

ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Έναρξη εφαρμογής Α΄ φάσης συστήματος ανέπαφων πληρωμών– EMV

“Ταξιδέψτε στα μέσα μαζικής μεταφοράς του ΟΑΣΑ με την κάρτα ανέπαφων πληρωμών σας”

Q1. Τι είναι η ανέπαφη κάρτα πληρωμών για τις μετακινήσεις?

Είναι η νέα ανέπαφη πληρωμή της αξίας του εισιτηρίου, με τη χρήση τραπεζικών καρτών σε φυσική μορφή ή σε άυλη μορφή ενεργοποιημένες σε συσκευές με λειτουργία NFC, όπως κινητά ή smartwatches (Apple Pay wallet or Google Pay wallet), χωρίς την ανάγκη κατοχής φυσικού μέσου κομίστρου (Athena ticket – Athena card).

Q2. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της χρήσης ανέπαφης κάρτας πληρωμών για τις μετακινήσεις?

Είναι η δυνατότητα να έχεις πάντα εισιτήριο έτοιμο προς χρήση, χωρίς να υπάρχει ανάγκη δημιουργίας λογαριασμού, ανάγκη αγοράς εισιτηρίων για τις μετακινήσεις και γνώσης του συστήματος κομίστρων.

Q3. Πότε θα είναι διαθέσιμη προς χρήση η ανέπαφη κάρτα πληρωμών για τις μετακινήσεις?

Θα είναι διαθέσιμη από τις 15/4/2024, στους επιβάτες (κατοίκους, εργαζόμενους, τουρίστες) που θα μετακινούνται με τα οχήματα των Λεωφορειακών Γραμμών Express X93, X95, X96, X97 Αεροδρομίου, ως εναλλακτική δυνατότητα μετακίνησης.

Q4. Ποια θα είναι η αξία της μετακίνησης με τη χρήση ανέπαφης κάρτας πληρωμών?

Θα είναι η ίδια με την ισχύουσα τιμή κομίστρου (π.χ. 5,50 € για μετακινήσεις με τα λεωφορεία express για το αεροδρόμιο. Οι τιμές κομίστρου με τη χρήση ανέπαφων καρτών πληρωμών, θα επανεξεταστούν με την ολοκλήρωση της συνολικής υλοποίησης της εφαρμογής ανέπαφων πληρωμών.

Q5. Ποια προϊόντα κομίστρου θα υποστηρίζονται από το σύστημα ανέπαφων πληρωμών–EMV?

Κατά τη Φάση 1, το σύστημα ανέπαφων πληρωμών EMV, θα υποστηρίζει το προϊόν πλήρους τιμής που ισχύει για μετακινήσεις με τα οχήματα των Λεωφορειακών Γραμμών Express Αεροδρομίου.

Q6. Ποιος είναι ο χρόνος ισχύος των εισιτηρίων για τα οποία χρησιμοποιώ την κάρτα ανέπαφων πληρωμών για τις μετακινήσεις μου?

Είναι ο ίδιος χρόνος που ισχύει για τα εισιτήρια με τη χρήση ATHE.ENA Ticket ή η ATH.ENA Card, πχ 1 διαδρομή με το λεωφορείο express Αεροδρομίου ή 90 λεπτά για το ενιαίο εισιτήριο αστικής μετακίνησης.

Q7. Είμαι δικαιούχος μειωμένου κομίστρου. Μπορώ να χρησιμοποιήσω ανέπαφη κάρτα πληρωμών για τις μετακινήσεις μου?

Το σύστημα ανέπαφων πληρωμών EMV υποστηρίζει τα προϊόντα κομίστρου πλήρους τιμής. Σε περίπτωση που χρησιμοποιήσετε ανέπαφη κάρτα πληρωμών για τις μετακινήσεις σας, θα χρεωθείτε με το αντίστοιχο προϊόν κομίστρου πλήρους τιμής.

Q8. Σε περίπτωση μετακίνησης οικογένειας ή γκρουπ ατόμων μπορώ να χρησιμοποιήσω την ίδια κάρτα ανέπαφων συναλλαγών?

