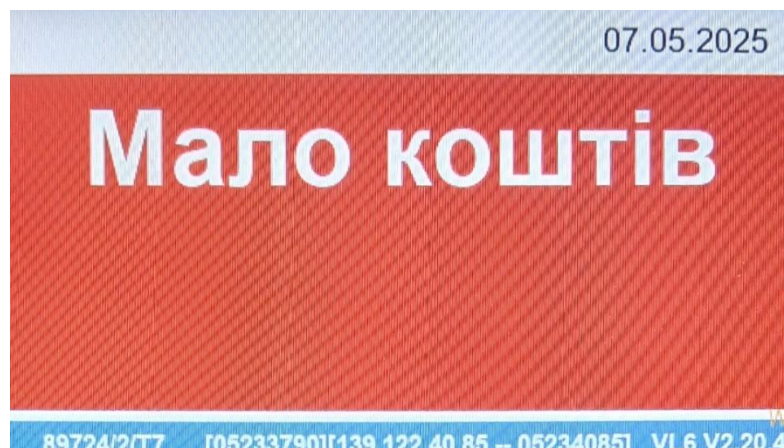


- У випадку, якщо система на транспортному засобі знаходиться в режимі офлайн (відсутнє інтернет-з'єднання), під час прикладання картки на екрані валідатора відобразиться інформація «Трансакція успішна» із вказаним нижче стандартним тарифом:

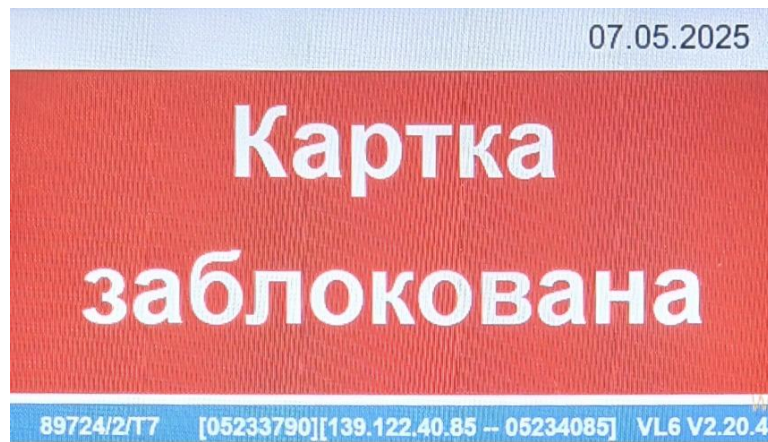


Це сповіщення говорить про те, що валідація відбулась успішно, а інформація про неї відобразиться в історії поїздки додатку СітіКарт під час відновлення інтернет-з'єднання системи на даному транспортному засобі.

- У випадку, якщо на картці недостатньо коштів, на валідаторі відобразиться наступна інформація:



- Якщо під час прикладання транспортної картки до валідатора, відображається інформація «Картка заблокована», потрібно звернутись на гарячу лінію кардцентру СітіКарт для отримання консультації та з'ясування відповідних причин блокування транспортної картки.

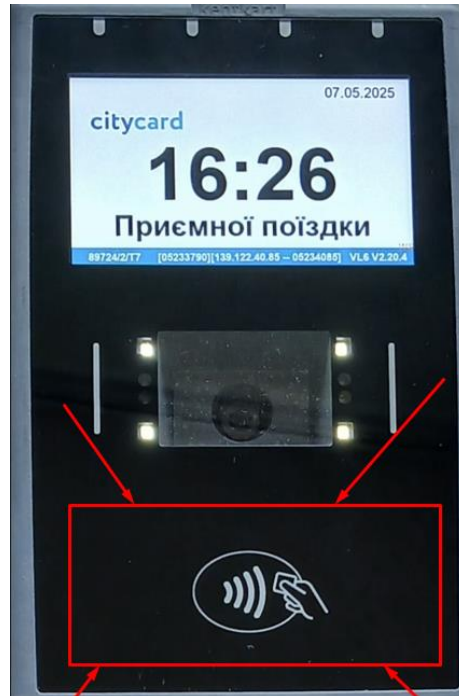


- Одну неперсоніфіковану картку можна провалідувати до 7 разів за одну поїздки на транспортному засобі.
- Після кожного успішного прикладання валідатор має підтвердити валідацію звуковим та візуальним сигналом.
- Рекомендується дочекатися завершення попередньої операції, щоб уникнути помилок зчитування. Прикладати засоби оплати проїзду лише при відображенні годинника на екрані валідатора.
- Не рекомендується передавати картку іншим особам під час руху транспорту.
- Для оплати проїзду на приміських маршрутах діє система Вхід-Вихід, прикладати картку для оплати необхідно при вході і на виході.

