

## INDICE

### 1.1.1 Manual Operativo

|  |    |
|--|----|
| INDICE .....   | 1  |
| 1.1.1 Manual Operativo.....                              | 1  |
| 2. Operación de Transacciones con Tarjeta Presente ..... | 4  |
| 2.1 Operativa Retail Terminal modelo VX520 .....         | 4  |
| 2.1.1 Venta regular .....                                | 4  |
| 2.1.2 Cancelación de una transacción .....               | 4  |
| 2.1.3 Devolución de una transacción.....                 | 5  |
| 2.1.4 Reporte de detalles y cierre de lote .....         | 5  |
| 2.1.5 Termina tu día haciendo el cierre de lote.....     | 5  |
| 2.2 Operativa Retail Terminal VX675.....                 | 6  |
| 2.2.1 Venta regular .....                                | 6  |
| 2.2.2 Cancelación de una transacción .....               | 6  |
| 2.2.3 Devolución de una transacción.....                 | 6  |
| 2.2.4 Reporte de detalles y totales.....                 | 7  |
| 2.2.5 Termina tu día haciendo el cierre de lote.....     | 7  |
| 2.3 Operativa Restaurante Terminal modelo VX520 .....    | 7  |
| 2.3.1 Venta.....   | 7  |
| 2.3.2 Ajuste de Propina.....                             | 8  |
| 2.3.3 Cancelación .....                                  | 9  |
| 2.3.4 Devolución .....                                   | 9  |
| 2.3.5 Reportes.....                                      | 9  |
| 2.3.6 Cierre de lote .....                               | 10 |
| 2.4 Operativa Restaurante Terminal modelo VX675 .....    | 10 |
| 2.4.1 Venta.....   | 10 |
| 2.4.2 Ajuste de propina .....                            | 11 |
| 2.4.3 Cancelación .....                                  | 11 |
| 2.4.4 Devolución .....                                   | 12 |
| 2.4.5 Reportes de detalles y totales.....                | 12 |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 2.4.6  | Cierre de lote .....   | 12 |
| 2.5    | Operativa Check In - Check Out Terminal modelo VX520 .....         | 13 |
| 2.5.1  | Venta Regular.....   | 13 |
| 2.5.2  | Check in - Preautorización .....                                   | 13 |
| 2.5.3  | Cargo tardío.....  | 13 |
| 2.5.4  | Devolución .....   | 14 |
| 2.5.5  | Autorización Adicional.....  | 14 |
| 2.5.6  | Check Out.....   | 15 |
| 2.5.7  | Reimprimir.....  | 15 |
| 2.5.8  | Cancelación .....  | 16 |
| 2.5.9  | Reporte de totales y detalles .....                                | 16 |
| 2.5.10 | No Show.....   | 16 |
| 2.5.11 | Cierre de lote .....   | 17 |
| 2.6    | Operativa Check In – Check Out Terminal modelo VX675.....          | 17 |
| 2.6.1  | Venta.....   | 17 |
| 2.6.2  | Cargo tardío.....  | 17 |
| 2.6.3  | Devolución .....   | 18 |
| 2.6.4  | No Show.....   | 19 |
| 2.6.5  | Reporte de totales y detalles.....                                 | 19 |
| 2.6.6  | Check in / Pre autorización .....                                  | 19 |
| 2.6.7  | Autorización adicional .....                                       | 20 |
| 2.6.8  | Check out.....   | 20 |
| 2.6.9  | Reimprimir.....  | 21 |
| 2.6.10 | Cancelación .....  | 21 |
| 2.6.11 | Cierre de lote .....   | 22 |
| 3.     | Operación de Transacciones con Tarjeta No Presente.....            | 22 |
| 3.1    | PayPoint (Solución para procesamiento de Cargos Recurrentes) ..... | 22 |
| 3.1.1  | Venta.....   | 22 |
| 3.1.2  | Cancelación y Devolución en cargos recurrentes .....               | 23 |
| 3.1.3  | Chargeback / Cancelación .....                                     | 23 |
| 3.1.4  | Reportes.....  | 24 |
| 3.1.5  | Cierre de Lote.....  | 25 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 3.1.6 | Cargos Recurrentes con PayPoint automatizado.....                          | 25 |
| 3.2   | PayPoint (Venta Mo/To) .....   | 25 |
| 3.2.1 | Venta.....   | 25 |
| 3.2.2 | Cancelación y Devolución en cargos recurrentes .....                       | 26 |
| 3.2.3 | Chargeback / Cancelación .....   | 26 |
| 3.2.4 | Reportes.....  | 27 |
| 3.2.5 | Cierre de Lote.....  | 28 |
| 3.2.6 | Conexión a PayPoint a través de API. ....                                  | 28 |
| 4.    | Uso y Mantenimiento de Terminal Punto de Venta.....                        | 28 |
| 4.1   | Limpieza .....   | 28 |
| 4.2   | Tecnología IP .....  | 28 |
| 4.3   | Tecnología GPRS.....   | 29 |
| 4.4   | Tecnología WiFi .....  | 29 |
| 5.    | Actualización de datos de contacto .....                                   | 29 |
| 6.    | Prevención de fraudes .....  | 29 |
| 6.1   | Mejores prácticas para reconocer operaciones fraudulentas .....            | 30 |
| 6.2   | Motivos de cancelación o bloqueo de la afiliación.....                     | 31 |
| 6.3   | Mensajes de Rechazo.....   | 31 |
| 7.    | Contracargos y Peticiones de Pagaré.....                                   | 32 |
| 7.1   | Contracargos .....   | 32 |
| 7.1.1 | Contracargos Locales .....   | 32 |
| 7.1.2 | Contracargos Internacionales .....   | 33 |
| 7.2   | Peticiones de Pagaré .....   | 34 |
| 7.3   | Recomendaciones para el uso de rollos térmicos y resguardo de pagarés..... | 35 |
| A.    | Contenido y estado correcto de los pagarés.....                            | 35 |
| B.    | Indicaciones para el resguardo y manejo de rollos térmicos y pagarés ..... | 36 |
| 8.    | Tiempo de Intercambio de transacciones.....                                | 36 |
| 9.    | ClientLine .....   | 37 |
| 9.1   | Enrolamiento en Client Line .....  | 38 |
| 10.   | Fechas de Cobro de Cuotas por Servicio .....                               | 44 |

