

www.an-net.ru

An-net

Тверской интернет-провайдер

2019

**ИНСТРУКЦИЯ ПО
УПРАВЛЕНИЮ ЛИЧНЫМ
КАБИНЕТОМ АБОНЕНТА**

Содержание

1. Как попасть в личный кабинет.....	3
2. Закладка «Абонент».....	4
3. Закладка «Счёт».....	5
4. Закладка «Услуги».....	6
5. Закладка «Баланс».....	9
6. Закладка «Звонки».....	10
7. Закладка «Журнал».....	10
8. Закладка «Пароль».....	11
9. ПРИЛОЖЕНИЕ №1. Онлайн-оплата услуг связи.....	12

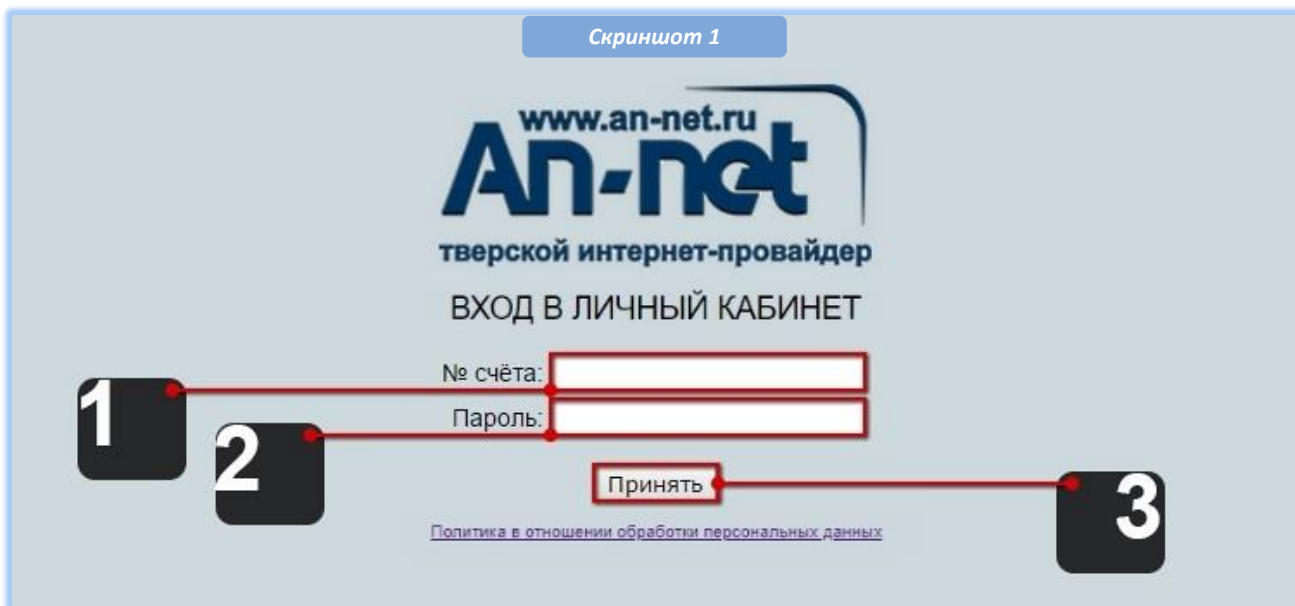
© ООО «Аннет», 2019 г.

<http://an-net.ru>

Версия документа 2 редакция 6 от 22.08.2019 г.

КАК ПОПАСТЬ В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

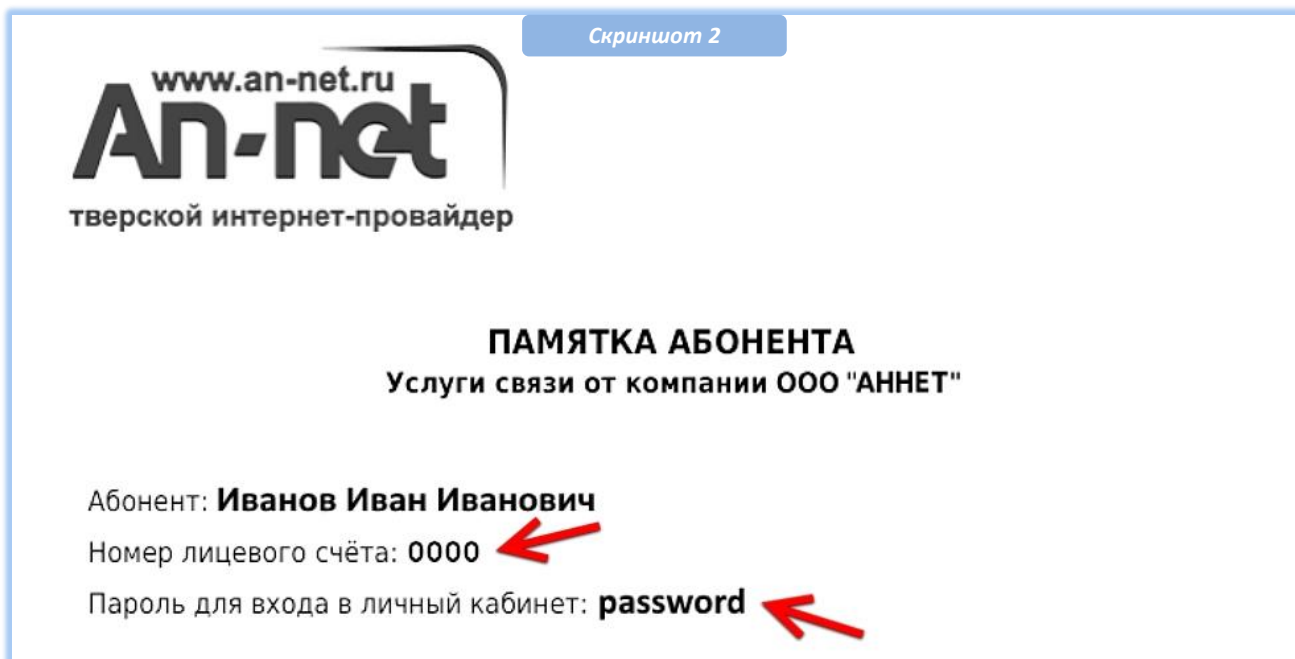
Для того чтобы войти в **личный кабинет**, нужно перейти по адресу <http://my.an-net.ru>
После чего в окне браузера появится страница авторизации (см. [скриншот 1](#)) пользователя **ЛК**¹.



где,

1. **№ счёта** - поле для ввода номера лицевого счёта абонента;
2. **Пароль** - поле для ввода пароля от лицевого счёта абонента;
3. **Принять** - кнопка подтверждения действия.

Все необходимые данные для входа в **личный кабинет**, передаются пользователю вместе с **ПАМЯТКОЙ АБОНЕНТА** (см. [скриншот 2](#)) при подключении к сети **Тверского интернет-провайдера «Аннет»**².

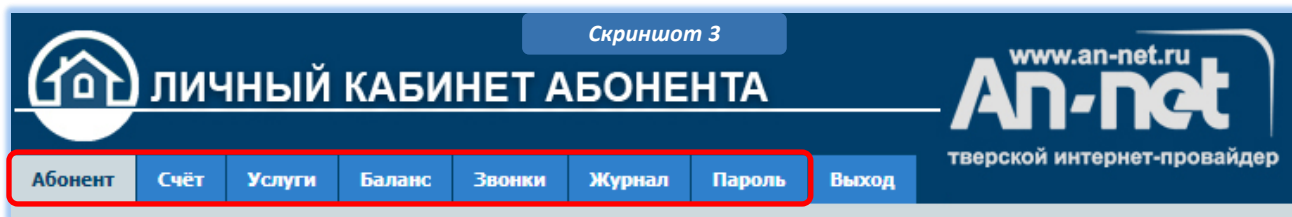


После ввода, действующего **№ счёта**, **Пароля** и нажатия кнопки **Принять**, будет осуществлен вход пользователя в **ЛК**. В противном случае браузер выдаст всплывающее окно с ошибкой **«Доступ запрещён»**. В этом случае следует повторить попытку входа, предварительно убедившись, что не зажата клавиша **CapsLock** и выбран правильный язык ввода для клавиатуры.