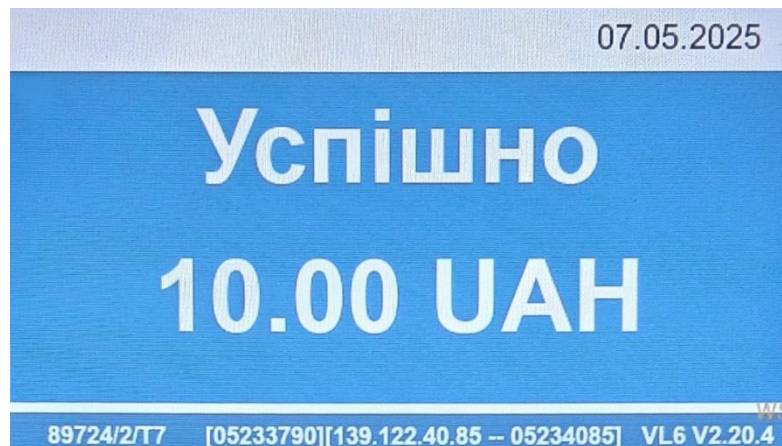


3. Банківські картки та NFC-пристрої

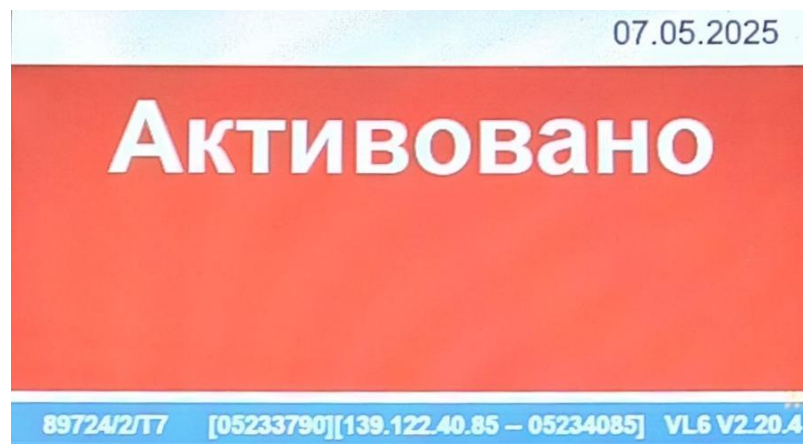
- Банківські картки та NFC-пристрої потрібно прикладати до нижньої частини валідатора, де знаходиться відповідне зображення символу «безконтактна оплата».



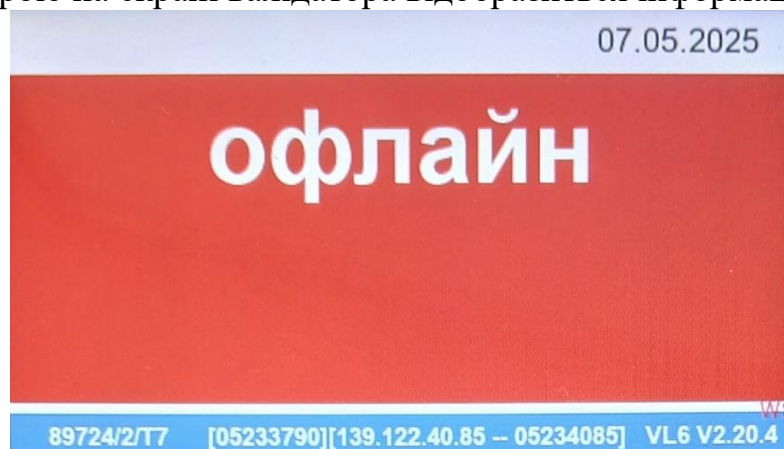
- Результатом успішної оплати є відображення на екрані валідатора наступного зображення з вказаним тарифом відповідно до виду транспортного засобу:



- Інтервал між прикладаннями банківської картки або NFC-пристрою до валідатора становить **60 секунд**. У випадку, якщо прикладання відбудеться в проміжок часу, менший ніж **60 секунд**, на екрані валідатора відобразиться наступна інформація:

