



# شرکت پرداخت الکترونیک سامان

## واحد کسب و کار نوین

سوالات پرتکرار 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 خطا 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 ۰۳ 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 یک بار مصرف (OTP) با خطا 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» روبه رو می شوم؟
- خطای «Session Is Null» چیست؟
- علت مواجه شدن با خطای «عدم ارتباط با درگاه» یا «خطای ۵۰۴»
- سامانه گزارشگیری report

یادآوری مهم:

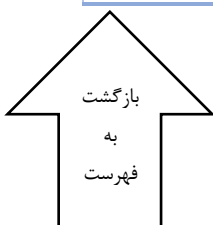
جهت راهنمایی و دریافت اطلاعات ، می توانید مستقیماً با شماره پشتیبانی ( 02184345724 ) یا ایمیل [EPAY@SEP.IR](mailto:EPAY@SEP.IR) ارتباط حاصل نمایید.



<p>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.</p>	<p>مواجه شدن با خطای ۳۳- « ترمینال به این نسخه از درگاه دسترسی ندارد»</p>
<p>۱. این خطا زمانی نمایش داده می شود که آدرس بازگشتی (Redirect URL) با آدرس اصلی سایت شما یکسان نباشد.</p> <p>۲. استفاده از زیردامنه و سابدامین بدون مجاز نمودن آدرس توسط سپ</p> <p>۳. استفاده از دامنه های غیر مجاز به غیر از دامنه اصلی ( محیط تستی)</p> <p>۴. در صورتیکه دامنه اصلی تایید شده در زمان تعریف ترمینال دارای <a href="https://www">https://www</a> می باشد باید عینا در پارامتر ها ارسال گردد. (براساس کاراکتر می تواند با این خطا مواجه گردد)</p>	<p>پیام «آدرس ارجاع دهنده معتبر نیست»</p> <p>عدم همخوانی آدرس ارجاع دهنده با آدرس های تعریف شده پذیرنده»</p>
<p>۱. مواجه شدن با این خطا با کد ۸ به علت مجاز نبودن آی پی مورد استفاده در زمان دریافت توکن رخ می دهد.</p> <p>۲. مواجه شدن با این خطا با کد ۱۸- به علت مجاز نبودن آی پی مورد استفاده ارسال تاییدیه درخواست رخ می دهد.</p> <p>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 <a href="mailto:epav@sep.ir">epav@sep.ir</a> به همراه شماره ترمینال اعلام نمایید.</p>	<p>آدرس سرور پذیرنده معتبر نمی باشد</p>
<p>۱. استفاده از سرورهای خارجی برای درگاه های اینترنتی امکانپذیر نمی باشد. ( عدم اتصال به صفحه پرداخت)</p> <p>۲. عدم اتصال به صفحه پرداخت با آی پی ایران- با پشتیبانی <a href="mailto:epav@sep.ir">epav@sep.ir</a> ارتباط بگیرید.</p>	<p>عدم اتصال به درگاه و عدم مشاهده صفحه پرداخت</p>

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.

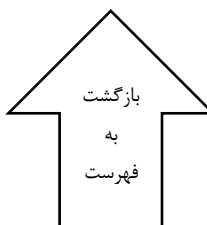




<p>خطای «کد پذیرنده نامعتبر است» چه زمانی اتفاق می افتد؟</p>	<p>استفاده از شماره پذیرنده به جای شماره ترمینال (در پیاده سازی فقط شماره ترمینال قابل استفاده می باشد).</p>
<p>چرا مبلغ پس از انجام تراکنش به کارت کاربر برگشت می خوره ؟</p>	<p>۱. عدم همخوانی Ip سرور با آی پی معرفی شده به PSP ۲. تایید تراکنش 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.</p>
<p>مواجه شدن با Support Number «شما مجاز به انجام این عملیات نیستید!» یعنی چه؟</p>	<p>۱. ارسال داده های نادرست می تواند باعث بروز این خطا 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 <a href="mailto:epav@sep.ir">epav@sep.ir</a> ارتباط بگیرید.</p>
<p>خطای «اطلاعات نامعتبر» به چه معناست؟</p>	<p>این خطا 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.</p>
<p>مواجه شدن با خطای «مبلغ تراکنش بیش از حد مجاز می باشد»</p>	<p>جهت تست مبلغ ۱۱.۰۰۰ ریالی انجام دهید. ترمینال شما به علت کسر و یا عدم تحویل مدارک دارای محدودیت مبلغ می باشد. طبق ایمیل دریافت شده اطلاعات ترمینال مدارک را تکمیل و به شعب اعلامی در همان ایمیل حضورا تحویل نمایید.</p>

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.