Όχι για κάθε αξία μετακίνησης πλήρους κομίστρου, απαιτείται η χρήση ξεχωριστής κάρτας ανέπαφων συναλλαγών.

Q9. Μπορώ να χρησιμοποιήσω Apple Pay ή Google Pay πορτοφόλι με το κινητό ή το smartwatch μου?

Ναι, εάν είναι συνδεδεμένο με κάρτα πληρωμής VISA ή Mastercard.

Q10. Πως χρησιμοποιείται η ανέπαφη κάρτα πληρωμών για τις μετακινήσεις?

Απλά περάστε ανέπαφα την τραπεζική κάρτα, το κινητό ή το smartwatch, στα επικυρωτικά μηχανήματα με τη σχετική ένδειξη για ανέπαφες συναλλαγές, περιμένετε να εμφανιστεί το μήνυμα επιτυχημένης συναλλαγής με την πράσινη φωτεινή ένδειξη και η σχετική ηχητική ειδοποίηση και ξεκινήστε τη μετακίνησή σας.

Το σημείο επικύρωσης της ανέπαφης τραπεζικής κάρτας ή των συσκευών είναι το ίδιο με το σημείο που επικυρώνονται το ATHE.ENA Ticket ή η ATH.ENA Card.

Καθώς το κάθε επικυρωτικό του οχήματος επικοινωνεί ξεχωριστά με το κέντρο των συναλλαγών, δεν θα πρέπει να περνάτε την κάρτα πληρωμών σας από άλλο επικυρωτικό εντός του ίδιου οχήματος, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σας, εάν δεν έχει επιβεβαιωθεί η επιτυχία ή η απόρριψη της πρώτης σας επικύρωσης κατά την επιβίβαση.

- Οθόνη επικυρωτικού με πράσινη ένδειξη επιτυχημένης επικύρωσης




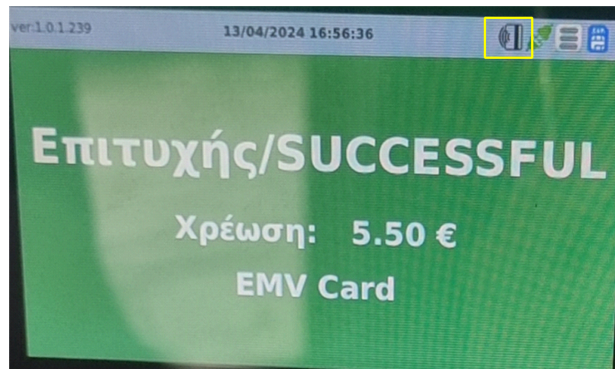
Είναι σημαντικό να αφαιρείτε την κάρτα πληρωμών από το πορτοφόλι, την τσάντα ή το σακίδιό σας πριν την ανέπαφη συναλλαγή. Η ανέπαφη κάρτα πληρωμής δεν πρέπει να βρίσκεται κοντά σε άλλες κάρτες ανέπαφων πληρωμών, προκειμένου να μην επηρεάζεται η ορθή συμπεριφορά του επικυρωτικού.

Q11. Μπορώ να χρησιμοποιήσω την κάρτα ανέπαφων πληρωμών μου σε οποιαδήποτε συσκευή επικύρωση των Μ.Μ.Μ.ΟΑΣΑ?

Κατά τη Φάση 1, η δυνατότητα χρήσης κάρτας ανέπαφων πληρωμών θα είναι διαθέσιμη μόνο στις συσκευές επικύρωσης που είναι εγκατεστημένες στα οχήματα των Λεωφορειακών Γραμμών Express X93, X95, X96, X97 Αεροδρομίου,.

Μόλις ο οδηγός του λεωφορείου επιλέξει τη διαδρομή αεροδρομίου στον εξοπλισμό οχήματος, οι

συσκευές επικύρωσης θα εμφανίσουν την ένδειξη «για ανέπαφες συναλλαγές » στην επάνω δεξιά γωνία της οθόνης και θα μπορούν να δέχονται και να χρεώνουν τη μετακίνηση με τη χρήση ανέπαφων καρτών πληρωμής EMV.