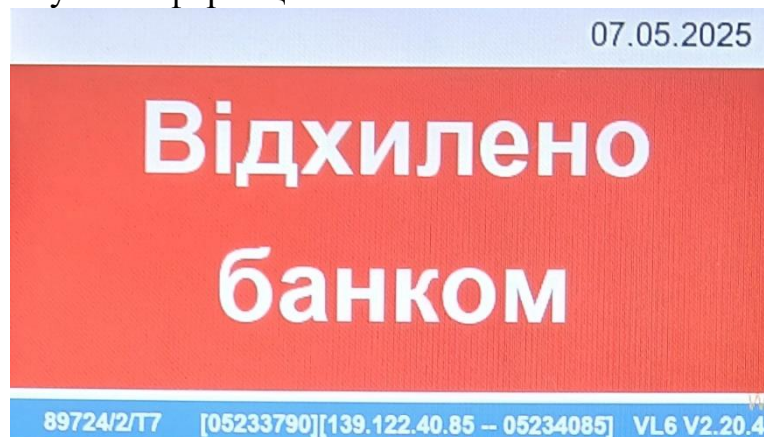


- У випадку, якщо система на транспортному засобі знаходиться в режимі офлайн (відсутнє інтернет-з'єднання), під час прикладання банківської картки або NFC-пристрою на екрані валідатора відобразиться інформація «офлайн»:



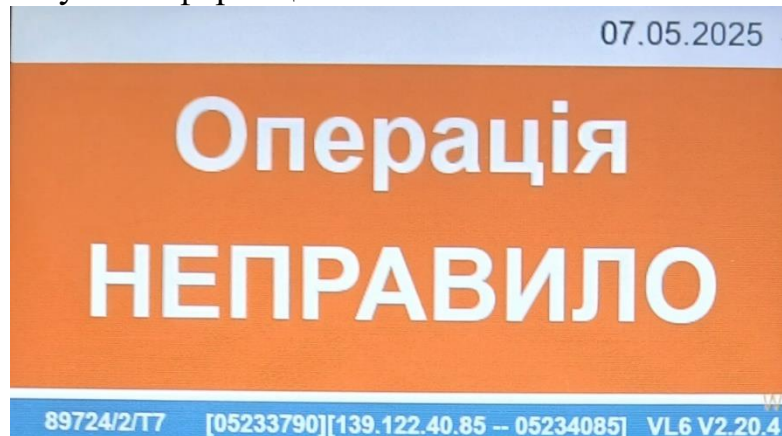
Це сповіщення говорить про те, що валідація за допомогою банківської картки або NFC-пристрою не відбулась і потрібно здійснити оплату іншим видом безготівкової оплати, доступним під час офлайну – неперсоніфікованою транспортною картою або віртуальною (QR) картою з додатку СітіКард.

- У випадку, якщо на банківській картці недостатньо коштів або за картою виставлені обмеження по ліміту інтернет-оплат за день, на валідаторі відобразиться наступна інформація:



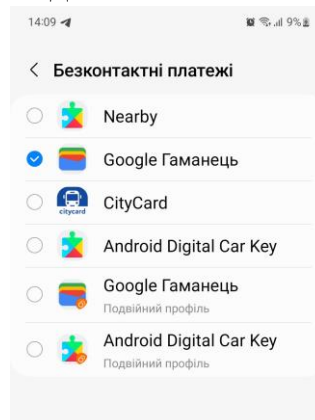
- Якщо банківську картку або NFC-пристрій під час спроби валідації тримати біля місця зчитування недостатній проміжок часу, або тримати біля

місця зчитування після відображення успішної валідації, або банківська картка або NFC-пристрій відхилялись від рідера після початку зчитування – на екрані відобразиться наступна інформація:



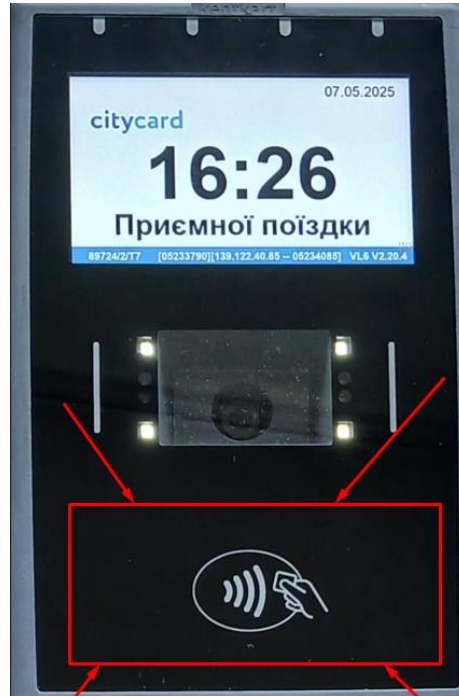
Після закінчення відображення даного сповіщення на екрані валідатора, потрібно знову піднести банківську картку або NFC-пристрій до рідера валідатора для здійснення успішної валідації. У випадку, якщо наступні спроби будуть також неуспішними із паралельним відображенням сповіщення «Операція НЕПРАВИЛО» - рекомендується звернутись на гарячу лінію кардцентру СітіКард для фіксування такого випадку і отримання відповідних консультацій, що сприятимуть успішному вирішенню проблеми.