¹ **ЛК** - здесь и далее по тексту, сокращение от «Личный кабинет»

² далее по тексту может встречаться сокращение - «Оператор»

Если все сделано правильно, и введенные на странице авторизации данные корректны, абонент увидит в окне браузера основную страницу **личного кабинета**, где он может ознакомиться с состоянием своего **лицевого счёта**, просмотреть сведения о начислениях и проведённых платежах, управлять подписками на услуги, осуществлять онлайн-платежи и прочие действия.

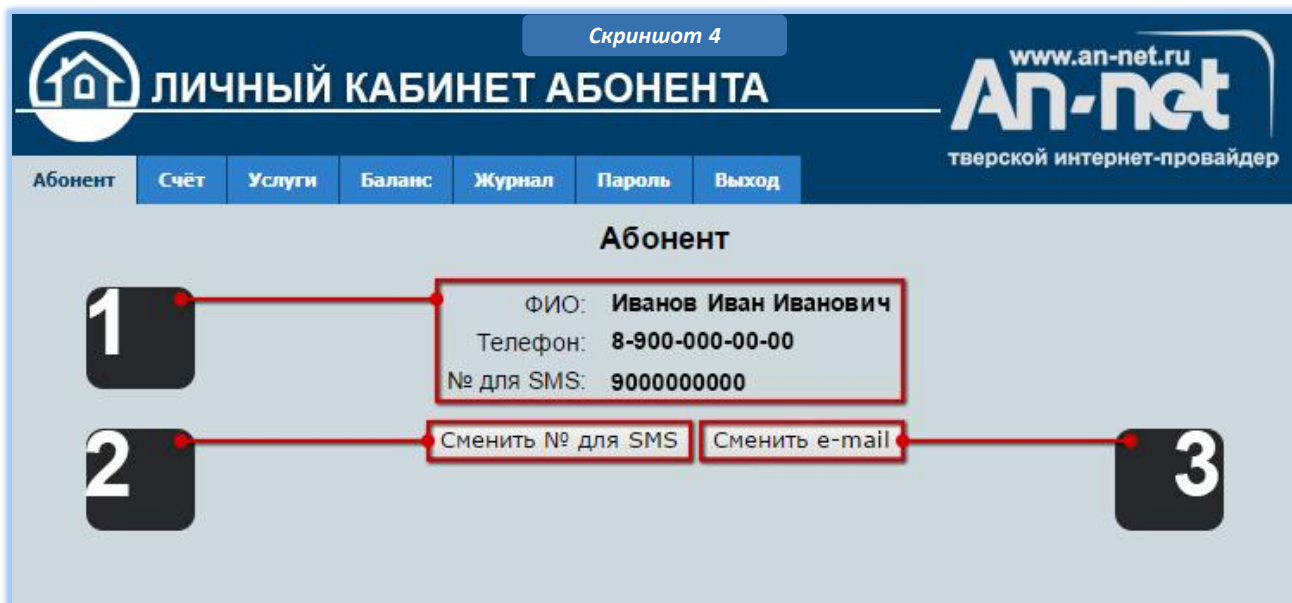


Для удобства управления **лицевым счётом**, вся доступная информация и все возможные действия в **ЛК** распределены и сгруппированы по отдельным тематическим закладкам (см. *скриншот 3*). Между которыми пользователь может переключаться свободно по своему усмотрению. Особняком от основных вкладок, стоит закладка **«ВЫХОД»**, осуществляющая завершение сеанса работы с **ЛК** и переадресацию на начальную страницу авторизации.

Далее в **Инструкции по управлению личным кабинетом** последует более детальное описание основных закладок **ЛК**, таких как **«АБОНЕНТ»**, **«СЧЁТ»**, **«УСЛУГИ»**, **«БАЛАНС»**, **«ЗВОНКИ»**, **«ЖУРНАЛ»** и **«ПАРОЛЬ»**.

🏠 ЗАКЛАДКА «АБОНЕНТ»

Содержит общую контактную информацию об абоненте заключившим договор, с возможностью частичной её замены, в случае потери актуальности (см. *скриншот 4*).



где,

1. **Текущие данные** - отображение текущих контактных данных абонента;
2. **Сменить № для SMS** - кнопка смены мобильного номера абонента для SMS уведомлений;
3. **Сменить e-mail** - кнопка смены контактного e-mail абонента.

Если значения **№ для SMS** и **e-mail** пустые (*незаполненные*), то абонент не получает никаких информационных уведомлений от **Тверского интернет-провайдера «Аннет»™**. Пустые значения на экране в области **Текущих данных** абонента не отображаются. Например, на *скриншоте 4* указан только номер для **SMS**, данные о контактном **e-mail** отсутствуют – это означает, что абонент будет получать информационные сообщения Оператора только на указанный номер мобильного телефона.

Если есть необходимость сменить номер телефона для SMS, то его следует вводить без 8 или +7 в начале номера. Также не рекомендуется использовать дефис, пробел или иные символы кроме цифр, при вводе номера телефона.

🏠 ЗАКЛАДКА «СЧЁТ»³

На этой закладке представлена информация о балансе и действующих блокировках текущего **лицевого счёта** абонента:



где,

1. **Текущий лицевой счёт** - отображение или выбор номера лицевого счёта абонента;
2. **Информационная область** - общая информация по выбранному лицевому счёту;
3. **Оплатить** - кнопка для онлайн пополнения баланса лицевого счёта;
4. **Получить кредит** - кнопка для получения кредита сроком на 5 дней.

У одного пользователя, может быть подключено несколько **лицевых счетов** (например, если абонент использует и интернет, и телефонию от Оператора). Поэтому на некоторых закладках в ЛК есть **переключатель** имеющихся счетов (левая половина скриншота 5, выноска #1). При переключении счёта в **Информационной области** будет отображаться информация только выбранного пользователем счёта. Если же у абонента один счёт, то вместо переключателя будет отображаться действующий номер **лицевого счёта** абонента (правая половина скриншота 5, выноска #1).

Информационная область отображает актуальные данные выбранного счёта. Такие как: **баланс лицевого счёта**, рекомендуемая на текущую дату **сумма к оплате** и статус имеющихся блокировок по текущему счёту. Если в графе «**Статус**» стоит значение **Блокировка**, то это означает, что у данного **лицевого счёта** есть действующая приостановка действия услуг. Если же блокировок нет, то в **Информационной области** в графе «**Статус**» будет стоять значение **Активен**.

Для онлайн пополнения **баланса лицевого счёта** пластиковой картой непосредственно из **личного кабинета**, можно воспользоваться кнопкой **Оплатить**, которая осуществит переход на специальную интернет-страницу оплаты **АПК Assist**⁴. Перевод денежных средств на баланс счёта возможен с кредитных карт платёжных систем **VISA**[®], **MasterCard**[®] или **МИР**[®]. При успешной оплате, поступление средств на баланс лицевого счёта произойдет практически моментально, что будет отображено в графе «**Баланс**» **Информационной области** закладки «СЧЁТ», а также в **Таблице изменений баланса** на

³ если у абонента несколько лицевого счетов, название закладки меняется на «Счета»

⁴ **АПК Assist** – Автоматизированный программный комплекс провайдера электронных платежей «Assist»[®]

закладке **«БАЛАНС»** в виде новой строки данной таблицы, с обязательным указанием даты и времени завершённого платежа.