- Ενδείξεις ανέπαφων συναλλαγών EMV:



: Το σύστημα EMV λειτουργεί κανονικά.




: Το **κίτρινο X** δηλώνει πως η ενημέρωση του λογισμικού στην κονσόλα του οδηγού βρίσκεται σε εξέλιξη. Η χρήση της κάρτας ανέπαφων πληρωμών είναι προσωρινά μη διαθέσιμη.



: Το **κόκκινο X** υποδηλώνει πως στη συγκεκριμένη συσκευή επικύρωσης δεν έχει εγκατασταθεί η ειδική κάρτα για την αποδοχή συναλλαγών με χρήση κάρτας ανέπαφων πληρωμών. Η κόκκινη ένδειξη μπορεί να εμφανιστεί στιγμιαία κατά την διάρκεια ενημέρωσης του λογισμικού πριν μεταβληθεί σε κίτρινη ένδειξη.

Εάν το εικονίδιο ανέπαφων συναλλαγών δεν εμφανίζεται καθόλου στη συσκευή επικύρωσης, ο οδηγός δεν έχει επιλέξει διαδρομή Αεροδρομίου.

Q12. Πως γνωρίζω εάν η κάρτα πληρωμής μου είναι ανέπαφη?

Μια κάρτα ανέπαφων πληρωμών έχει το σύμβολο . Ωστόσο, κάποιες ανέπαφες κάρτες ενδέχεται να μην είναι ακόμη συμβατές για αυτού του είδους τη χρήση ή, εάν έχουν εκδοθεί πρόσφατα, μπορεί να απαιτείται να ενεργοποιηθούν με μια συναλλαγή ειδική συναλλαγή αρχικοποίησης "chip & PIN" για να μπορέσουν να χρησιμοποιηθούν για πληρωμή μετακινήσεων στο δίκτυο του ΟΑΣΑ. Εάν έχετε οποιοδήποτε ερώτημα σχετικά με την κάρτα σας, επικοινωνήστε με τον εκδότη σας.

Q13. Ποιες κάρτες ανέπαφων πληρωμών μπορούν να χρησιμοποιηθούν?

Επί του παρόντος, μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι κάρτες πληρωμών που υποστηρίζονται από τα σχήματα VISA και Mastercard.

Q14. Μπορώ να μετακινηθώ εάν η επικύρωση μου με την κάρτα ανέπαφων πληρωμών δεν ήταν επιτυχής?

Εάν η ανέπαφη πληρωμή σας δεν γίνει αποδεκτή (π.χ., η κάρτα δεν περιλαμβάνεται στο πρότυπο cEMV ως VISA ή Mastercard), τότε στην οθόνη της συσκευής επικύρωσης θα εμφανιστεί κόκκινη ένδειξη με το αντίστοιχο μήνυμα ανεπιτυχούς συναλλαγής. Σε αυτή την περίπτωση, η μετακίνησή σας δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί καθώς δεν θα έχετε στην κατοχή σας νόμιμο τίτλο μεταφοράς.



Η μετακίνησή σας μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο εάν στη συσκευή επικύρωσης εμφανίζεται η πράσινη ένδειξη επιτυχούς συναλλαγής.