- Рекомендується дочекатися завершення попередньої операції, щоб уникнути помилок зчитування. Прикладати засоби оплати проїзду лише при відображенні годинника на екрані валідатора.
- Перед використанням переконайтесь, що засіб активований для безконтактних платежів. У разі використання безконтактної оплати за допомогою мобільного пристрою, переконайтесь, що в налаштуваннях NFC встановлено пріоритет для платіжного застосунку (мобільного гаманця). Якщо на пристрої встановлено кілька програм, що підтримують NFC, рекомендується обрати саме той застосунок, через який ви здійснюєте оплату (наприклад, Google Wallet, Apple Pay тощо), для забезпечення коректної роботи системи. Якщо в пристрої наявні декілька програм, що можуть використовувати NFC, необхідно встановити пріоритет для оплати саме гаманцем:



4. Пільгові транспортні картки

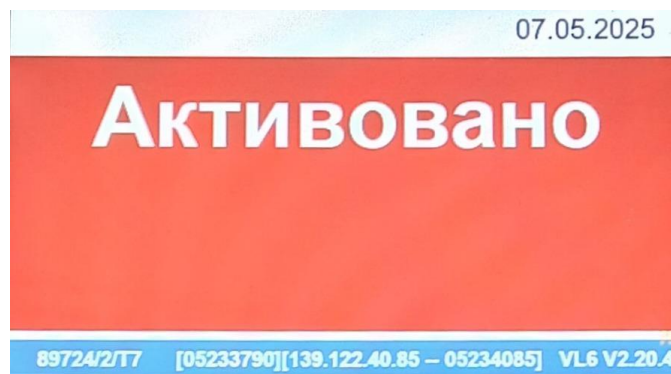
- Пільгові транспортні картки потрібно прикладати до нижньої частини валідатора, де знаходиться відповідне зображення символу  «безконтактна оплата».



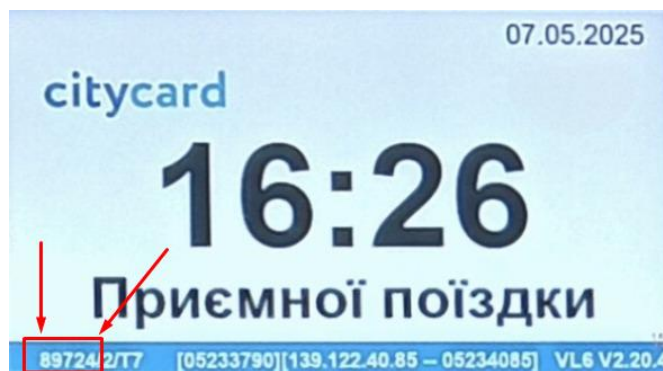
- Результатом успішної оплати є відображення на екрані валідатора наступного зображення:



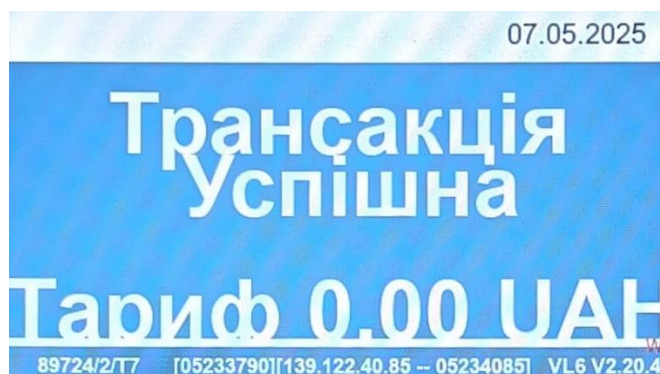
- Пільгову транспортну картку можна провалідувати тільки **1 раз** на одному й тому самому транспортному засобі під час однієї поїздки. Повторна спроба валідації буде автоматично відхилена системою, а на валідаторі відобразиться наступна інформація:



У випадку, якщо Ви здійснювали першу спробу валідації на відповідному транспортному засобі і на валідаторі відобразилось сповіщення «Активовано» - рекомендується звернутись на гарячу лінію кардцентру СітіКард і повідомити про проблему, яка виникла. Для прискорення усунення проблеми, оператору потрібно повідомити п'ятизначний номер, який можна побачити в нижньому лівому куті валідатора:

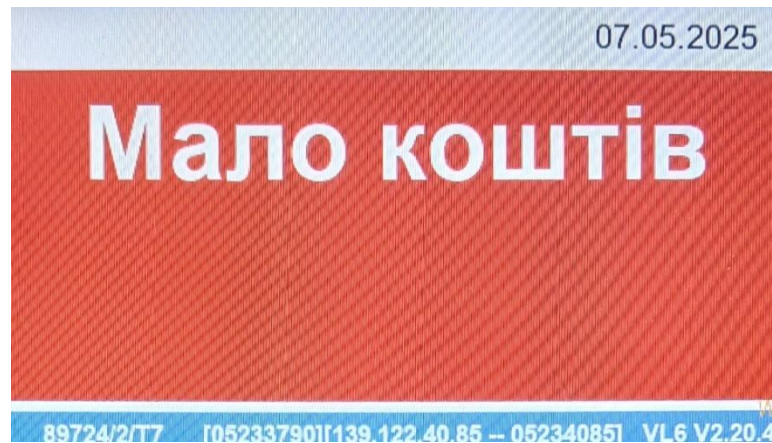


- У випадку, якщо система на транспортному засобі знаходиться в режимі офлайн (відсутнє інтернет-з'єднання), під час прикладання пільгової транспортної картки на екрані валідатора відобразиться інформація «Трансакція успішна» із вказаним нижче стандартним тарифом:

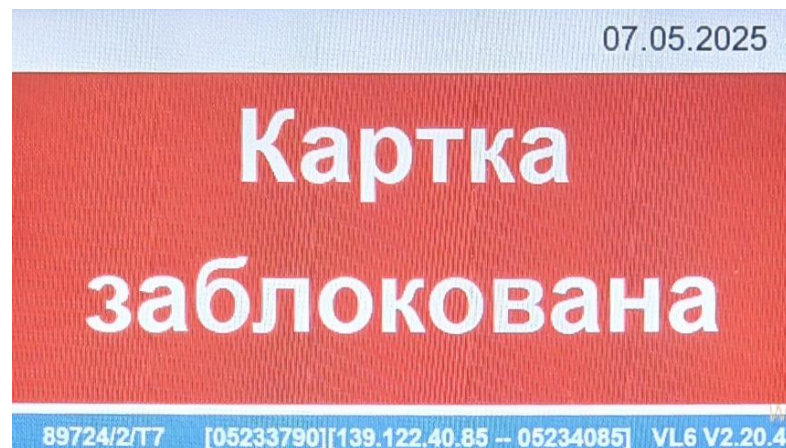


Це сповіщення говорить про те, що валідація відбулась успішно, а інформація про неї відобразиться в історії поїздок додатку СітіКард під час відновлення інтернет-з'єднання системи на даному транспортному засобі.

- У випадку, якщо на пільговій транспортній картці недостатньо коштів, на валідаторі відобразиться наступна інформація:



- Якщо під час прикладання пільгової транспортної картки до валідатора, відображається інформація «Картка заблокована», потрібно звернутись на гарячу лінію кардцентру СітіКард для отримання консультації та з'ясування відповідних причин блокування транспортної картки.

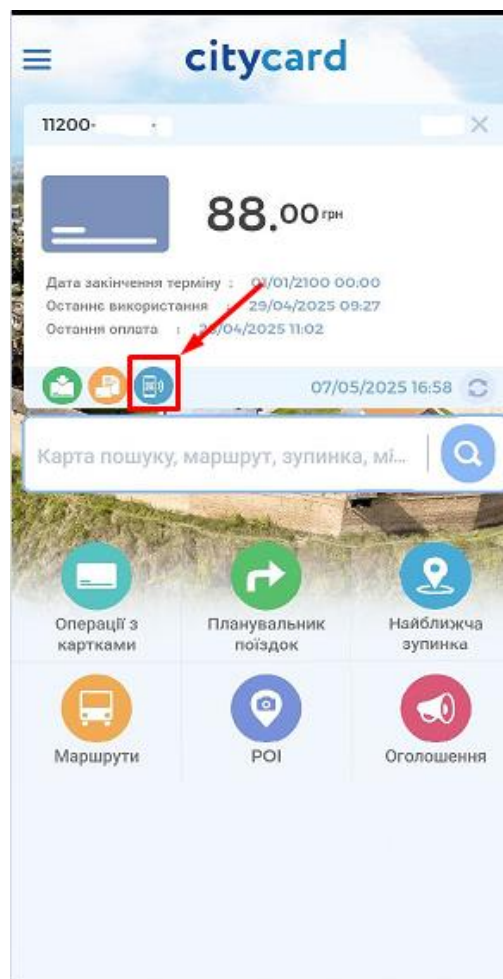


- Картка має бути оформлена на конкретну особу; її використання іншими особами заборонене.
- Рекомендується дочекатися завершення попередньої операції, щоб уникнути помилок зчитування. Прикладати засоби оплати проїзду лише при відображенні годинника на екрані валідатора.
- При контролі пред'явіть пільгову картку разом з посвідченням, яке підтверджує право на пільгу.