Подробнее о методе оплаты услуг связи Оператора с помощью пластиковых карт, можно прочитать в **Приложении №1** данной инструкции (на стр.12).

Или онлайн в **Энциклопедии сети «Аннет»** в статье **«Онлайн оплата услуг»** по ссылке: http://wiki.an-net.ru/doku.php?id=онлайн_оплата_услуг

Описание других способов пополнения баланса лицевого счета абонента доступны на сайте Оператора www.an-net.ru в разделе **«Оплата»** или по ссылке: <http://an-net.ru/payment>

У абонентов с **Финансовой**⁵ блокировкой доступна дополнительная кнопка **Получить кредит** (правая половина **скриншота 5**, выноска #4), позволяющая взять **кредит** (или **доверительный платеж**) сроком на **5** дней.

Данный функционал позволяет разблокировать доступ к услугам, если по тем или иным причинам у абонента нет возможности осуществить своевременную оплату услуг. После нажатия кнопки **Получить кредит** доступ к услугам восстанавливается, а пользователю дается дополнительный срок равный **5** дням, для реального пополнения баланса лицевого счета. Если в течении и этого срока абонент не осуществит оплату, то произойдет повторная блокировка доступа к услугам.

В случае, если последний выданный кредит не был погашен абонентом в назначенный срок, ещё раз воспользоваться данной опцией возможно будет **не ранее**, чем через **2** месяца. В этой ситуации в **ЛК** кнопка **Получить кредит** **не отображается**.

🏠 ЗАКЛАДКА «УСЛУГИ»

Содержит список всех предоставляемых абоненту периодических услуг, с возможностью управления ими:

Скриншот 6

www.an-net.ru
An-net
тверской интернет-провайдер

Абонент Счёт Услуги Баланс Журнал Пароль Выход

Подписки на услуги по счёту 0000 ▾ Новая

Услуга	Тариф	Блокировка	Кол-во	Абон. плата
Доступ в Интернет	Безлимитный 1		1	500.00
Итого:				500.00

где,

1. **Текущий лицевой счет** - отображение или выбор номера лицевого счета абонента;
2. **Новая** - кнопка для подписки на новую периодическую услугу;
3. **Таблица услуг** - интерактивная таблица с действующими услугами.

Для подключения новой услуги необходимо нажать на кнопку **Новая** (**скриншот 6**, выноска #2).

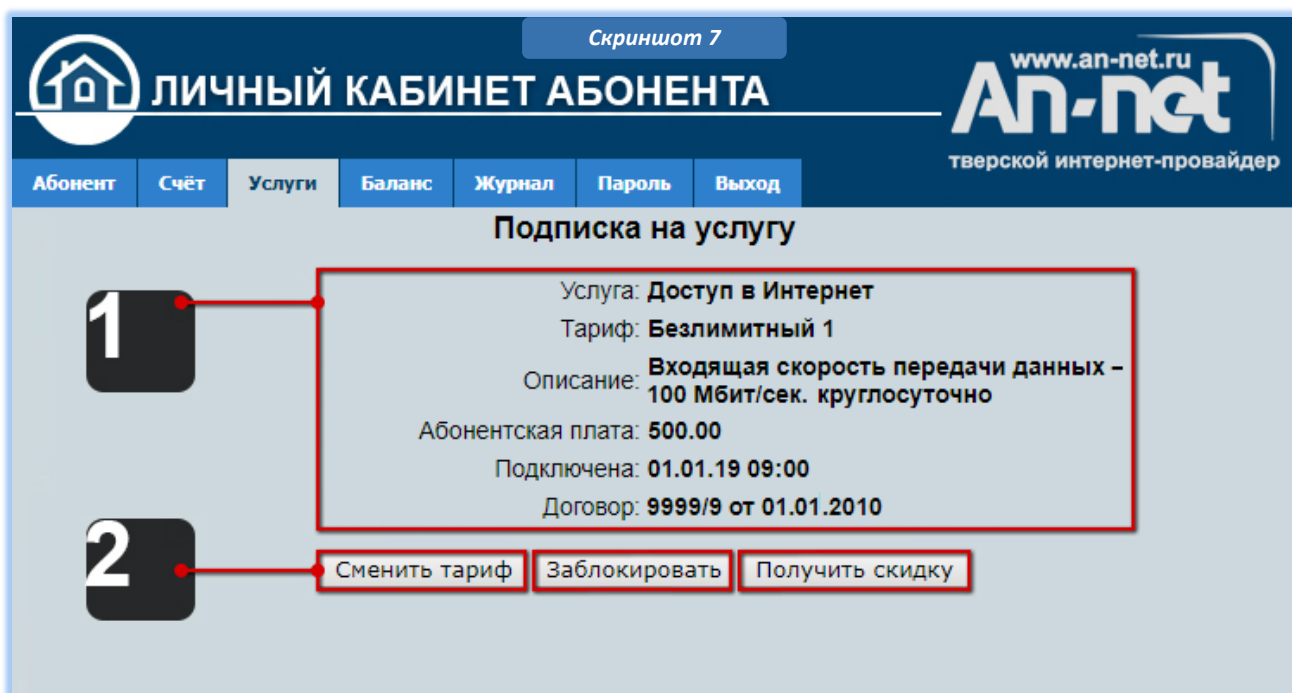
⁵ подробнее о типах блокировок см. в разделе Закладка «Услуги» на стр.7 данной инструкции

Подробнее о том, как происходит добавление новой услуги, на примере подключения дополнительной услуги **Платного IPTV (IPTVPORTAL)**, можно прочитать в инструкции, доступной по ссылке: http://an-net.ru/include/IPTVPORTAL_manual.pdf

У абонента может быть подключено несколько периодических услуг. Все действующие подписки на услуги отображаются в сводной **Таблице услуг** (*скриншот 6, выноска #3*). В этой таблице отображается список подключенных услуг, текущий тариф по каждой из услуг, тип действующей блокировки, количество и сумма абонентской платы. Если в колонке **Блокировка** таблицы напротив услуги ничего не стоит (*пустая ячейка*), то это означает, что действующих блокировок по данной услуге нет, т.е. услуга доступна абоненту. В противном случае, если доступ к услуге ограничен, пользователь увидит в таблице один из возможных вариантов действующей блокировки:

- **Административная**, блокировка, выставленная Оператором;
- **Финансовая**, появляется в случае недостатка денежных средств на балансе лицевого счета;
- **Добровольная**, появляется в случае добровольной приостановки абонентом действия услуги.

Если в **Таблице услуг** (*скриншот 6, выноска #3*) нажать **ЛКМ**⁶ на название услуги (*в нашем случае это «Доступ в интернет»*), то будет открыто дополнительное окно с возможностью управления выбранной услугой:



где,

1. **Информационная область** - информация по текущей услуге с указанием текущего тарифа;
2. **Кнопки управления** - кнопки управления услугой.

Пользователю доступны следующие кнопки управления: **Сменить тариф**, **Заблокировать**. Для услуги **«Доступ в интернет»** дополнительно возможно отображение на экране кнопок **Получить скидку** или **Продлить скидку**.

Кнопка **Заблокировать** переводит услугу в режим добровольной блокировки. Данный режим предназначен для тех абонентов, которые желают приостановить работу интернета (*например, на период летних отпусков*). В этом режиме приостанавливается работа услуги и все начисления по ней. Также в этом режиме появляется новая кнопка **Разблокировать**, которая выводит услугу из режима добровольной блокировки. Добровольной блокировкой абонент может воспользоваться не чаще одного раза в месяц.

