

Mantenimiento de las transacciones

Tabla de contenidos

1. Confirmar transacciones autorizadas

2. Eliminar y reembolsar pagos

2.1 Eliminar un pago

2.2 Reembolsar un pago

3. Operaciones especiales en transacciones autorizadas

3.1 Eliminar una autorización

3.2 Renovar una autorización

3.3 Realizar una autorización manual

4. Operaciones parciales y múltiples

4.1 Operaciones parciales

4.2 Varias operaciones

5. Eliminar una transacción

1. Confirmar transacciones autorizadas

Siga estos pasos para procesar y confirmar sus transacciones con el procedimiento de pago "Captura de datos por el comerciante (manual o automática)":

1. Seleccione esta opción en "Configuración > Información técnica > Parámetros de transacción globales > Procedimiento de captura de datos predeterminado (pago)".
2. Confirme la transacción de forma manual cuando el estado sea "5 - Autorizado". Una autorización es solo una reserva del importe en la tarjeta/cuenta del cliente (o una comparación con una lista negra). NO implica un pago.
 1. Busque la transacción a través de "Operaciones > Ver transacciones".
 2. Haga clic en el botón "Confirmar pago (captura de datos): XXXXXXXX/X" en la parte inferior de la pestaña de detalles del pedido.
 - El estado cambia a "91 - Procesamiento de pago".
 - Después de que hayamos recibido la confirmación de la captura de datos de su entidad adquirente, el estado cambiará a "9 - Pago solicitado". Este estado indica que hemos solicitado a su entidad adquirente transferir el dinero que se ha reservado en su cuenta bancaria. Como es su entidad adquirente la que transfiere el importe a su cuenta bancaria, no podemos decir exactamente cuándo recibirá el pago.

¿Prefiere utilizar operaciones automatizadas?

- [Fichero de Lote](#): envíe el código de operación SAS del campo 10
- [DirectLink](#): operación de envío=SAS

2. Eliminar y reembolsar pagos

2.1 Eliminar un pago

La eliminación de un pago es la acción de cancelar una solicitud de pago realizada a una entidad adquirente. Esto solo es posible para pagos con tarjeta de crédito. La eliminación de un pago implica que el dinero normalmente no se retira de la cuenta bancaria del cliente (ni débito ni crédito realizado en la cuenta bancaria del cliente).

Limitación: un pago se puede eliminar el día de la captura de datos hasta la hora de cierre (según esté configurada para la cuenta). La hora de cierre es cuando enviamos todas las solicitudes de pago a la entidad adquirente. La hora de cierre puede variar en función de la entidad adquirente, pero suele ser las 16:00h o las 24:00h CET. Si el cliente cambia de idea después de que haya caducado el plazo límite, deberá reembolsar el dinero.

Para eliminar un pago:

1. Busque la transacción a través de "Operaciones > Ver transacciones".
2. Haga clic en el botón "Eliminar pago: XXXXXXXX/X" situado en la parte inferior de la pestaña "Pedidos".

¿Prefiere utilizar operaciones automatizadas?

- [Fichero de Lote](#): envíe el código de operación DEL o DES del campo 10
- [DirectLink](#): OPERATION=DEL o DES

2.2 Reembolsar un pago

Un reembolso implica que el dinero se ha debitado inicialmente y posteriormente se ha devuelto de nuevo a la cuenta bancaria del titular de la tarjeta. Ambos movimientos aparecerán en el extracto del titular de la tarjeta.

Limitaciones:

- La opción debe activarse para su cuenta (debe solicitarse en nuestro equipo de ventas).
- Su entidad adquirente debe permitir los reembolsos.
- Los reembolsos deben ser posibles para el método de pago específico. La disponibilidad de la opción de reembolso depende de su suscripción.

Si su entidad adquirente no permite los reembolsos automatizados, su entidad adquirente deberá realizarlos directamente.

¿Cómo reembolsar un pago?

1. Busque la transacción que desea reembolsar a través de "Ver transacciones > Detalles de la transacción".
2. Haga clic en el botón "Reembolsar" que aparece en la parte inferior de la pestaña "Pedidos". También puede registrar un motivo para el reembolso.

¿Prefiere operaciones automatizadas?

- Lote: envíe el código de operación RFS del campo 10
- DirectLink: envíe OPERATION = RFS

¿Realizar un reembolso superior al importe pagado?

Mantenimiento de las transacciones

Si se ha utilizado una tarjeta de crédito, no es posible realizar un reembolso con un importe superior a la cantidad pagada. No obstante, necesita tener en cuenta las anteriores limitaciones, junto con la posibilidad de que la entidad adquirente de su tarjeta de crédito admita este "reembolso superado".

Igualmente, la opción [Mantenimiento parcial](#) debe estar activada en su cuenta para que pueda cambiar el importe original en la descripción general de la transacción.