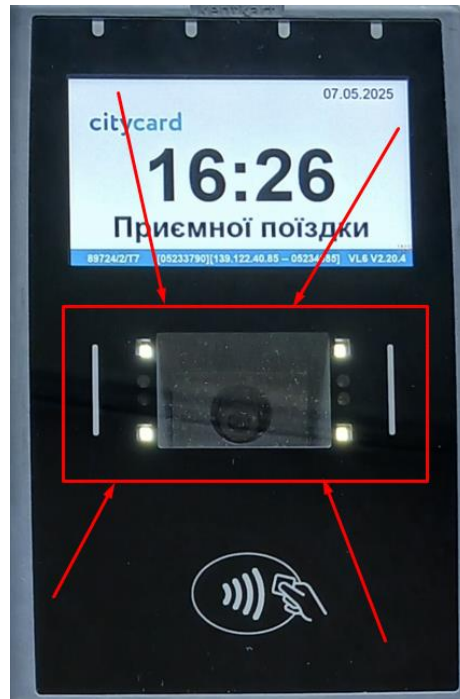
5. Віртуальні (QR) транспортні картки та емуляції транспортних карток

- В мобільному додатку СітіКард користувач може згенерувати віртуальну транспортну картку для валідації в громадському транспорті по тарифу неперсоніфікованої транспортної картки.

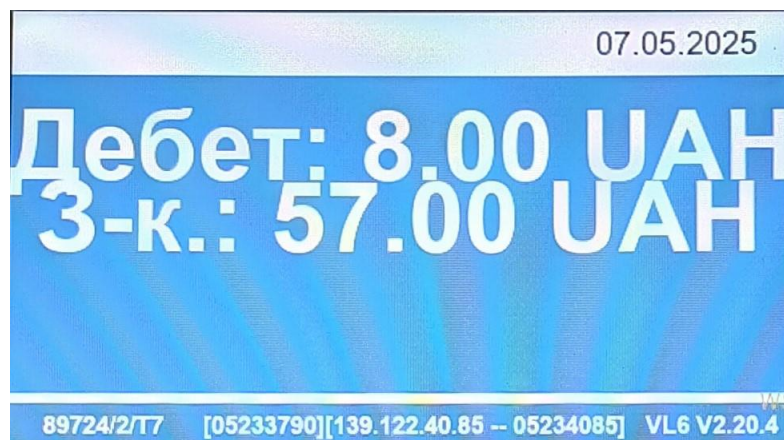
Також користувач, який має фізичну неперсоніфіковану транспортну картку, може створити її QR-емуляцію в додатку СітіКард, натиснувши на відповідне зображення біля картки (і слідуючи наступним послідовним вказівкам), і використовувати її замість фізичної картки в громадському транспорті.



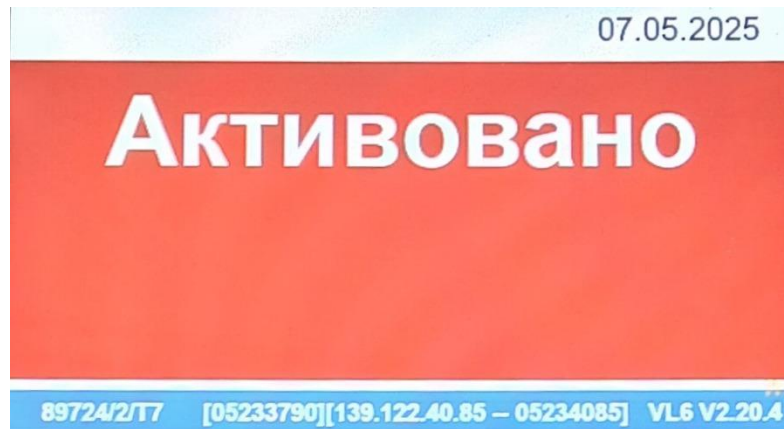
- В додатку СітіКард за одним акаунтом можна згенерувати одну віртуальну транспортну картку і створити одну емуляцію фізичної неперсоніфікованої транспортної картки (для пільгових, студентських, учнівських транспортних карток QR-емуляцію **створити неможливо**).
- Умовою успішної валідації за допомогою QR в додатку є активований параметр «Автовстановлення дати й часу» на мобільному смартфоні користувача.
- Віртуальні (QR) транспортні картки та емуляції транспортних карток з ввімкненим QR-кодом відповідної віртуальної картки потрібно відображати екраном смартфона до середньої частини валідатора на відстані 5-15 сантиметрів, де знаходиться його камера.



