



# شرکت پرداخت الکترونیک سامان

## واحد کسب و کار نوین

سوالات پر تکرار و پاسخ درگاه اینترنتی (FAQ)

تدوین شده در :

اداره پذیرندگان نوین

نسخه ۱.۱

آخرین بروزرسانی: شهریور ۱۴۰۴

یادآوری مهم:

جهت راهنمایی و دریافت اطلاعات ، می‌توانید مستقیماً با شماره پشتیبانی (02184345724) یا ایمیل [EPAY@SEP.IR](mailto:EPAY@SEP.IR) ارتباط حاصل نمایید.



## پذیرنده گرامی

با کلیک بر روی هر سطر می توانید علل مواجه شدن با خطای را مشاهده نمایید:

- مواجه شدن با خطای ۳۳- «ترمینال به این نسخه از درگاه دسترسی ندارد»
- پیام «آدرس ارجاع دهنده معتبر نیست» یعنی چه؟ «عدم همخوانی آدرس ارجاع دهنده با آدرس های تعریف شده پذیرنده»
- آدرس سرور پذیرنده معتبر نمی باشد.
- عدم ارتباط و مشاهده صفحه پرداخت
- خطای «کد پذیرنده نامعتبر است» چه زمانی اتفاق می افتد؟
- چرا مبلغ پس از انجام تراکنش به کارت کاربر برگشت داده می شود؟
- مواجه شدن با Support Number «شما مجاز به انجام این عملیات نیستید!»
- خطای «اطلاعات نامعتبر» به چه معناست؟
- مواجه شدن با خطای «مبلغ تراکنش بیش از حد مجاز می باشد»
- مواجه شدن با خطای «پایانه فروشگاهی مجوز انجام تراکنش ندارد»
- چرا در هنگام تراکنش خطای ۳۰ دریافت می کنیم ؟
- چرا زمان ارسال تایید تراکنش خطای ۱۱۱ دریافت می گردد؟
- چرا برگشت از درگاه خیلی طول می کشد؟
- چرا موقع خرید یا ارسال رمز یکبار مصرف (OTP) با خطای مواجه می شویم؟
- چرا بعضی مواقع پیام «امکان تأیید تراکنش وجود ندارد» دریافت می کنیم؟
- چرا با پیام هایی مثل «Timeout» یا «Requested URL Was Rejected» روبرو می شویم؟
- خطای «Session Is Null» چیست؟
- علت مواجه شدن با خطای «عدم ارتباط با درگاه» یا «خطای ۵۰۴»
- سامانه گزارشگیری report

یادآوری مهم:

جهت راهنمایی و دریافت اطلاعات ، می توانید مستقیماً با شماره پشتیبانی ( ۰۲۱۸۴۳۴۵۷۲۴ ) یا ایمیل [EPAY@SEP.IR](mailto:EPAY@SEP.IR) ارتباط حاصل نمایید.



پیرو الزامات شما باید در پیاده سازی از نسخه onlinepg استفاده نمایید ولی در حال پیاده سازی با نسخه LightIPG و یا MobilePg می باشید با این خطا مواجه خواهید شد.

مواجهه شدن با خطای ۳۳- «ترمینال به این نسخه از درگاه دسترسی ندارد»

۱. این خطا زمانی نمایش داده می شود که آدرس بازگشتی (Redirect URL) با آدرس اصلی سایت شما یکسان نباشد.
۲. استفاده از زیردامنه و سابدامین بدون مجاز نمودن آدرس توسط سپ
۳. استفاده از دامنه های غیر مجاز به غیر از دامنه اصلی (محیط تستی)
۴. در صورتیکه دامنه اصلی تایید شده در زمان تعریف ترمینال دارای <https://www> میباشد باید عیناً در پارامتر ها ارسال گردد. (براساس کاراکتر می تواند با این خطا مواجه گردد)

پیام «آدرس ارجاع دهنده معتبر نیست»

عدم همخوانی آدرس ارجاع دهنده با آدرس های تعریف شده پذیرنده

۱. مواجهه شدن با این خطا با کد ۸ به علت مجاز نبودن آی پی مورد استفاده در زمان دریافت توکن رخ می دهد.
۲. مواجهه شدن با این خطا با کد ۱۸- به علت مجاز نبودن آی پی مورد استفاده ارسال تاییدیه درخواست رخ می دهد.

آدرس سرور پذیرنده معتبر نمی باشد

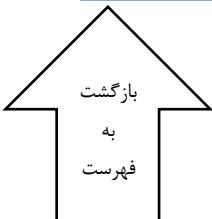
این خطا زمانی رخ می دهد که هاست بدون اعلام قبلی، تغییراتی را در IP داشته است. در این صورت نسبت به دریافت IP از هاست خود اقدام و جهت فعال سازی به پشتیبانی [epay@sep.ir](mailto:epay@sep.ir) ارتباط به همراه شماره ترمینال اعلام نمایید.