Si desea utilizar esta funcionalidad, debe ponerse en contacto con nuestro equipo de ventas.

3. Operaciones especiales en transacciones autorizadas

La solicitud de una autorización implica comprobar la validez de una tarjeta/cuenta y el importe económico disponible en ella. Cada entidad adquirente reservará entonces el importe específico de dinero solicitado en la tarjeta/cuenta del cliente durante un período de tiempo predefinido y para un comerciante específico.

Además de solicitar una autorización, nuestro sistema también le permite eliminar y renovar autorizaciones, así como realizar autorizaciones manuales. Las dos últimas operaciones solo son posibles para pagos con tarjeta de crédito.

3.1 Eliminar una autorización

Siempre que se autoriza una transacción, significa que la entidad adquirente reserva una suma específica en la tarjeta/cuenta del cliente (o la solicitud se compara con una lista negra)- Esta se abonará cuando se solicite el pago. Aunque nuestra plataforma le permite eliminar una autorización, no todas las entidades adquirentes admiten este tipo de operación.

Para eliminar una autorización a través de nuestra plataforma, busque la transacción a través de la pantalla de selección "Ver transacciones" y haga clic en el botón "Cancelar autorización" en la parte inferior de la pantalla de detalles del pedido. Simularemos la eliminación de la autorización en cualquier caso, incluso si la entidad adquirente no admite esta operación.

¿Prefiere utilizar operaciones automatizadas?

- [Fichero de Lote](#): envíe el código de operación DES del campo 10
- [DirectLink](#): enviar OPERATION=DES

3.2 Renovar una autorización

El período de validez de una autorización depende de la entidad adquirente. En los detalles de la transacción, verá los días que quedan antes de que caduque la autorización de cada transacción. Este número de días solo se ofrece como indicación. El período de autorización exacto se especifica en el contrato con la entidad adquirente.

Si tras la autorización no se ha realizado una captura de datos (solicitud de pago) dentro del plazo predefinido, la autorización aparecerá en rojo, indicando que ha caducado. Ya no existe la garantía del comerciante de que el dinero sigue a su disposición en la tarjeta/cuenta del cliente.

Puede solicitar el pago igualmente (sin una autorización válida), pero este puede ser rechazado (por ejemplo, en caso de saldo insuficiente).

Antes de solicitar el pago, puede renovar la autorización en su área de administración. Esto implica que va a solicitar a la entidad adquirente que reserve el dinero para usted una vez más. No obstante, es posible que el titular de la tarjeta haya utilizado su tarjeta en ese tiempo y no haya suficiente saldo para que se le pague.

Para renovar una autorización, busque la transacción a través de la pantalla de selección "Ver transacciones" y haga clic en el botón "Rehacer autorización" en la parte inferior de la página de detalles del pedido (si el botón no aparece, haga clic primero en el botón "Avanzado").

Si la autorización original se ha obtenido con el protocolo 3-D Secure, las condiciones de 3-D Secure originales podrían no seguir aplicándose a la autorización renovada.

De acuerdo con la normativa de VISA International y MasterCard International, el cliente tiene que identificarse con cada autorización si desea sacar partido a la garantía que ofrece 3-D Secure. Las normas de la garantía de pago de 3-D Secure se gestionan de forma exclusiva entre el comerciante y su entidad adquirente. Póngase en contacto con su entidad adquirente para obtener más información.

¿Prefiere utilizar operaciones automatizadas?

- [Fichero de Lote](#): envíe el código de operación REN del campo 10
- [DirectLink](#): operación de envío=REN

3.3 Realizar una autorización manual

A veces, la entidad adquirente no emite la autorización de forma automática. Por ejemplo, cuando se ha alcanzado el límite de transacciones permitido. La entidad adquirente rechazará la autorización y le enviará un mensaje para pedirle que se ponga en contacto con su centro de llamadas de comerciantes. Cuando se ponga en contacto con la entidad adquirente y esta decida emitir la autorización, es posible que se le proporcione un código de autorización por teléfono.

Puede introducir el código de autorización proporcionado por la entidad adquirente (a través del teléfono o fax, etc.) en su oficina de administración. Busque la transacción a través de la pantalla de selección "Ver transacciones". Al solicitar los detalles de la transacción, verá el botón "Autorización manual" en la parte inferior de la página (si el botón no está disponible, haga clic primero en el botón "Avanzado"). Especifique el código de autorización que le ha dado la entidad adquirente en el campo junto al botón "Autorización manual" y haga clic en este.

Como comerciante, es responsable de la introducción manual del código de autorización, incluso si esta tiene el estado 9 y no se ha realizado ningún pago real.