## 2. Operación de Transacciones con Tarjeta Presente

### 2.1 Operativa Retail Terminal modelo VX520

#### 2.1.1 Venta regular

1. Inserta la tarjeta con chip en la ranura frontal de la terminal. Si no cuenta con éste, deslízala por el lector de banda magnética.
2. Teclea el monto de la venta y al terminar, verifica la cantidad que aparece y oprime la tecla verde.
3. Si la terminal te solicita el NIP del tarjetahabiente, pídele a tu cliente que lo digite finalizando con la tecla verde. Esto sustituye su firma y en el ticket aparecerá la leyenda “Autorizado con Firma Electrónica”.
4. En la pantalla verás el número de autorización indicando que la transacción fue aprobada y solicitará que retires la tarjeta.
5. En caso de que no tenga firma electrónica, corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme.
6. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

Si la terminal te indica en la pantalla “Referida llamar banco”, presiona la tecla roja y cancela la transacción. Este mensaje significa que el tarjetahabiente debe llamar al banco que emitió la tarjeta para confirmar la disponibilidad de saldo. Reinicia la venta, sólo si el banco autoriza un nuevo intento. De lo contrario solicita otra forma de pago. Si continúas sin tomar en cuenta estas instrucciones, la venta no será pagada.

#### 2.1.2 Cancelación de una transacción

1. Para realizar una cancelación, presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “Cancelación”, presiona la tecla F que corresponda.
2. Selecciona si quieres buscar la transacción a cancelar por:
  - Número de operación F2: ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura “OPER#”
  - Número de tarjeta F3: ingresa los últimos 4 dígitos
3. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona F1. Si no lo es, avanza en las operaciones presionando F2 para ver la anterior y F3 para ver la siguiente.
4. Una vez que encuentres la transacción, confírmala con F1.
5. Se procesará la cancelación e imprimirá el comprobante que el tarjetahabiente debe firmar.

Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

Una cancelación sólo puede realizarse si no has hecho el cierre de lote del día.

### 2.1.3 Devolución de una transacción

1. Antes de realizar una devolución, llama a Servicio a Comercios a los teléfonos que encontrarás al final de la guía.
2. Presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “Devolución”, presiona la tecla F que corresponda.
3. Durante la llamada, nuestros operadores te darán la clave que deberás ingresar y te guiarán en el proceso.

Una devolución sólo puede realizarse cuando ya hiciste el cierre de lote del día correspondiente a esta venta.

### 2.1.4 Reporte de detalles y cierre de lote

Al realizar tu cierre de lote diario, la terminal te proporcionará tus reportes de la venta del día. Si deseas obtenerlo antes del cierre, sigue estos pasos:

1. Presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “Reportes”, presiona la tecla F que corresponda.
2. Podrás elegir entre:

Un reporte de totales que te muestra el total de operaciones por cada marca de tarjetas, es decir, Visa, MasterCard y Amex, entre otras. Para seleccionarlo, presiona F2.

Un reporte de detalles que te permitirá revisar todas las transacciones realizadas en tu terminal. Presiona F3.

### 2.1.5 Termina tu día haciendo el cierre de lote.

1. Para realizar tu cierre de lote, presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “Cierre Lote”, presiona la tecla F que corresponda.
2. La terminal imprimirá un reporte de detalles y otro de totales.
3. En la pantalla aparecerá la leyenda “Entre para conf”. Confirma presionando la tecla verde.
4. No oprimas ninguna tecla hasta que imprima el comprobante completo.
5. Al final de éste verás la leyenda “Cierre Completo”.

Una vez concluido el cierre, la terminal ocupará algunos minutos para realizar un proceso de actualización. Mientras tanto, no presiones ninguna tecla.

Operativa Restaurante

## 2.2 Operativa Retail Terminal VX675

### 2.2.1 Venta regular

1. Inserta la tarjeta con chip en la ranura frontal de la terminal. Sino cuenta con éste, deslízala por el lector de banda.
2. Teclea el monto de la venta y al terminar, verifica la cantidad que aparece y oprime la tecla verde.
3. Si la terminal te solicita el NIP del tarjetahabiente, pídele a tu cliente que lo digite finalizando con la tecla verde. Esto sustituye su firma y, en el ticket aparecerá la leyenda “Autorizado con firma electrónica”.
4. En la pantalla verás el número de autorización indicando que la transacción fue aprobada y solicitará que retires la tarjeta.
5. En caso de que no tenga firma electrónica, corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme.
6. Siempre imprime su copia presionando la tecla verde.

Si la terminal te indica en la pantalla “Referida llamar banco”, presiona la tecla roja y cancela la transacción. Este mensaje significa que el tarjetahabiente debe llamar al banco que emitió la tarjeta para confirmar la disponibilidad del saldo. Reinicia la venta, sólo si el banco autoriza un nuevo intento. De lo contrario solicita otra forma de pago. Si continúas sin tomar en cuenta estas instrucciones, la venta no será pagada.

### 2.2.2 Cancelación de una transacción

1. Para realizar una cancelación, en el menú principal elige “Transacciones” y presiona “Enter”.
2. Con los botones de avance, selecciona “Cancelación” y presiona “Enter”.
3. Selecciona si quieres buscar la transacción a cancelar por:
  - a) Número de operación (OPER#): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura “OPER”
  - b) Número de tarjeta (TARJ): ingresa los últimos 4 dígitos
4. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona la tecla verde.  
Si no es, avanza en las operaciones, eligiendo entre “Ant” (anterior) o “Sig” (siguiente).
5. Una vez que encuentres la transacción, confírmala presionando dos veces la tecla verde.
6. Se procesará la cancelación e imprimirá el comprobante que el tarjetahabiente debe firmar.

Siempre imprime la copia del cliente presionando la tecla verde.

Una cancelación sólo puede realizarse si no has hecho el cierre de lote del día.