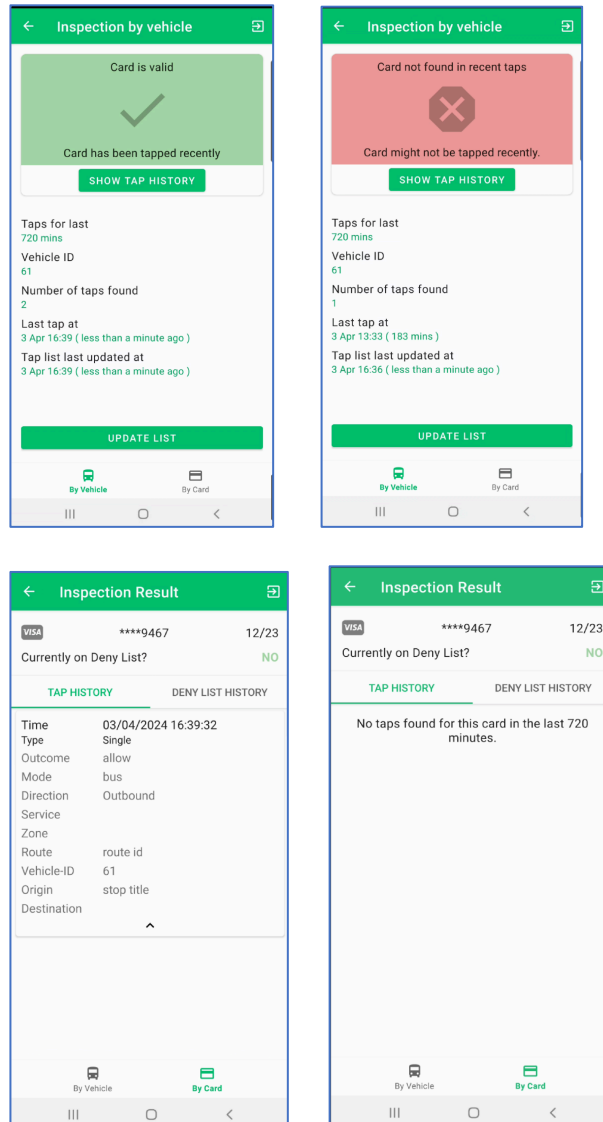
Q15. Πώς μπορώ να αποδείξω ότι επικύρωσα με επιτυχία την κάρτα ανέπαφων πληρωμών μου?

Το μόνο που πρέπει να κάνετε είναι να ακολουθήσετε τις οδηγίες του προσωπικού ελέγχου.

➤ Έλεγχος εντός του οχήματος – πρόσφατες επικυρώσεις εντός 90 λεπτών

Εάν η κάρτα βρίσκεται στη λίστα με τις επικυρώσεις των τελευταίων 90 λεπτών στο όχημα, η κάρτα είναι έγκυρη. Εάν η κάρτα δεν περιλαμβάνεται στη λίστα με τις πρόσφατες επικυρώσεις, η κάρτα δεν είναι έγκυρη.

Ενδείξεις κινητής συσκευής ελέγχου



Q16. Πρέπει να επιδείξω την ανέπαφη κάρτα πληρωμής μου στο προσωπικό ελέγχου?

Ναι, πρέπει να επιδείξετε στο εξουσιοδοτημένο προσωπικό ελέγχου τη φυσική ή άυλη ανέπαφη κάρτα με την οποία πραγματοποιήσατε τη συναλλαγή πληρωμής στη συσκευή επικύρωσης.

Q17. Γιατί μπορεί η κάρτα ανέπαφων πληρωμών μου εμφανίζεται πλέον ως μη εξουσιοδοτημένη, ενώ έχω ήδη πραγματοποιήσει με αυτήν συναλλαγές πληρωμής για μετακινήσεις?

Πιθανοί λόγοι είναι:

- Η κάρτα να έχει λήξει.
- Η κάρτα να έχει καταστραφεί.

- Η κάρτα να βρίσκεται στη λίστα μη αποδεκτών καρτών (δεν ενεργοποιήθηκε, χάθηκε, κλάπηκε,...).

Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε με την Τράπεζά σας.

Q18. Εάν η κάρτα βρίσκεται στη λίστα μη αποδεκτών καρτών σημαίνει ότι δεν θα μπορώ να τη χρησιμοποιήσω για άλλους τύπους συναλλαγών πληρωμής?

Η ένταξη της κάρτας στη λίστα μη αποδεκτών καρτών αφορά αποκλειστικά το σύστημα ΟΑΣΑ και η κάρτα δεν μπλοκάρεται από τις υπόλοιπες συναλλαγές. Η κάρτα παραμένει στο σύστημα ΟΑΣΑ στη λίστα μη αποδεκτών καρτών μέχρι την διευθέτηση εκκρεμών χρεώσεων ή την αποκατάσταση της κατάστασης της.

Q19. Τι πρέπει να κάνω για να αφαιρεθεί η κάρτα ανέπαφων συναλλαγών μου από τη λίστα μη αποδεκτών καρτών?