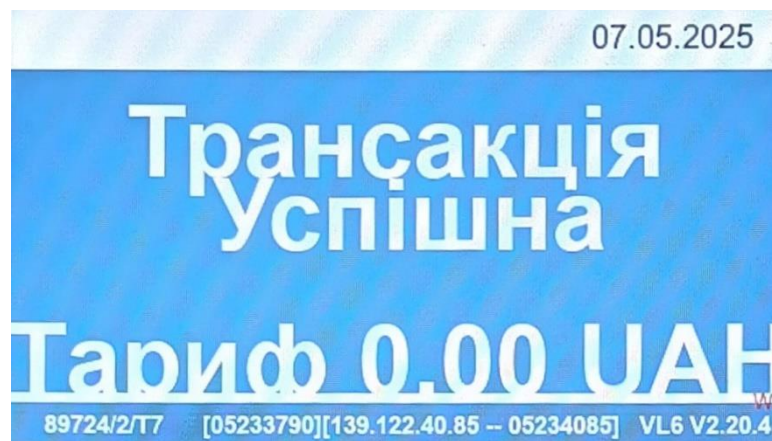
- Результатом успішної оплати є відображення на екрані валідатора наступного зображення:



- Інтервал між пред'явленнями віртуальної транспортної картки (або емуляції фізичної) до валідатора становить **5 секунд**. У випадку, якщо пред'явлення відбудеться в проміжок часу, менший ніж **5 секунд**, на екрані валідатора відобразиться наступна інформація:

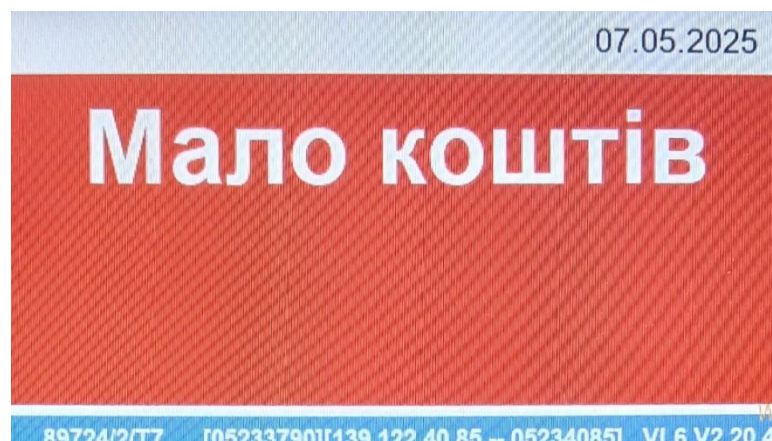


- У випадку, якщо система на транспортному засобі знаходиться в режимі офлайн (відсутнє інтернет-з'єднання), під час пред'явлення віртуальної транспортної картки (або емуляції фізичної) на екрані валідатора відобразиться інформація «Трансакція успішна» із вказаним нижче стандартним тарифом:

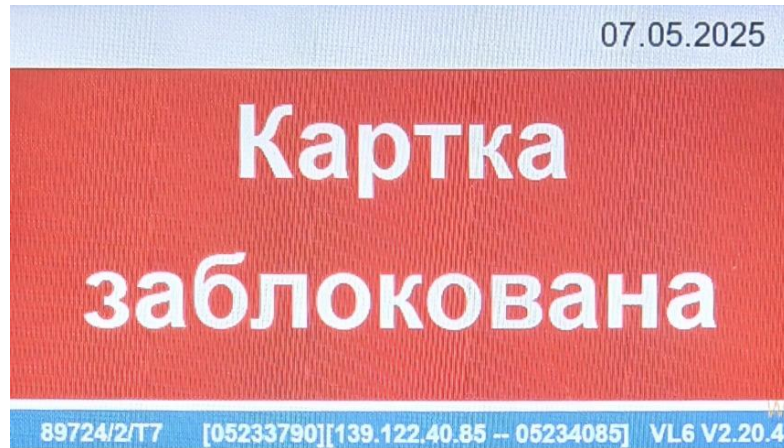


Це сповіщення говорить про те, що валідація відбулась успішно, а інформація про неї відобразиться в історії поїздок додатку СітіКард під час відновлення інтернет-з'єднання системи на даному транспортному засобі.

- У випадку, якщо на віртуальній транспортній картці (або емуляції фізичної) недостатньо коштів, на валідаторі відобразиться наступна інформація:



- Якщо під час пред'явлення віртуальної транспортної картки (або емуляції фізичної) до валідатора, відображається інформація «Картка заблокована», потрібно звернутись на гарячу лінію кардцентру СітіКарт для отримання консультації та з'ясування відповідних причин блокування транспортної картки.



- Для оплати проїзду на приміських маршрутах діє система Вхід-Вихід, зчитувати QR для оплати необхідно при вході і на виході.



- Віртуальною транспортною картою (або емуляцією фізичної) можна здійснити до **7 валідацій** за одну поїздку на транспортному засобі.
- Після кожного успішного пред'явлення валідатор має підтвердити валідацію звуковим та візуальним сигналом.
- Рекомендується дочекатися завершення попередньої операції, щоб уникнути помилок зчитування. Прикладати засоби оплати проїзду лише при відображенні годинника на екрані валідатора.