⁶ **ЛКМ** - здесь и далее по тексту, сокращение от «Левая Клавиша Мыши»

Кнопка **Сменить тариф** предназначена для смены действующего тарифного плана на другой. После нажатия на кнопку **Сменить тариф** на экране появляется **Таблица с тарифами** (скриншот 7.1). Эта таблица предназначена для непосредственного выбора пользователем нового тарифного плана. Выбор нового тарифа осуществляется щелчком **ЛКМ** по строке таблицы с наименованием необходимого пользователю нового тарифного плана.

Скриншот 7.1

Тариф: **Безлимитный 1**
 Описание: **Входящая скорость передачи данных – 100 Мбит/сек. круглосуточно**
 Абонентская плата: **500.00**
 Подключена: **01.01.19 09:00**
 Договор: **9999/9 от 01.01.2010**
Выберите тариф:

Наименование	Описание	Абон. плата
МОНО	Входящая скорость передачи данных с 0ч. 00 мин. до 12ч. 00 мин. – 51 200 Кбит/сек. Входящая скорость передачи данных с 12ч. 01 мин. до 23ч. 59 мин. – 25 600 Кбит/сек. Акция "Больше платишь - меньше тратишь" не действует	200.00
МОНО 1	Входящая скорость передачи данных с 0ч. 00 мин. до 12ч. 00 мин. – 76 800 Кбит/сек. Входящая скорость передачи данных с 12ч. 01 мин. до 23ч. 59 мин. – 51 200 Кбит/сек.	300.00
МОНО 2	Входящая скорость передачи данных – 100 Мбит/сек. круглосуточно. Скорость доступа к ресурсам сети Internet ограничивается производительностью каналов связи и запрашиваемых сервисов	400.00
Телевизионный	Входящая скорость передачи данных – 1 024 Кбит/сек. Рекомендовано только для просмотра IPTV. Акция "Больше платишь - меньше тратишь" не действует	150.00

По умолчанию, смена тарифа в личном кабинете разрешена абоненту только один раз в месяц. При повторной попытке изменить тариф в течении указанного срока, система автоматически выдаст ошибку: **«Смена тарифа разрешена только один раз в месяц»**.

Внимание! Если у абонента действует специальный/акционный тарифный план, то у абонента нет возможности самостоятельно поменять в личном кабинете такой тарифный план (кнопка **Сменить тариф** будет недоступна абоненту). В этом случае сменить тариф может только Оператор, после непосредственного обращения абонента в один из офисов обслуживания.

Кнопка **Получить скидку** появляется в **ЛК** в случае активной (не заблокированной) услуги **«Доступ в Интернет»** при использовании предусматривающего скидки тарифа и позволяет абоненту через **ЛК**,

Скриншот 7.2

Услуга: **Доступ в Интернет**
 Тариф: **Безлимитный 1**
 Описание: **Входящая скорость передачи данных – 100 Мбит/сек. круглосуточно**
 Абонентская плата: **500.00**
 Подключена: **01.01.19 09:00**
 Договор: **9999/9 от 01.01.2010**
Выберите скидку:

%	Месяцев	Абон. плата	Аванс
10	6	450.00	2 700.00
20	12	400.00	4 800.00

самостоятельно подключиться к бессрочной акции **Тверского интернет-провайдера «Аннет»™** - «Больше

платишь - меньше тратишь!». Подробнее об условиях акции можно узнать по ссылке: http://an-net.ru/include/annet_programma_loyalnosti.pdf

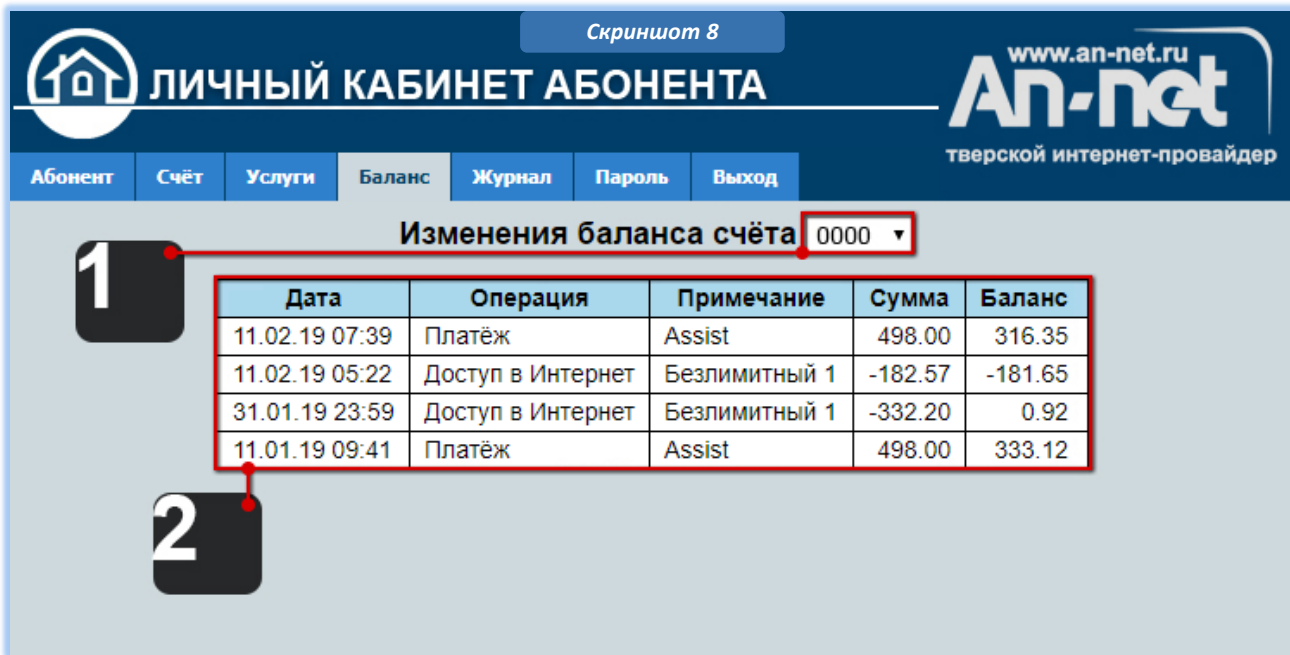
После нажатия на кнопку **Получить скидку** на экране появляется **Таблица скидок** (скриншот 7.2). В таблице указан процент возможной скидки, период действия скидки, абонентская плата с учетом скидки и необходимая сумма **авансового платежа** для получения скидки на текущем тарифном плане. Выбор желаемого процента скидки осуществляется щелчком **ЛКМ** по соответствующей строке **Таблицы скидок**.

Обратите внимание, что при недостатке средств на балансе лицевого счёта (баланс лиц. счёта < суммы **аванса**, указанного в таблице) пользователь получит уведомление о необходимости внесения авансового платежа. В случае, если баланс лицевого счёта меньше или равен 0, а также если выдан кредит, то **Таблица скидок** выводится на экран только для ознакомления, без возможности выбора скидки.

Также абоненту предоставлена возможность самостоятельно в **ЛК** продлить срок действия скидки ещё на один период (кнопка **Продлить скидку**). Эта возможность возникает за месяц до истечения срока действующей и оплаченной скидки по акции «**Больше платишь - меньше тратишь!**» и предполагает выполнение тех же, что и при получении скидки, условий.