### 2.2.3 Devolución de una transacción

1. Antes de realizar una devolución, llama a Servicio a Comercios a los teléfonos que encontrarás al final de la guía.
2. Para realizar una devolución, en el menú principal elige “Transacciones” y presiona “Enter”.
3. Con los botones de avance, selecciona “Devolución” y presiona “Enter”.

4. Durante la llamada, nuestros operadores te darán la clave que deberás ingresar y te guiarán en el proceso.

Una devolución sólo puede realizarse cuando ya hiciste el cierre de lote del día.

## 2.2.4 Reporte de detalles y totales

Al realizar tu cierre de lote diario, la terminal te proporcionará tus reportes de la venta del día. Si deseas, obtenerlo antes del cierre, sigue estos pasos:

1. Para obtener un reporte, en el menú principal elige “Reportes” y presiona “Enter”. Podrás elegir entre varios reportes usando los botones de avance y seleccionándolo con la tecla verde:

- Un reporte de totales que te muestra el total de operaciones por cada marca de tarjetas, es decir, Visa, MasterCard®, Amex, Carnet, etc.
- Un reporte de detalles que te permitirá revisar todas las transacciones realizadas en tu terminal.

## 2.2.5 Termina tu día haciendo el cierre de lote.

1. Para realizar tu cierre de lote en el menú principal elige “Lote” y presiona “Enter”.
2. Con los botones de avance, selecciona “Cierre Lote” y presiona la tecla verde.
3. Imprimirá un reporte de detalles y otro de totales.
4. En la pantalla aparecerá la leyenda “Entre para conf.”. Confirma presionando la tecla verde.
5. No oprimas ninguna tecla hasta que imprima el ticket.
6. Al final de este verás la leyenda “Cierre Completo”.

Una vez concluido el cierre, la terminal realizará un proceso de actualización por aproximadamente 30 segundos. Mientras tanto, no presiones ninguna tecla.

## 2.3 Operativa Restaurante Terminal modelo VX520

### 2.3.1 Venta

1. Inserta la tarjeta con chip en la ranura frontal de la terminal. Si no cuenta con él, deslízala por el lector de banda magnética.
2. Ingresa en la terminal tu ID de Usuario (número de mesero) y presiona la tecla verde.
3. Teclea el monto de la venta y oprime la tecla verde.
4. Elige alguna de las siguientes opciones para agregar la propina al ticket:
  - Ahora (prepropina): el cliente ya definió el porcentaje de propina. Presiona F1 y escoge entre las opciones:

| Tecla      | F1  | F2  | F3  | F4   |
|------------|-----|-----|-----|------|
| Porcentaje | 10% | 15% | 20% | Otro |

- Para la opción “Otro” (F4) tendrás que digitar el porcentaje y presionar la tecla verde para confirmar. Si es mayor al 20%, tendrás que ingresar la clave del supervisor.
- Después (postpropina): el cliente escribirá en el ticket el monto de la propina. Presiona F2 para continuar con la venta. En la sección de “Ajuste de Propina” encontrarás los pasos para agregar la postpropina antes de cerrar tu lote.

5. Si la terminal te solicita el NIP del tarjetahabiente, pídele a tu cliente que lo digite finalizando con la tecla verde. Esto sustituye su firma y en el ticket aparecerá la leyenda “Autorizado con Firma Electrónica”.

6. Verás en la pantalla el número de autorización indicando que la transacción fue aprobada y solicitará que retires la tarjeta.

7. En caso de que no tenga firma electrónica, corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

Si la terminal te indica en la pantalla “Referida llamar banco”, presiona la tecla roja y cancela la transacción. Este mensaje significa que el tarjetahabiente debe llamar al banco que emitió la tarjeta para confirmar la disponibilidad de saldo. Reinicia la venta, sólo si el banco autoriza un nuevo intento. De lo contrario solicita otra forma de pago. Si continúas sin tomar en cuenta estas instrucciones, la venta no será pagada.

### 2.3.2 Ajuste de Propina

1. Para realizar un ajuste, presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Selecciona en el menú principal “Ajustes” presionando la tecla F que corresponda.