Εάν η κάρτα σας έχει εισαχθεί στη λίστα μη αποδεκτών καρτών λόγω μη επαρκούς υπολοίπου, πρέπει απλώς να μεριμνήσετε για την αύξηση του υπολοίπου του λογαριασμού σας.

Το σύστημα διαθέτει έναν αυτοματοποιημένο μηχανισμό επαναλαμβανόμενου ελέγχου της κατάστασης της κάρτας, ώστε να την αφαιρέσει από τη λίστα μη αποδεκτών καρτών, με την αναπλήρωση του υπολοίπου της και την διευθέτηση των εκκρεμών συναλλαγών πληρωμής.

Q20. Πως μπορώ να λάβω επιβεβαίωση πληρωμής?

Η πληρωμή θα εμφανιστεί σε μεταγενέστερο στάδιο στο αντίγραφο της κίνησης του τραπεζικού λογαριασμού σας. Επιπλέον το ιστορικό των ταξιδιών σας θα είναι διαθέσιμο στο portal χρηστών: <https://oasa.littlepay.com/>

Αν ανοίξετε το link, συμπληρώνοντας τα στοιχεία σας και τον αριθμό της κάρτας ανέπαφων συναλλαγών, θα είναι διαθέσιμο το ιστορικό των συναλλαγών πληρωμής για μετακινήσεις. (στη Φάση 1 δεν θα είναι διαθέσιμο το σύνολο των δυνατοτήτων αυτής της λειτουργικότητας).

Q21. Πρέπει να κάνω εγγραφή για να αποκτήσω πρόσβαση στην πύλη χρηστών?

Όχι, δεν χρειάζεται εγγραφή για να αποκτήσετε πρόσβαση στην πύλη χρηστών. Αυτό που απαιτείται είναι απλώς η συμπλήρωση της κάρτας ανέπαφων πληρωμών για την πρόσβαση σας , στο ιστορικό μετακινήσεων με τη χρήση της (το σύνολο των λειτουργιών της πύλης χρηστών δεν θα είναι διαθέσιμο στη Φάση 1).

Q22. Πως θα εμφανίζονται οι πληρωμές στο αντίγραφο κίνησης λογαριασμού της κάρτας ανέπαφων πληρωμών?

Θα εμφανίζονται με τη μορφή μίας συναλλαγής ανά μετακίνηση. Μπορείτε να δείτε την πληρωμή της αξίας του εισιτηρίου στο αντίγραφο κίνησης του τραπεζικού λογαριασμού σας.

Q23. Πότε γίνεται η χρέωση του αντιτίμου των εισιτηρίων?

Επί του παρόντος, οι εξουσιοδοτήσεις για τις συναλλαγές συγκεντρώνονται στο τέλος της ημέρας, εκτός και αν έχει συμπληρωθεί η μέγιστη αξία χρέωσης για μία συγκεκριμένη κάρτα πληρωμής, όπου οι εξουσιοδοτήσεις αποστέλλονται τη χρονική στιγμή της συμπλήρωσης του ορίου. Η μέγιστη αξία χρέωσης που έχει συμφωνηθεί, έχει ορισθεί επί του παρόντος σε 10€.

Q24. Έλαβα μία ειδοποίηση από τον εκδότη της κάρτας μου με την ένδειξη ότι στην κάρτα MasterCard έγινε μία χρέωση τη στιγμή της επικύρωσης. Είναι αυτή μία τυπική διαδικασία?

Ναι είναι μία τυπική διαδικασία που εφαρμόζεται από τα σχήματα πληρωμών που υποστηρίζονται από τη Mastercard, την πρώτη φορά που εμφανίζεται ως συναλλαγή μία κάρτα ανέπαφων πληρωμών, ως εγγύηση πρώτης χρήσης. Η χρέωση αυτή επιστρέφεται κατά την εκκαθάριση της συναλλαγής.

Q25. Υπάρχουν πρόσθετες χρεώσεις από τη χρήση της κάρτας ανέπαφων πληρωμών για τις μετακινήσεις μου?