ЗАКЛАДКА «БАЛАНС»⁷

На этой закладке представлена вся информация по изменению баланса лицевого счета абонента:



Скриншот 8

www.an-net.ru
An-net
тверской интернет-провайдер

Абонент Счёт Услуги **Баланс** Журнал Пароль Выход

Изменения баланса счёта 0000 ▾

Дата	Операция	Примечание	Сумма	Баланс
11.02.19 07:39	Платёж	Assist	498.00	316.35
11.02.19 05:22	Доступ в Интернет	Безлимитный 1	-182.57	-181.65
31.01.19 23:59	Доступ в Интернет	Безлимитный 1	-332.20	0.92
11.01.19 09:41	Платёж	Assist	498.00	333.12

где,

1. **Текущий лицевой счет** - отображение или выбор номера лицевого счета абонента;
2. **Таблица изменений баланса** - таблица с информацией об изменении баланса лицевого счёта.

В **Таблице изменений баланса** лицевого счета пользователю предоставляется полная информация обо всех пополнениях или списаниях денежных средств с баланса текущего лицевого счета, с обязательным указанием даты и времени проведения операции.

⁷ если у абонента несколько лицевых счетов, название закладки меняется на «Балансы»

🏠 ЗАКЛАДКА «ЗВОНКИ»

Данная закладка появляется в случае, если лицевой счет абонента содержит телефонные услуги связи.

Скриншот 9

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ АБОНЕНТА www.an-net.ru
An-net
тверской интернет-провайдер

Абонент Счёт Услуги Баланс Звонки Журнал Пароль Выход

Телефонные сессии за февраль 2019 Г. Экспортировать

Начало ▾	Вызвал	Ответил	Направление	Минут	Тариф	Сумма
02.02.19 17:44	499999	74753999999	Россия, Тамбовская (fix)	31	Классический	65.72
03.02.19 16:40	499999	74958999999	Россия, Москва (fix)	27	Классический	57.24
08.02.19 19:28	499999	79056999999	Россия, Тверская (mob)	1	Классический	1.50
10.02.19 17:09	499999	74753999999	Россия, Тамбовская (fix)	1	Классический	2.12
10.02.19 18:08	499999	399999	Тверь	19	Социальный	0.00
17.02.19 17:10	499999	74958999999	Россия, Москва (fix)	12	Классический	25.44
18.02.19 20:49	499999	03		1		0.00

Далее ...

При переходе на данную закладку пользователь увидит **Таблицу телефонных сессий (звонков)** для текущего номера лицевого счёта (*скриншот 9*). Отображение информации в таблице регулируется кнопками выбора **месяца** и **года**. Предусмотрена возможность сортировки (*по возрастанию или по убыванию*) информации в данной таблице. Для выбора новой сортировки достаточно щёлкнуть **ЛКМ** на любом из заголовков таблицы.

Кнопка **Экспортировать** позволяет сохранить эту таблицу локально, на компьютер, в формате электронных таблиц **XML**. Данный формат файла можно открыть любым табличным редактором таким как **Excel** или **OpenOffice**.

🏠 ЗАКЛАДКА «ЖУРНАЛ»

Все изменения учётных данных пользователя протоколируются в специальном журнале, который при желании абонент может посмотреть на закладке **«ЖУРНАЛ» личного кабинета** (*скриншот 10*), в единой, сводной таблице.

Скриншот 10

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ АБОНЕНТА www.an-net.ru
An-net
тверской интернет-провайдер

Абонент Счёт Услуги Баланс Журнал Пароль Выход

Журнал

Дата	Счёт	Изменение
26.02.19 09:32		Пароль
14.02.19 10:20	0000	Тариф "МОНО 1" заменен на "МОНО 2"
14.02.19 10:20		Контактные данные

🏠 ЗАКЛАДКА «ПАРОЛЬ»

На этой закладке пользователь может самостоятельно поменять пароль от **личного кабинета**:

Скриншот 11

www.an-net.ru
An-net
тверской интернет-провайдер

Абонент Счёт Услуги Баланс Журнал Пароль Выход

Смена пароля

Новый пароль:

Подтверждение нового пароля:

Изменить

1 2 3

где,

1. **Новый пароль** - поле для ввода нового пароля;
2. **Подтверждение пароля** - поле подтверждения нового пароля;
3. **Изменить** - кнопка для принятия изменений.

Для смены пароля нужно ввести комбинацию букв и цифр нового пароля в поле **Новый пароль** и продублировать эту же комбинацию в поле **Подтверждение пароля**. После чего нажать кнопку **Изменить** для сохранения изменений. Для надежности, и ограничения доступа посторонних к **личному кабинету**, рекомендуем в новом пароле выбирать комбинации цифр и букв со сменой регистра, длиной не менее 6 символов.

Внимание! Если абонент самостоятельно меняет пароль доступа в **личном кабинете**, пароль, полученный вместе с **Памяткой абонента** (стр.3) теряет свою актуальность. Поэтому если абонентом будет утерян новый пароль, восстановить его можно будет только после обращения абонента к Оператору в **офис обслуживания** (при наличии документа, удостоверяющего личность, Оператор выдаст дубликат **Памятки абонента** с действующим паролем).

ОНЛАЙН-ОПЛАТА УСЛУГ СВЯЗИ ЧЕРЕЗ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

Возможность оплаты услуг связи в **личном кабинете** абонента при помощи банковских пластиковых карт, предусмотрена для всех **физических лиц**, подключенных к сети **Тверского интернет-провайдера «Аннет»™**. Оплата осуществляется через онлайн сервис **провайдера электронных платежей Assist®**.

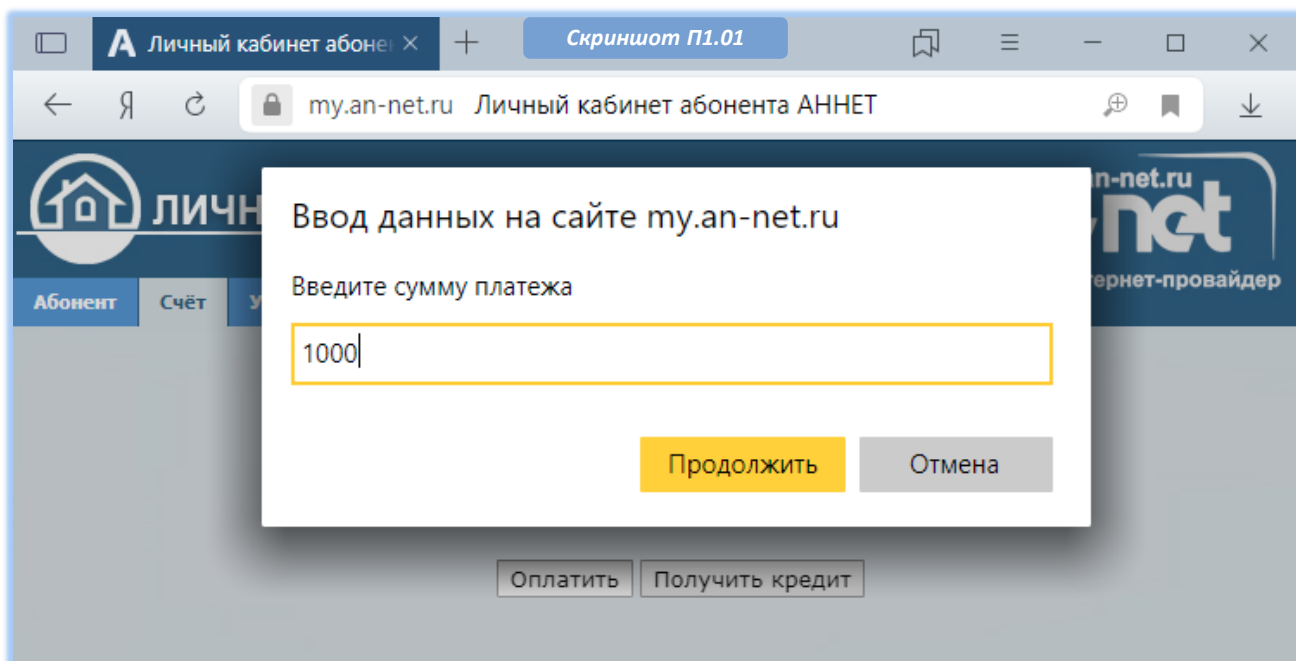
При таком способе оплаты, дополнительная комиссия за перевод денежных средств не взимается и на баланс лицевого счёта абонента поступит именно та сумма, которая и была введена при совершении платежа. В настоящее время, в **личном кабинете** доступна оплата кредитными картами платежных систем **VISA®**, **MasterCard®** и **МИР®**.