2. Selecciona si quieres buscar la transacción por:

Número de usuario (F1)

Número de operación (F2): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura “OPER#”

Número de tarjeta (F3): ingresa los últimos 4 dígitos

3. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona F1. Si no es, avanza en las operaciones presionando F2 para ver la anterior y F3 para ver la siguiente.

4. Una vez que encuentres la transacción, confirma con F1.

5. La terminal te preguntará si deseas cambiar el monto, presiona la tecla verde para saltar este paso.

6. Aparecerá “Nueva Propina”, digita el monto que tu cliente especificó en el ticket y presiona la tecla verde. Si es mayor al 20%, tendrás que ingresar la clave del supervisor.

7. Se procesará el ajuste e imprimirá el comprobante con la leyenda “Firma No Requerida” o “Autorizado con Firma Electrónica”. Si tu cliente permanece aún en el establecimiento, imprime su copia presionando F1.

Recuerda que antes de realizar tu cierre de lote diario, debes realizar los ajustes de propina que corresponda.

## 2.3.3 Cancelación

1. Para realizar una cancelación, presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “Cancelación”, presiona la tecla F que corresponda.
2. Selecciona si quieres buscar la transacción a cancelar por:  
Número de usuario (F1)  
Número de operación (F2): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura “OPER#”  
Número de tarjeta (F3): ingresa los últimos 4 dígitos
3. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona F1. Si no lo es, avanza en las operaciones presionando F2 para ver la anterior y F3 para ver la siguiente.
4. Una vez que encuentres la transacción, confírmala con F1.
5. Se procesará la cancelación e imprimirá el comprobante que el tarjetahabiente debe firmar.

Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

Una cancelación sólo puede realizarse si no has hecho el cierre de lote del día.

## 2.3.4 Devolución

1. Antes de realizar una devolución, llama a Servicio a Comercios a los teléfonos que encontrarás al final de la guía.
2. Presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “Devolución”, presiona la tecla F que corresponda.
3. Durante la llamada, nuestros operadores te darán la clave que deberás ingresar y te guiarán en el proceso.

Una devolución sólo puede realizarse cuando ya hiciste el cierre de lote del día correspondiente a esta venta.

## 2.3.5 Reportes

Al realizar tu cierre de lote diario, la terminal te proporcionará tus reportes de la venta del día. Si deseas obtenerlo antes del cierre, sigue estos pasos:

1. Presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “Reportes”, presiona la tecla F que corresponda.
2. Podrás elegir entre varios reportes, avanzando en el menú con la primera tecla lila de la izquierda y seleccionar el que deseas con las teclas F1, F2, F3 o F4 según corresponda.

Por ejemplo:

Un reporte de totales que te muestra el total de operaciones por cada marca de tarjetas, es decir, Visa, MasterCard y Amex, entre otras.

Un reporte de detalles que te permitirá revisar cada una de las transacciones realizadas en tu terminal.

Al escoger “Reporte de Propinas”, te aparecerán diferentes opciones de reportes donde podrás ver qué operaciones están cerradas, cuáles pendientes de ajustar, etc.

## 2.3.6 Cierre de lote

Si al iniciar esta operación tienes pendiente hacer algunos ajustes de propina, la terminal te lo notificará. Si no los realizas antes del cierre de lote, ya no podrás ajustarlas posteriormente.

1. Para realizar un cierre de lote, presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “Cierre Lote”, presiona la tecla F que corresponda.
2. La terminal imprimirá un reporte de detalles y otro de totales.
3. En la pantalla aparecerá la leyenda “Entre para conf”. Confirma presionando la tecla verde.
4. No oprimas ninguna tecla hasta que imprima el comprobante completo.
5. Al final de éste verás la leyenda “Cierre Completo”.

Una vez concluido el cierre, la terminal ocupará algunos minutos para realizar un proceso de actualización. Mientras tanto, no presiones ninguna tecla.