۱. استفاده از سرورهای خارجی برای درگاههای اینترنتی امکانپذیر نمی باشد. (عدم اتصال به صفحه پرداخت)
۲. عدم اتصال به صفحه پرداخت با آی پی ایران- با پشتیبانی [epay@sep.ir](mailto:epay@sep.ir) ارتباط بگیرید.

عدم اتصال به درگاه و عدم مشاهده صفحه پرداخت

یادآوری مهم:

جهت راهنمایی و دریافت اطلاعات ، می توانید مستقیماً با شماره پشتیبانی (02184345724) یا ایمیل [EPAY@SEP.IR](mailto:EPAY@SEP.IR) ارتباط حاصل نمایید.





استفاده از شماره پذیرنده به جای شماره ترمیナル (در پیاده سازی فقط شماره ترمیナル قابل استفاده می باشد).

خطای «کد پذیرنده نامعتبر است» چه زمانی اتفاق می افتد؟

۱. عدم همخوانی Ip سرور با آی پی معرفی شده به PSP
۲. تایید تراکنش پس از انجام تراکنش توسط کاربر از سایت به درگاه ارسال نمی گردد. با کارشناس فنی خود مذاکره تا در پارامتر های ارسالی تابع وریفای را بررسی نماید.
۳. پس از انجام تراکنش ، در صورت عدم دریافت پاسخ تراکنش **RedirectUrl** ارسالی را بررسی نمایید.

چرا مبلغ پس از انجام تراکنش به کارت کاربر برگشت می خوره ؟

۱. ارسال داده های نادرست می تواند باعث بروز این خطأ گردد. (بررسی پیاده سازی براساس مستند فنی)
۲. ای پی مورد استفاده شما به علت های مختلف از سمت تیم امنیت بلاک گردیده باشد. در این صورت با پشتیبانی [epay@sep.ir](mailto:epay@sep.ir) ارتباط بگیرید.

واجهه شدن با **Support Number**  
«شما مجاز به انجام این عملیات نیستید!» یعنی چه ؟

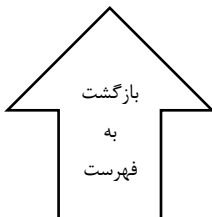
این خطأ زمانی رخ می دهد که پارامترها با فرمت مناسب ثبت یا ارسال نشده باشد. لطفاً با به مستندات فنی پیاده سازی را بررسی نمایید. تا مطمئن شوید همه اطلاعات بدون تغییر یا کدگذاری اضافی ارسال می شوند.

خطای «اطلاعات نامعتبر » به چه معناست؟

جهت تست مبلغ ۱۱.۰۰۰ ریالی انجام دهید. ترمیナル شما به علت کسر و یا عدم تحويل مدارک دارای محدودیت مبلغ می باشد. طبق ایمیل دریافت شده اطلاعات ترمیナル مدارک را تکمیل و به شبکه اعلامی در همان ایمیل حضورا تحويل نمایید.

واجهه شدن با خطای « مبلغ تراکنش بیش از حد مجاز می باشد»

یادآوری مهم:



جهت راهنمایی و دریافت اطلاعات ، می توانید مستقیماً با شماره پشتیبانی (02184345724) یا ایمیل [EPAY@SEP.IR](mailto:EPAY@SEP.IR) ارتباط حاصل نمایید.



پیرو الزامات امکان انجام تراکنش کمتر از ۲.۰۰۰ ریالی امکان‌پذیر نبوده و با خطای اعلامی مواجه خواهد شد.

مواجه شدن با خطای «پایانه فروشگاهی مجوز انجام تراکنش ندارد»

ترمینال به یکی از دلایل ذیل با این خطای مواجه خواهد شد :

۱. به درخواست نماد اعتماد الکترونیک ترمینال توسط شاپرک غیرفعال گردیده است.
۲. به درخواست سازمان مالیاتی ترمینال توسط شاپرک غیرفعال گردیده است.
۳. در صورتی که از ترمینال چند حسابی استفاده می نمایید اقدام به بررسی شبا ارسالی در تراکنش نمایید عبارت IR حتما با حروف بزرگ درج گردد.
۴. در صورت ارسال شبایی غیر از شبا تایید شده بر روی ترمینال

چرا در هنگام تراکنش خطای ۰۳ دریافت می کنیم ؟

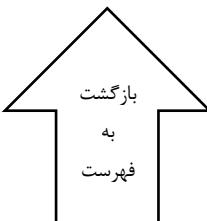
این خطای زمانی صادر می شود که ساختار ارسال درخواست تایید تراکنش درست نباشد.  
برای مثال جای refnum و terminal جایجا ، خالی یا اشتباه باشد یکی از مواردی است که باعث بروز این خطای شود.