С апреля 2019 года для пользователей **ЛК⁸ Тверского интернет-провайдера «Аннет»™** в дополнение к оплате услуг пластиковыми картами, предусмотрена оплата и при помощи сервисов мобильных платежей, таких как **Samsung Pay®**, **Google Pay®** и **Apple Pay®**.



Для перехода непосредственно к оплате, необходимо пройти авторизацию на странице входа в **личный кабинет** расположенной по адресу <http://my.an-net.ru> (подробнее на стр.3), перейти на закладку «СЧЁТ» и нажать кнопку **Оплатить** (подробнее на стр.5). Далее, в специальном диалоговом окне браузера вводится необходимая сумма платежа (скриншот П1.01).



⁸ ЛК - здесь и далее по тексту, сокращение от «Личный кабинет»

Для перехода к следующему этапу необходимо нажать на кнопку подтверждения действия (в нашем случае это кнопка **Продолжить**, см. [скриншот П1.01](#)).

Важно помнить, что онлайн-оплата доступна всем абонентам **физическим лицам**, в том числе имеющим **финансовую блокировку** доступа в Интернет. Заблокированным абонентам, для погашения задолженности, предоставляется кратковременный (не более ~10 мин) канал доступа во всемирную сеть, на низкой скорости (не более 2 Мбит/сек). В течении суток, заблокированным абонентам, предоставляется не более 3-х таких временных каналов. Абоненты своевременно оплачивающие услуги связи по договору (до 10 числа каждого месяца) таких неудобств не испытывают и оплата им доступна в обычном режиме круглосуточно.

На следующем этапе пользователь попадает на онлайн страницу **АПК Assist**⁹, на которой необходимо ввести личный адрес электронной почты абонента (**e-mail**, см. [скриншот П1.02](#)). На указанный пользователем **e-mail** будет поступать служебная информация о статусе текущего платежа.

Скриншот П1.02

До окончания ввода данных платежа
осталось: **09 мин. 00 сек.**

assist

Предприятие: An-net
Номер заказа: 600000
Сумма платежа: 1 000.00 RUB

ВВЕДИТЕ ДАННЫЕ ПОКУПАТЕЛЯ

Имя: Иван
Фамилия: Иванов
E-mail: * user@email.com

ПОДТВЕРДИТЬ

secure GlobalSign
Mastercard SecureCode
Verified by VISA
list 2017
MIRACCEPT

SAMSUNG pay
G Pay
Apple Pay

© 2018 ASSIST. Санкт-Петербург. Все права защищены.

В случае если пользовательский **e-mail** уже был указан при заключении договора или пользователь самостоятельно указал свою почту в **личном кабинете** на закладке **Абонент** (подробнее на стр.4), данный этап пропускается, а уведомления о статусе платежа будут приходить на этот сохраненный ранее адрес электронной почты абонента.

После подтверждения ввода адреса электронной почты, пользователь попадает на следующую страницу **АПК Assist**, предназначенную для уточнения метода оплаты заказа. На этом экране можно выбрать один из доступных сервисов мобильных платежей (**Samsung Pay**, **Google Pay** или **Apple Pay**) или же сразу перейти к непосредственному заполнению реквизитов платёжной карты (см. [скриншот П1.03](#)).

⁹ **АПК Assist** – Автоматизированный программный комплекс провайдера электронных платежей «Assist» ©

Использование сервисов мобильных платежей (*Samsung Pay, Google Pay или Apple Pay*) предполагает, что реквизиты платёжной карты уже сохранены в соответствующем приложении на смартфоне пользователя. В этом случае использование оплаты заказа с помощью мобильных сервисов значительно ускоряет и упрощает весь процесс перевода денежных средств.

Удобнее всего использовать сервисы мобильных платежей непосредственно на мобильных устройствах (смартфонах и планшетах) с предустановленными и настроенными на работу приложениями *Samsung Pay, Google Pay или Apple Pay* (в зависимости от модели устройства и предпочтений пользователя).

При использовании на мобильных устройствах **Apple** браузера *Safari* для входа в ЛК, пользователю на странице оплаты АПК Assist будет доступна кнопка *Оплатить через Apple Pay*. При использовании мобильных устройств на базе **OC Android** и браузера *Google Chrome* для входа в ЛК, пользователю будет доступна кнопка *Оплатить через Google Pay*. Кнопка *Оплатить Samsung Pay* – всегда доступна на странице оплаты АПК Assist.

Если использование сервисов мобильных платежей пользователю не требуется, то оплата заказа осуществляется через банковскую карту платежных систем **VISA®**, **MasterCard®** или **МИР®**. Для этого на странице оплаты АПК Assist предусмотрены специальные поля ввода (см. *скриншот П1.04*).

Вся информация, необходимая для заполнения полей на этом этапе, указана на самой банковской карте. Следуя подсказкам на экране, необходимо заполнить следующие реквизиты платёжной карты:

- **Номер** карты, состоящий из 16 цифр;
- **Срок действия** карты (в формате ММ / ГГ);
- **Имя и Фамилию** держателя карты (заполняется латиницей, точно так как отпечатано на платёжной карте);

- CVC2 или CVV код карты (трехзначный код, отпечатанный на обратной стороне карты).

The screenshot shows the ASSIST payment page. At the top left is the ASSIST logo. A blue button labeled "Скриншот П1.04" is in the top right. A green timer shows "08 мин. 50 сек.". Below the logo, the order details are: "Предприятие: An-net", "Номер заказа: 600000", and "Сумма платежа: 1000.00 RUB". The main heading is "Выберите способ оплаты" with the subtext "или Вы можете оплатить заказ при помощи банковской карты.". Below this is the "ВВОД ДАННЫХ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ" section. It contains a form with the following fields: "НОМЕР КАРТЫ / CARD NUMBER" (5275 7575 7575 7575), "СРОК ДЕЙСТВИЯ (ММ / ГГ) / VALID THRU (ММ / YY)" (06 / 20), and "ИМЯ ДЕРЖАТЕЛЯ КАРТЫ / CARD HOLDER NAME" (IVAN IVANOV). To the right of these fields is a "CVC2 / CVV" field with a masked input and a question mark. Below the CVC2 field is a note: "МЫ НИКОГДА НЕ ЗАПРАШИВАЕМ PIN-КОД БАНКОВСКОЙ КАРТЫ!". At the bottom left of the form is a green "ОПЛАТИТЬ" button.

При корректном заполнении всех реквизитов карты поля ввода подсвечиваются зеленым цветом, и кнопка **Оплатить** становится доступной для использования (см. [скриншот П1.04](#)), в противном случае если какой-либо из реквизитов карты не был заполнен или при заполнении пользователем были допущены ошибки, кнопка **Оплатить** не доступна и подсвечивается серым цветом (см. [скриншот П1.03](#)).