## 2.4 Operativa Restaurante Terminal modelo VX675

### 2.4.1 Venta

1. Inserta la tarjeta con chip en la ranura frontal de la terminal. Si no cuenta con éste, deslízala por el lector de banda.
2. Ingresa en la terminal tu ID de Usuario (número de mesero) y presiona la tecla verde.
3. Teclea el monto de la venta y oprime la tecla verde.
4. Con los botones de avance y confirmando con “Enter”, elige alguna de las siguientes opciones para agregar la propina al ticket:
  - Ahora (prepropina): el cliente ya definió el porcentaje de propina. Con las teclas de avance, selecciona el porcentaje de propina: 10%, 15% y 20%. Si eliges “Otro”, tendrás que digitar el porcentaje y presionar la tecla verde para confirmar. Si es mayor al 20%, tendrás que ingresar la clave del supervisor.
  - Después (postpropina): el cliente escribirá en el ticket el monto de la propina.

En la sección de “Ajuste de Propina” encontrarás los pasos para agregar la postpropina antes de cerrar tu lote.

5. Si la terminal te solicita el NIP del tarjetahabiente, pídele a tu cliente que lo digite finalizando con la tecla verde. Esto sustituye su firma y en el ticket aparecerá la leyenda “Autorizado con Firma Electrónica”.
6. Verás en la pantalla el número de autorización indicando que la transacción fue aprobada y solicitará que retires la tarjeta.
7. En caso de que no tenga firma electrónica, corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

Si la terminal te indica en la pantalla “Referida llamar banco”, presiona la tecla roja y cancela la transacción. Este mensaje significa que el tarjetahabiente debe llamar al banco que emitió la tarjeta para confirmar la disponibilidad de saldo. Reinicia la venta, sólo si el banco autoriza un nuevo intento. De lo contrario solicita otra forma de pago.

Si continúas sin tomar en cuenta estas instrucciones, la venta no será pagada.

## 2.4.2 Ajuste de propina

1. Para realizar un ajuste de propina, en el menú principal elige “Transacciones” y presiona “Enter”.
2. En la parte inferior de la pantalla verás dos flechas, selecciona la que indica hacia la derecha presionando la tecla gris que se encuentra debajo de ella.
3. Con las teclas de avance posíciónate sobre “Ajuste” y presiona “Enter”.
4. Selecciona si quieres buscar la transacción por:
  - Número de usuario (Usr)
  - Número de operación (Oper#): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura “OPER”
  - Número de tarjeta (Tarj): ingresa los últimos 4 dígitos
5. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona la tecla verde. Si no es, avanza en las operaciones, eligiendo entre “Ant” (anterior) o “Sig” (siguiente).
6. Una vez que encuentres la transacción, confirma con la tecla verde.
7. La terminal te preguntará si deseas cambiar el monto, presiona la tecla verde para saltar este paso.
8. Aparecerá “Nueva Propina”, digita el monto que tu cliente especificó en el ticket y presiona la tecla verde. Si es mayor al 20%, tendrás que ingresar la clave del supervisor.
9. Se procesará el ajuste e imprimirá el comprobante con la leyenda “Firma No Requerida” o “Autorizado con Firma Electrónica”. Si tu cliente permanece aún en el establecimiento, imprime su copia presionando la tecla verde.

Recuerda que antes de realizar tu cierre de lote diario, debes realizar los ajustes de propina

## 2.4.3 Cancelación

1. Para realizar una cancelación, en el menú principal elige “Transacciones” y presiona “Enter”.
2. Con los botones de avance, selecciona “Cancelación” y presiona “Enter”.
3. Selecciona si quieres buscar la transacción a cancelar por:
  - a) Número de usuario (Usr)
  - b) Número de operación (Oper#): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura “OPER”
  - c) Número de tarjeta (Tarj): ingresa los últimos 4 dígitos
4. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona la tecla verde.  
Si no es, avanza en las operaciones, eligiendo entre “Ant” (anterior) o “Sig” (siguiente).
5. Una vez que encuentres la transacción, confírmala presionando dos veces la tecla verde.
6. Se procesará la cancelación e imprimirá el comprobante que el tarjetahabiente debe firmar.

Siempre imprime la copia del cliente presionando la tecla verde.

Una cancelación sólo puede realizarse si no has hecho el cierre de lote del día.