چرا زمان ارسال تایید تراکنش خطای ۱۱۱- دریافت می گردد؟

اگر پس از پرداخت، بازگشت به سایت شما زمان زیادی بگیرد، معمولاً دلیل آن تنظیمات داخلی سایت است. لطفاً موضوع را با پشتیبان فنی سایتتان بررسی نمایید.

چرا برگشت از درگاه خیلی طول می کشد؟

یادآوری مهم:



جهت راهنمایی و دریافت اطلاعات ، می توانید مستقیماً با شماره پشتیبانی ( ۰۲۱۸۴۳۴۵۷۲۴ ) یا ایمیل [EPAY@SEP.IR](mailto:EPAY@SEP.IR) ارتباط حاصل نمایید.

۱. آدرس دامنه‌ای که درگاه روی آن فعال شده باید درست تنظیم شود. در صورتی که آدرس سایت شما ترکیبی یا دارای بخش اضافی (–). به صورت همزمان در یک آدرس دامنه) باشد، با خطأ مواجه خواهد شد. کافیست آدرس اصلی و ساده دامنه در سیستم ثبت شود.

۲. عدم تراکنش شش ماهه (غیر فعال شدن ترمینال توسط شاپرک)

۳. عدم تکمیل مدارک و مستندات درگاه (غیر فعال شدن ترمینال)

۴. غیر فعال شدن ترمینال به درخواست واحد مبارزه با پولشویی

چرا موقع خرید یا ارسال رمز یکبار مصرف (OTP) با خطأ مواجه می‌شویم؟

مدت زمان انجام وریفای (حداکثر ۳۰ دقیقه پس از انجام تراکنش) به پایان رسیده باشد

چرا بعضی وقت‌ها پیام «امکان تأیید تراکنش وجود ندارد» کد خطای ۶ دریافت می‌کنیم؟

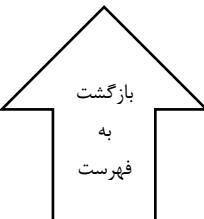
این خطأ معمولاً به دلیل اختلال موقت اینترنت یا ارتباط سرور سایت شما با درگاه رخ می‌دهد.  
توصیه می‌شود اتصال اینترنتی و هاست خود را بررسی کنید.  
با استفاده از دستورات شبکه **Tracert** و **telnet** به وب سرویس ما به آدرس ۹۱.۲۴۰.۱۸۲.۲۰ پورت ۴۴۳ عدم برقراری ارتباط را بررسی نمایند.

چرا با پیام‌هایی مثل «Timeout» یا «Requested URL Was Rejected» روبرو می‌شویم؟

۱. این خطأ زمانی رخ می‌دهد که کاربر پس از پرداخت صفحه را دوباره بارگذاری (Refresh) نماید. در این حالت درخواست تراکنش تکراری می‌شود و معتبر نخواهد بود  
۲. تغییر سرعت اینترنت کاربر (به عنوان مثال LTE به E یا G) میتواند باعث بروز این خطأ گردد.

خطای «Session Is Null» چیست؟

یادآوری مهم:





این خطای زمانی رخ می‌دهد که سرور سایت شما به سرور بانک وصل نمی‌شود. معمولاًً موقتی است، اما در صورت تکرار نیاز به بررسی اینترنت یا هاستینگ دارد. با استفاده از دستورات شبکه **telnet** و **Tracert** به وب سرویس ما به آدرس ۹۱.۲۴۰.۱۸۲.۲۰ پورت ۴۴۳ عدم برقراری ارتباط را بررسی نمایند.

خطای «عدم ارتباط با درگاه» یا «خطای ۵۰۴» یعنی چه؟

۱. جهت بازنشانی رمز با استفاده از نام کاربری و شماره همراه ثبت شده در زمان دریافت ترمینال می‌توانید رمز عبور خود را بازنشانی نمایید.

۲. در صورت عدم اطلاع از اطلاعات نام کاربری و رمز میتوانید درخواست خود را به [epay@sep.ir](mailto:epay@sep.ir) به همراه شماره ترمینال ارسال نموده تا اطلاعات سامانه برایتان ارسال گردد.

سامانه گزارشگیری report

۳. آدرس سایت گزارشگیری : <https://report.sep.ir>

#### یادآوری مهم:

جهت راهنمایی و دریافت اطلاعات ، می‌توانید مستقیماً با شماره پشتیبانی ( ۰۲۱۸۴۳۴۵۷۲۴ ) یا ایمیل [EPAY@SEP.IR](mailto:EPAY@SEP.IR) ارتباط حاصل نمایید.