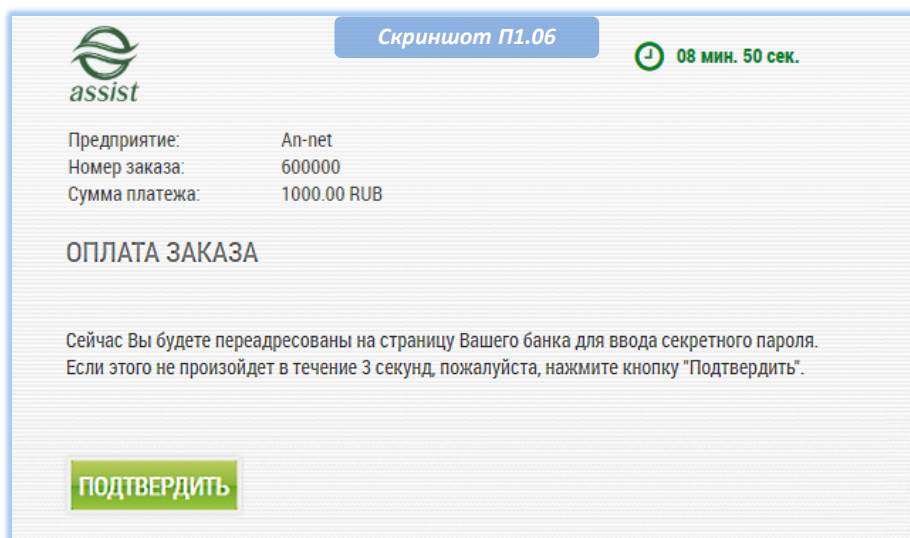
В случае если абонент ранее уже совершал платёж с пластиковой карты с такими же платёжными реквизитами, **АПК Assist** предложит пользователю участие в программе **ONECLICK** (см. [скриншот П1.05](#)).

The screenshot shows the "ОПЛАТИТЬ" button is now greyed out. Below it is the "СТАТЬ УЧАСТНИКОМ ПРОГРАММЫ ONECLICK" section. It includes a sub-heading "Стать участником программы ONECLICK" and a paragraph: "Соглашаясь с участием в программе 'OneClick', вы подтверждаете, что прочитали и принимаете следующие условия: Данные Вашей карты будут сохранены в зашифрованном виде сертифицированным по международному стандарту PCI DSS провайдером электронных платежей ASSIST. Проверочный код на обратной стороне карты (CVC2/CVV2/4DBC) не сохраняется, его нужно будет вводить при каждом последующем платеже. При необходимости, во время выбора способа оплаты при последующих покупках, вы сможете удалить данные Вашей карты." Below this is a radio button selection: "Стать участником программы One-Click" (selected) and "Отказаться от участия в программе One-Click". At the bottom of the screen are logos for "Secure GlobalSign", "Mastercard SecureCode", "Verified by VISA", "MIRACCEPT", "SAMSUNG pay", "G Pay", and "Apple Pay". A footer at the very bottom reads "© 2018 ASSIST. Санкт-Петербург. Все права защищены."

Сервис **ONECLICK** позволяет пользователю не вводить каждый раз при оплате заказа реквизиты своей платежной банковской карты. Если пользователь согласится на участие в программе, то при каждой последующей оплате заказа через систему **АПК Assist** вместо полного заполнения всех реквизитов карты, будет достаточно ввода трех цифр **CVC2 / CVV** кода карты. Принимать участие в программе или нет, каждый абонент решает для себя самостоятельно. В случае отказа от участия в программе, пользователь в дальнейшем больше не будет видеть приглашение на участие в данной программе.

После заполнения всех реквизитов платёжной карты (*а также принятия решения об участии или отказе от участия в программе **ONECLICK***), для продолжения оплаты заказа и перехода к следующему этапу, необходимо нажать на клавишу **Оплатить** (см. [скриншот П1.04](#)).

Поскольку большинство современных банковских карт защищено технологией **3D-Secure**, на следующем этапе пользователь будет перенаправлен на онлайн страницу **банка-эмитента** платежной карты (см. [скриншот П1.06](#)), для ввода дополнительного кода безопасности. Этот код безопасности служит дополнительной защитой от мошенников и подтверждает, что инициатором списания денежных средств с карты является владелец карты, а не постороннее лицо.



Скриншот П1.06

08 мин. 50 сек.

assist

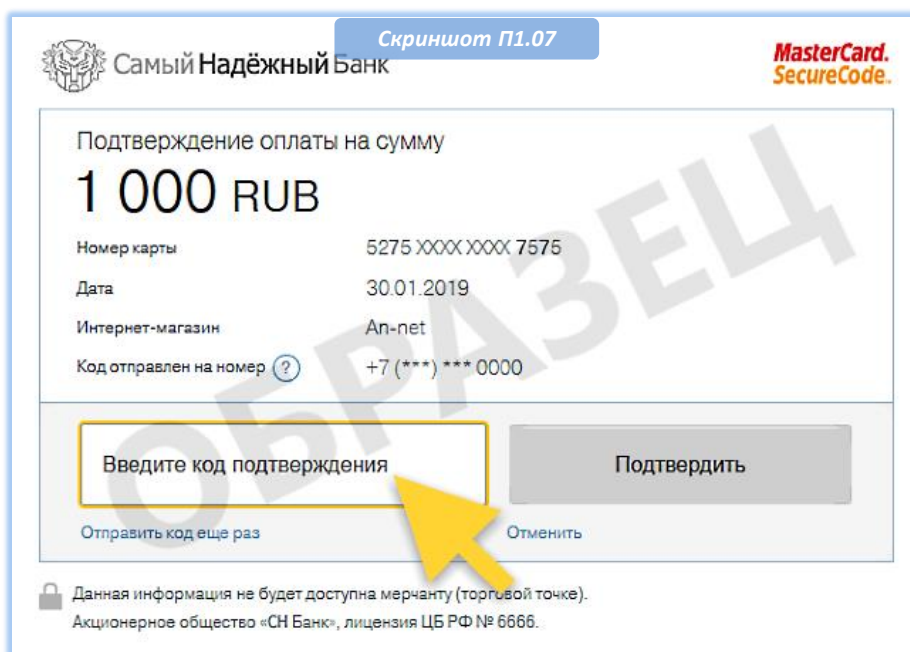
Предприятие: An-net
Номер заказа: 600000
Сумма платежа: 1000.00 RUB

ОПЛАТА ЗАКАЗА

Сейчас Вы будете переадресованы на страницу Вашего банка для ввода секретного пароля. Если этого не произойдет в течение 3 секунд, пожалуйста, нажмите кнопку "Подтвердить".

ПОДТВЕРДИТЬ

У каждого банка-эмитента имеется своя онлайн страница для дополнительного подтверждения списания денежных средств с карты. Внешний вид и функциональность таких интернет-страниц отличается в зависимости от предпочтений **банка-эмитента** платежной карты. Примерный образец одной из таких страниц приведен на [скриншоте П1.07](#).



Скриншот П1.07

Самый Надёжный Банк

MasterCard. SecureCode.

Подтверждение оплаты на сумму

1 000 RUB

Номер карты: 5275 XXXX XXXX 7575
Дата: 30.01.2019
Интернет-магазин: An-net
Код отправлен на номер: +7 (***) *** 0000

Введите код подтверждения

Подтвердить

Отправить код еще раз

Отменить

Данная информация не будет доступна мерчанту (торговой точке).
Акционерное общество «СН Банк», лицензия ЦБ РФ № 6666.

На этой странице необходимо ввести дополнительный код безопасности (*код подтверждения*), который, как правило, высылается **банком-эмитентом** через **SMS** на номер мобильного телефона указанного при заключении пользователем договора с банком. Некоторые банки вместо **SMS** отправляют **PUSH-уведомление** с кодом **3D-Secure** на смартфон пользователя.