Si tiene un contrato de 3-D Secure con su entidad adquirente, las condiciones de 3-D Secure que se aplicarán a la autorización estándar emitida a través de este protocolo podrían ser diferentes a las de una autorización manual. De acuerdo con la normativa de VISA International y MasterCard International, el cliente tiene que identificarse con cada autorización si desea sacar partido a la garantía que ofrece 3-D Secure. Las normas de la garantía de pago de 3-D Secure se gestionan de forma exclusiva entre el comerciante y su entidad adquirente. Póngase en contacto con su entidad adquirente para obtener más información.

4. Operaciones parciales y múltiples

Las operaciones parciales le permiten realizar capturas de datos, cancelaciones de autorizaciones y reembolsos con un importe inferior al del pedido original.

Varias operaciones le permiten realizar diversas capturas de datos, cancelaciones de autorizaciones y reembolsos en la misma transacción (la opción Varias operaciones es independiente de la opción Operaciones parciales).

La disponibilidad de las operaciones parciales y múltiples depende de su suscripción y de si su entidad adquirente permite estas operaciones. Las opciones deben activarse poniéndose en [contacto con nosotros](#).

Cuando la opción Operaciones parciales está habilitada en su cuenta, junto a los botones de mantenimiento de la parte inferior de la página de detalles del pedido aparecerán una serie de campos de entrada en los que podrá introducir un importe.

Cuando la opción Varias operaciones está habilitada en su cuenta, verá la casilla de verificación "Última" junto a los campos de texto en los que puede introducir un importe.

4.1 Operaciones parciales

Para realizar una captura de datos/reembolso/autorización/eliminación parcial, tiene que ir a la página de transacciones detalladas en la que encontrará el botón "Confirmar pago (captura de datos)"/reembolso/"Eliminar autorización" en la parte inferior de la página.

1. Rellene el importe parcial en el campo situado junto al botón correspondiente (de forma predeterminada, se introducirá el importe completo).
2. Haga clic en el botón correspondiente y confirme la acción.

¿Prefiere utilizar operaciones automatizadas?

Capturas de datos

- [Fichero de Lote](#): envíe el código de operación SAS del campo 10
- [DirectLink](#): enviar OPERATION=SAS

Reembolsos

- [Fichero de Lote](#): envíe el código de operación RFS del campo 10
- [DirectLink](#): enviar OPERATION=RFS

Eliminación de autorización

- [Fichero de Lote](#): envíe el código de operación DES del campo 10
- [DirectLink](#): enviar OPERATION=DES

4.2 Varias operaciones

Para realizar varias capturas de datos/reembolsos o una eliminación de autorización que deje la transacción abierta para más operaciones de mantenimiento, tiene que ir a la página de la transacción detallada, donde encontrará el botón "Confirmar pago (captura de datos)"/reembolso/"Eliminar autorización" en la parte inferior de la página.

1. Rellene el importe parcial en el campo situado junto al botón correspondiente (de forma predeterminada, se introducirá el importe completo).

Mantenimiento de las transacciones

2. Seleccione la casilla "Última" si se trata de la última operación que desea realizar en esta transacción O deshabilite "Última" si sigue deseando realizar una operación posterior en esta transacción (por ejemplo, solicitar 50,00 EUR por los bienes que ya ha enviado al cliente y solicitar el importe restante de la transacción al remitir el resto).
3. Haga clic en el botón correspondiente y confirme la acción.

¿Prefiere utilizar operaciones automatizadas?

Capturas de datos

- [Fichero de Lote](#): envíe el código de operación SAL (no último) o SAS (último) en el campo 10
- [DirectLink](#): envíe OPERATION=SAL (no última) u OPERATION=SAS (última)

Reembolsos

- [Fichero de Lote](#): envíe el código de operación RFD (no último) o RFD (último) en el campo 10
- [DirectLink](#): envíe OPERATION=RFD (no última) u OPERATION=RFS (última)

Eliminación de autorización

- [Fichero de Lote](#): envíe el código de DEL RFD (no último) o DES (último) en el campo 10
- [DirectLink](#): envíe OPERATION=DEL (no última) u OPERATION=DES (última)

5. Eliminar una transacción

Siguiendo los nuevos requisitos del Reglamento general de protección de datos, un nuevo botón permite eliminar permanentemente toda la información contenida en una transacción concreta. La información se eliminará 90 días después de la fecha de la transacción original. Si la transacción tiene más de 90 días, los datos se eliminarán dentro en 24 horas hábiles. Una vez eliminada, esta información no se puede recuperar y no aparecerá en ningún informe de MI, así que debe asegurarse de ejecutar cualquier informe en el que necesite que esté presente esta información de transacción antes de eliminar cualquier información.

Para eliminar una transacción:

1. Vaya al menú OPERACIONES > VER TRANSACCIONES y localice el botón "Definir" junto a "Fecha de purga".
2. Haga clic en el botón. Aparecerá una ventana emergente para confirmar o cancelar la acción.