6. Оплата проїзду на приміських маршрутах

Онлайн режим

- При посадці в автобус прикласти носій оплати (транспортна картка, QR з мобільного додатку) до валідатора, на екрані валідатора має бути годинник.



- Увага! Якщо на екрані висвітлюється сповіщення про обробку операції попереднього пасажира – носій оплати не прикладати!
- При Вході після прочитання носія оплати (транспортна картка, QR з мобільного додатку) на екрані валідатора буде відображено суму, що блокується з балансу.



- При Виході носій оплати (транспортна картка, QR з мобільного додатку) знову потрібно прикласти до валідатора. Увага! Якщо на екрані висвітлюється сповіщення про обробку операції попереднього пасажира – носій оплати не прикладати!



- При Виході після прочитання носія оплати (транспортна картка, QR з мобільного додатку) на екрані валідатора буде відображено суму, що списеться з балансу як оплата за проїзд. Увага! Це не друге списання коштів. Сума, що блокується при Вході, при здійсненні операції Вихід розщеплюється на суму як оплата за проїзд, яку Ви бачите на екрані, і на суму, що повертається Вам на баланс.

Офлайн режим

- При посадці в автобус прикласти носій оплати (транспортна картка, QR з мобільного додатку) до валідатора, на екрані валідатора має бути годинник.



- Увага! Якщо на екрані висвітлюється сповіщення про обробку операції попереднього пасажир – носій оплати не прикладати!
- При Вході після прочитання носія оплати (транспортна картка, QR з мобільного додатку) на екрані валідатора буде відображено сповіщення про успішність операції.



- При Виході носій оплати (транспортна картка, QR з мобільного додатку) знову потрібно прикласти до валідатора. Увага! Якщо на екрані висвітлюється сповіщення про обробку операції попереднього пасажир – носій оплати не прикладати!



- При Виході після прочитання носія оплати (транспортна картка, QR з мобільного додатку) на екрані валідатора буде відображено сповіщення про успішність операції.»

7. Порядок дій у випадку втрати транспортної картки або її пошкодження

- У випадку, якщо Ви помітили втрату транспортної картки, потрібно звернутись в кардцентр СітіКард для її блокування, відновлення даних і балансу на нову транспортну картку.
 - Якщо Ви розумієте, що не зможете здійснити візит найближчим часом – зверніться на гарячу лінію кардцентру СітіКард для її блокування, щоб унеможливити використання картки зловмисниками. Під час такого звернення консультант може поставити декілька уточнюючих запитань, щоб підтвердити факт приналежності транспортної картки саме Вам, це можуть бути уточнення останніх поїздок, маршрутів, зупинок посадки в транспортний засіб, дат і сум поповнення транспортної картки.
 - Перенесення даних і коштів з втраченої або пошкодженої картки можливе лише **на нову картку**, по якій не було здійснено **жодної поїздки і жодного поповнення**. Рекомендуємо Вам перед візитом в кардцентр СітіКард **підготувати рівно суму вартості транспортної картки** - це значно пришвидшить процес оформлення нової картки. Видача нового електронного квитка як носія передоплачених транспортних послуг здійснюється на загальних засадах (із оплатою вартості носія). Баланс передплаченого проїзду, що находився на втраченому (загубленому, знищеному, викраденому) електронному квитку не повертається пасажиру. Вартість втраченого пасажиром електронного квитка не повертається. Перенесення даних і коштів з втраченої або пошкодженої картки можливе лише **на нову картку**. Консультанти кардцентру допоможуть Вам придбати нову картку та здійснять на неї перенесення даних і коштів.
 - Якщо блокування і заміна стосуються пільгової, учнівської, студентської транспортної картки – потрібно обов’язково взяти з собою необхідний перелік документів, що визначається рішеннями виконавчого комітету міської ради. Втрачений пільговий електронний квиток, що був виданий особі безоплатно, повторно видається такій особі на загальних підставах (із оплатою вартості носія).
-

8. Правила безпеки та експлуатації

- Під час поїздки тримайтеся за поручні або інші засоби фіксації, особливо під час зупинок.
- Не наближайтеся до водія без потреби та не відволікайте його під час руху.
- Не блокуйте прохід до валідаторів та аварійних виходів.
- У разі втрати одного із видів фізичних транспортних карток зверніться в кардцентр СітіКард або на його гарячу лінію.
- Після здійснення оплати проїзду не тримайте картки або пристрої з функцією NFC у безпосередній близькості до валідатора, аби уникнути повторного списання коштів. Зверніть увагу, що пристрої, розміщені у верхніх кишенях одягу, можуть випадково зчитуватись при наближенні до валідатора.
- Регулярно перевіряйте стан балансу безготівкових засобів оплати, щоб уникнути відмови у валідації.