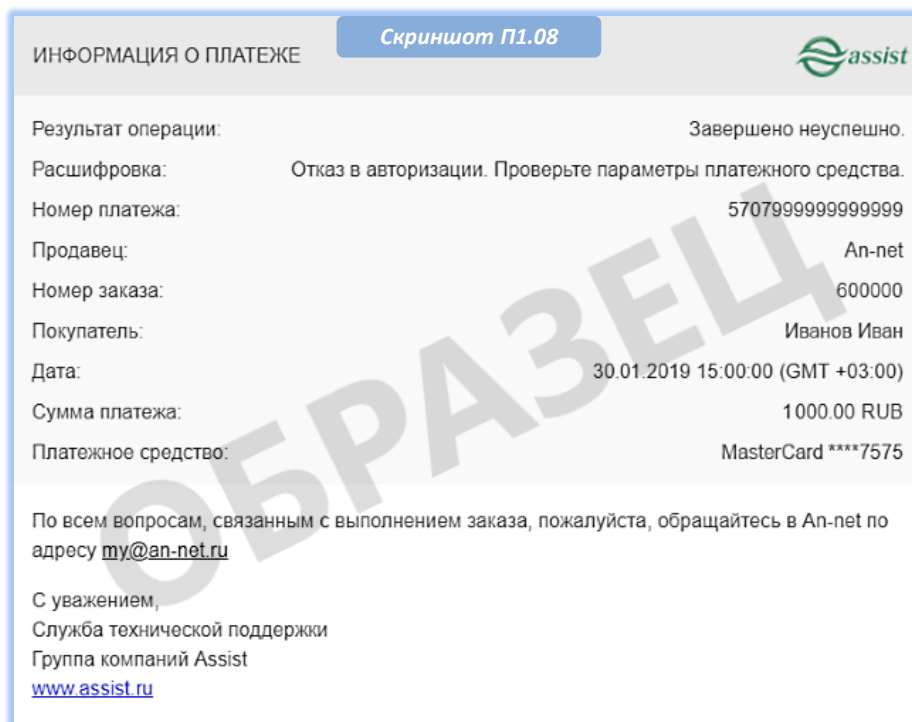
Важно помнить, что **Интернет-провайдер «Аннет»™** или **провайдер электронных платежей Assist®** при совершении операции по переводу денежных средств с банковской карты - рассылкой **SMS** не занимаются!

Если при совершении платежа пользователь не получил необходимый код подтверждения, причину этого сбоя следует уточнять непосредственно в клиентской поддержке **банка-эмитента** платежного средства!

Только после ввода корректного кода безопасности **3D-Secure** произойдет реальное списание денежных средств по оплате текущего заказа. И фактически, на этом, все необходимые действия необходимые для совершения онлайн оплаты завершаются. Далее пользователь перенаправляется на страницу авторизации (*см. стр.3*) **личного кабинета** абонента **Тверского интернет-провайдера «Аннет»™**.

По завершении любой операции оплаты в случае как **успешного**, так и **неуспешного** завершения перевода денежных средств, на указанный при оплате заказа адрес электронной почты абонента, придет автоматическое письмо с подробной информацией о результатах операции.

В случае **неуспешного платежа** придет письмо, в обязательном порядке содержащее информацию о причинах сбоя проведения платежа. Образец такого письма представлен на *скриншоте П1.08*, где в графе **Результат операции** пользователь увидит статус операции **«Завершено неуспешно»**, а в графе **Расшифровка** причину возникновения сбоя операции. На образце *скриншота П1.08* указана причина **«Отказ в авторизации. Проверьте параметры платежного средства.»** - эта ошибка означает, что при заполнении реквизитов карты на странице оплаты **АПК Assist** (*см. стр.15*) пользователем была допущена ошибка.



При необходимости любые вопросы связанные с онлайн-платежами лучше направлять по электронной почте my@an-net.ru или в **официальную группу VK** **Тверского интернет-провайдера «Аннет»™**. Для ускорения ответа и поиска достоверной информации в тексте письма нужно указать **Номер платежа** и **Номер заказа** (*см. скриншот П1.08*) из письма автоматической рассылки **АПК Assist**.

В случае **успешного платежа** на адрес электронной почты абонента также поступит соответствующее письмо. Образец такого письма представлен на [скриншоте П1.09](#).

ИНФОРМАЦИЯ О ПЛАТЕЖЕ Скриншот П1.09 

Результат операции: Завершено успешно

Кассовый чек №8888

ООО "АННЕТ", Россия, город Москва, улица Шарикоподшипниковская, дом 11, строение 9 
ИНН 6901006111
<http://an-net.ru>; <https://my.an-net.ru>
Смена: 88
ПРИХОД
1. Пополнение баланса лицевого счёта 0000: 1 * 1000.00 = 1000.00
БЕЗ НДС АВАНС
ИТОГО: 1000.00 RUB
ИТОГО без НДС: 1000.00
ЭЛЕКТРОННЫМИ: 1000.00
Сайт ФНС: www.nalog.ru
Сайт ОФД: <https://ofd-ya.ru/check>
СНО: УСН ДОХОД

Номер платежа:	5707999999999999
Продавец:	An-net
Номер заказа:	600000
Покупатель:	Иванов Иван
Дата:	30.01.2019 15:00:00 (GMT +03:00)
Сумма платежа:	1000.00 RUB
Код авторизации:	696969
Платежное средство:	MasterCard ****7575

30.01.2019 15:00
РН ККТ: 0001278580051704
ФН: 9286000100190570
ФД: 8787
ФПД: 1417777777
ЭЛ.АДР.ПОКУПАТЕЛЯ: user@email.com

Ссылка на чек: <http://s.assist.ru/e/v6wgBb12S44DkJT>



По всем вопросам, связанным с выполнением заказа, пожалуйста, обращайтесь в An-net по адресу my@an-net.ru

С уважением,
Служба технической поддержки
Группа компаний Assist
www.assist.ru

В этом письме помимо информации о статусе платежа и суммы списания денежных средств с платежного средства будет информация о фискализации данной операции согласно **54-ФЗ «О применении ККТ при осуществлении расчетов в РФ»**.

Денежные средства, в случае успешного платежа, на баланс **лицевого счета** абонента зачисляются практически моментально. Однако абонентам, совершающим платеж в состоянии **финансовой блокировки** (*подробнее на стр.7*), следует знать, что между оплатой и реальным включением услуг должно пройти некоторое время, необходимое для синхронизации данных между информационно-биллинговой системой и управляющим оборудованием. Как правило, это время колеблется в интервале **от 1 до 10 минут**.

Проверить поступление денежных средств можно также в **личном кабинете** абонента на закладке **«БАЛАНС»**, где вся история о поступлениях или списаниях денежных средств сведена в единую таблицу (*подробнее на стр.9*). В случае **успешного** платежа, новая запись о пополнении появится сразу же, в первой строчке таблицы.

Возврат денежных средств производится после письменного заявления абонента в офисах обслуживания Оператора. Возврат возможен как наличными, так и безналичными средствами на ту платежную карту, с которой и был совершён платеж (*в последнем случае возврат денежных средств занимает до 14 календарных дней*). Адреса, телефоны и время работы офисов компании доступны на информационном портале **Тверского интернет-провайдера «Аннет»™** в разделе **Офисы**. Кроме того, по указанным контактам можно получить всю информацию о текущем состоянии лицевого счета абонента.

- По всем вопросам связанным с онлайн оплатой, связаться можно по электронной почте: **my@an-net.ru**
- Задать вопрос также можно в **официальной группе VK Тверского интернет-провайдера «Аннет»™** или по телефону абонентского отдела **(4822) 39-49-00**.
- Контактные телефоны абонентских отделов **Интернет-провайдера «Аннет»™** в других городах Тверской области указаны на сайте **www.an-net.ru** в разделе **Офисы**.