## 2.4.4 Devolución

1. Antes de realizar una devolución, llama a Servicio a Comercios a los teléfonos que encontrarás al final de la guía.
2. Para realizar una devolución, en el menú principal elige “Transacciones” y presiona “Enter”.
3. Con los botones de avance, selecciona “Devolución” y presiona “Enter”.
4. Durante la llamada, nuestros operadores te darán la clave que deberás ingresar y te guiará en el proceso.

Una devolución sólo puede realizarse cuando ya hiciste el cierre de lote del día.

## 2.4.5 Reportes de detalles y totales

Al realizar tu cierre de lote diario, la terminal te proporcionará tus reportes de la venta del día. Si deseas, obtenerlo antes del cierre, sigue estos pasos:

1. Para obtener un reporte en el menú principal elige “Reportes” y presiona “Enter”. Podrás elegir entre varios reportes usando los botones de avance y seleccionándolo con la tecla verde. Por ejemplo:

Un reporte de totales que te muestra el total de operaciones por cada marca de tarjetas, es decir, Visa, MasterCard y Amex, entre otras.

Un reporte de detalles que te permitirá revisar cada una de las transacciones realizadas en tu terminal.

Al escoger “Reporte de Prop”, te aparecerán diferentes opciones de reportes donde podrás ver qué operaciones están cerradas, cuáles pendientes de ajustar, etc.

## 2.4.6 Cierre de lote

1. Para realizar tu cierre de lote en el menú principal elige “Lote” y presiona “Enter”.
2. Con los botones de avance, selecciona “Cierre Lote” y presiona la tecla verde.
3. Imprimirá un reporte de detalles y otro de totales.
4. En la pantalla aparecerá la leyenda “Entre para conf.”. Confirma presionando la tecla verde.
5. No oprimas ninguna tecla hasta que imprima el ticket .
6. Al final de este verás la leyenda “Cierre Completo”.

Una vez concluido el cierre, la terminal realizará un proceso de actualización por aproximadamente 30 segundos. Mientras tanto, no presiones ninguna tecla.

## 2.5 Operativa Check In - Check Out Terminal modelo VX520

### 2.5.1 Venta Regular

1. Para realizar una venta regular, presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “Venta Regular”, presiona la tecla F que corresponda.
2. Inserta la tarjeta con chip en la ranura frontal de la terminal. Si no cuenta con él, deslízala por el lector de banda magnética.
3. Teclea el monto de la venta y al terminar, verifica la cantidad que aparece y oprime la tecla verde.
4. Si la terminal te solicita el NIP del tarjetahabiente, pídele a tu cliente que lo digite finalizando con la tecla verde. Esto sustituye su firma autógrafa y en el ticket aparecerá la leyenda “Autorizado con Firma Electrónica”.
5. En la pantalla verás el número de autorización indicando que la transacción fue aprobada y solicitará que retires la tarjeta.
6. En caso de que no tenga firma electrónica (NIP), corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme.
7. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

### 2.5.2 Check in - Preautorización

1. Presiona F1. Inserta la tarjeta con chip en la ranura frontal de la terminal. Si no cuenta con éste, deslízala por el lector de banda magnética.
2. Teclea el monto de la venta y al terminar, verifica la cantidad que aparece y oprime la tecla verde.
3. Si la terminal te solicita el NIP del tarjetahabiente, pídele a tu cliente que lo digite finalizando con la tecla verde. Esto sustituye su firma autógrafa y en el ticket aparecerá la leyenda “Autorizado con Firma Electrónica”.
5. En la pantalla verás el número de autorización indicando que la transacción fue aprobada y solicitará que retires la tarjeta.
6. En caso de que no tenga firma electrónica (NIP), corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme.
7. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

Esta operación sólo es una reserva de disponible.

### 2.5.3 Cargo tardío

1. Presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “Late Charge”, presiona la tecla F que corresponda.
2. Ingresas los 16 dígitos de la tarjeta y presiona la tecla verde. Enseguida digita la fecha de expiración.
3. La terminal te pedirá la clave de supervisor y preguntará si la tarjeta está presente, elige sí o no presionando la tecla F que corresponda.
4. Si la tarjeta no está presente, te solicitará el código de seguridad (3 dígitos) y el monto.