Δεν υπάρχουν πρόσθετες χρεώσεις, πληρώνετε μόνο την αξία των εισιτηρίων που αντιστοιχούν στις μετακινήσεις σας.

Q26. Που απευθύνομαι εάν έχω αμφιβολίες ή ερωτήματα για τις συναλλαγές μου?

Παρακαλούμε επικοινωνήστε με το Κέντρο Εξυπηρέτησης ΟΑΣΑ στα τηλ: 210-8200822, 8200801, 8200908.

Q27. Που απευθύνομαι σε περίπτωση αμφισβήτησης της χρέωσης για την πληρωμή μετακίνησης?

Στο Τραπεζικό ίδρυμα της τήρησης του λογαριασμού της κάρτας ανέπαφων πληρωμών.

Q28. Μηνύματα συσκευής επικύρωσης – αντιμετώπιση προβλημάτων

No.	ΜΗΝΥΜΑ EN	ΜΗΝΥΜΑ GR	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
0	Operation successful	ΕΠΙΤΥΧΗΣ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	

1	SW Error	ΣΦΑΛΜΑ ΕΠΙΚΥΡΩΤΙΚΟΥ	Το σφάλμα οφείλεται στη λειτουργία του επικυρωτικού. Ο επιβάτης θα χρειαστεί να δοκιμάσει σε άλλο επικυρωτικό.
2	Card denied	Η ΚΑΡΤΑ ΑΠΟΡΡΙΦΘΗΚΕ	Η κάρτα απορρίφθηκε ή δεν είναι αποδεκτή (π.χ. είναι στη λίστα απόρριψης)
3	Read error	ΣΦΑΛΜΑ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ ΚΑΡΤΑΣ	Ο χρήστης αφαίρεσε γρήγορα την κάρτα από τον ανάγνωση ή επικοινωνία απέτυχε. Ο επιβάτης μπορεί να δοκιμάσει ξανά.
4	Brand error	Η ΚΑΡΤΑ ΔΕΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ	Η κάρτα δεν υποστηρίζεται: Α) Η κάρτα δεν είναι Visa ή Mastercard Β) Το AID δεν είναι ενεργοποιημένο.
5	Operation error	ΣΦΑΛΜΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	Ο χρήστης αφαίρεσε γρήγορα την κάρτα από το επικυρωτικό και η επικοινωνία απέτυχε. Ο επιβάτης μπορεί να δοκιμάσει ξανά στο ίδιο επικυρωτικό και σε περίπτωση δεύτερης αποτυχίας σε κάποιο άλλο.
6	Expired card	Η ΚΑΡΤΑ ΕΧΕΙ ΛΗΞΕΙ	Ληγμένη κάρτα, εφαρμογή ή κωδικός QR
7	Unknown error	ΑΓΝΩΣΤΟ ΣΦΑΛΜΑ	RFU
8	Application denied	ΣΦΑΛΜΑ ΧΡΗΣΗΣ ΚΑΡΤΑΣ	Η κάρτα δεν έγινε αποδεκτή, ίσως να μην υποστηρίζει ODA σε περίπτωση συναλλαγών με M.M.M.
10	Config error	ΣΦΑΛΜΑ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗΣ	Η VSAM δεν έχει ρυθμιστεί, πρέπει να συνδεθεί στο SMS. Ο επιβάτης μπορεί να δοκιμάσει σε άλλο επικυρωτικό.
11	Auth error	ΣΦΑΛΜΑ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗΣ	Η σύνδεση απέτυχε ή η συναλλαγή απορρίφθηκε.

12	Disabled validator	ΑΠΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΠΙΚΥΡΩΤΙΚΟ	Το επικυρωτικό είναι εκτός σύνδεσης λόγω αδυναμίας συγχρονισμού. Η αποδοχή συναλλαγής EMV είναι απενεργοποιημένη.
13	Usage limit	Η ΚΑΡΤΑ ΕΧΕΙ ΗΔΗ ΕΠΙΚΥΡΩΘΕΙ	Η ίδια κάρτα χρησιμοποιήθηκε στο παρελθόν εντός του χρόνου ισχύος της διαδρομής.