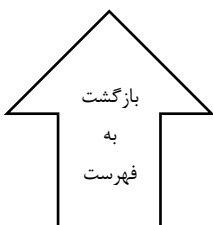




پیرو الزامات امکان انجام تراکنش کمتر از ۲.۰۰۰ ریالی امکانپذیر نبوده و با خطای اعلامی مواجه خواهد شد.	مواجه شدن با خطای «پایانه فروشگاهی مجوز انجام تراکنش ندارد»
ترمینال به یکی از دلایل ذیل با این خطا مواجه خواهید شد : ۱. به درخواست نماد اعتماد الکترونیک ترمینال توسط شاپرک غیرفعال گردیده است. ۲. به درخواست 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 خطا زمانی صادر می شود که ساختار ارسال درخواست تایید تراکنش درست نباشد. برای مثال جای refnum و terminal جابجا ، خالی یا اشتباه باشد یکی از مواردی است که باعث بروز این خطا می 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:

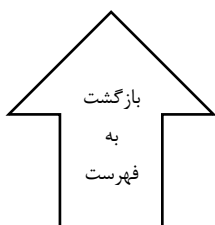
جهت راهنمایی و دریافت اطلاعات ، می توانید مستقیماً با شماره پشتیبانی ( 02184345724 ) یا ایمیل [EPAY@SEP.IR](mailto:EPAY@SEP.IR) ارتباط حاصل نمایید.





<p>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 خطا مواجه خواهید شد. کفایت آدرس اصلی و ساده دامنه در سیستم ثبت شود.</p> <p>۲. عدم تراکنش شش ماهه (غیر فعال شدن ترمینال توسط شاپرک)</p> <p>۳. عدم تکمیل مدارک و مستندات درگاه (غیر فعال شدن ترمینال)</p> <p>۴. غیر فعال شدن ترمینال به درخواست واحد مبارزه با پولشویی</p>	<p>چرا موقع خرید یا ارسال رمز یک بار مصرف (OTP) با خطا مواجه می‌شویم؟</p>
<p>مدت زمان انجام وریفای (حداکثر ۳۰ دقیقه پس از انجام تراکنش) به پایان رسیده باشد</p>	<p>چرا بعضی وقت‌ها پیام «امکان تأیید تراکنش وجود ندارد» کد خطای ۶- دریافت می‌کنم؟</p>
<p>این خطا 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.</p> <p>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.</p>	<p>چرا با پیام‌هایی مثل «Timeout» یا «Requested URL Was Rejected» روبه‌رو می‌شوم؟</p>
<p>۱. این خطا 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</p> <p>۲. تغییر سرعت اینترنت کاربر (به عنوان مثال LTE به E یا G) میتواند باعث بروز این خطا گردد.</p>	<p>خطای «Session Is Null» چیست؟</p>

یادآوری مهم:



بازگشت  
به  
فهرست

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



<p>این خطا زمانی رخ می دهد که سرور سایت شما به سرور بانک وصل نمی شود. معمولاً موقتی است، اما در صورت تکرار نیاز به بررسی اینترنت یا هاستینگ دارید.</p> <p>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.</p>	<p>خطای «عدم ارتباط با درگاه» یا «خطای ۵۰۴» یعنی چه؟</p>
<p>۱. جهت بازنشانی رمز: با استفاده از نام کاربری و شماره همراه ثبت شده در زمان دریافت ترمینال می توانید رمز عبور خود را بازنشانی نمایید.</p> <p>۲. در صورت عدم اطلاع از اطلاعات نام کاربری و رمز می توانید درخواست خود را به <a href="mailto:epay@sep.ir">epay@sep.ir</a> به همراه شماره ترمینال ارسال نموده تا اطلاعات سامانه برایتان ارسال گردد.</p> <p>۳. آدرس سایت گزارشگیری: <a href="https://report.sep.ir">https://report.sep.ir</a></p>	<p>سامانه گزارشگیری report</p>

یادآوری مهم:

بازگشت  
به  
فهرست

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