Confirma con la tecla verde.

5. Selecciona en el menú el concepto del cargo extra, presionando la tecla F que corresponda:

- Rest (restaurante)
- Reg (tienda de regalos)
- MBar (mini bar)
- Prox (avanzar a siguiente pantalla)
- Tel (teléfono)
- Otro
- Lava (lavandería)
- Prev (regresar a pantalla anterior)}

6. Se imprimirá el ticket. Tendrás la posibilidad de imprimir la copia del cliente.

Esta transacción se refiere a aquellos servicios adicionales que tuvo el huésped y que se cobrarán después del check out, tales como consumos en el mini bar, room service (servicio a la habitación) o llamadas telefónicas extras, por mencionar algunas. Te recomendamos enviar un correo electrónico al tarjetahabiente con la información, desglose de estos cargos adicionales y el ticket impreso por la terminal. Esta es una transacción con tarjeta no presente y es considerada como de alto riesgo. En caso de una aclaración, al no contar con la firma del tarjetahabiente, es muy probable que no proceda a favor de tu comercio.

### 2.5.4 Devolución

1. Antes de realizar una devolución, llama a Servicio a Comercios a los teléfonos que encontrarás al final de la guía.
2. Presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “Devolución”, presiona la tecla F que corresponda.
3. Durante la llamada, nuestros operadores te darán la clave que deberás ingresar y te guiarán en el proceso.

Una devolución sólo puede realizarse cuando ya hiciste el cierre de lote del día correspondiente a esta venta.

### 2.5.5 Autorización Adicional

1. Presiona F4.
2. Selecciona si quieres buscar la cuenta para la que se solicitará la autorización adicional por:
  - a) Número de folio (F1): aparece en el ticket y está formado por 9 dígitos
  - b) Número de operación (F2): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura “OPER#”
  - c) Número de tarjeta (F3): ingresa los últimos 4 dígitos
3. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona F1. Si no lo es, avanza en las operaciones presionando F2 para ver la anterior y F3 para ver la siguiente.

4. Ingresa el importe y presiona la tecla verde.
5. Se procesará la transacción e imprimirá el comprobante que tu cliente deberá firmar.
6. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

Esta operación modifica el importe original reservado y cambia el código de autorización del check out.

Si la estancia de tu cliente se extiende por más de dos semanas, te recomendamos solicitar una nueva autorización realizando el check out de la primera y haciendo un nuevo check in.

## 2.5.6 Check Out

1. Presiona F3. Selecciona si quieres buscar la cuenta para la que se solicitará el check out por:
  - a) Número de folio (F1): aparece en el ticket y está formado por 9 dígitos
  - b) Número de operación (F2): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura "OPER#"
  - c) Número de tarjeta (F3): ingresa los últimos 4 dígitos
2. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona F1. Si no lo es, avanza en las operaciones presionando F2 para ver la anterior y F3 para ver la siguiente.
3. Una vez seleccionada, tendrás la opción de continuar con el cargo a la misma tarjeta a la que se hizo el check in o a una diferente:
  - a) Para la misma tarjeta, presiona F1.
  - b) Para utilizar otra tarjeta, selecciona F2. Te pedirá que insertes la nueva tarjeta.
4. En la pantalla verás el monto ingresado en el check in. Confirma presionando la tecla verde.
5. Se procesará la transacción e imprimirá el comprobante que tu cliente deberá firmar. Si tiene firma electrónica, salta este paso.
6. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

Esta operación confirma que la reserva de disponible (check in) se concrete.

## 2.5.7 Reimprimir

1. Para realizar una reimpresión de un ticket, presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca "Reimprimir", presiona la tecla F que corresponda.
2. Aparecerán dos opciones:
  - a) Ult Recibo (F2): imprimirá el último ticket
  - b) Cualq Recibo (F3): Selecciona si quieres buscar la cuenta a la que se hará el checkout por:
    - Número de folio (F1): aparece en el ticket y está formado por 9 dígitos
    - Número de operación (F2): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura "OPER#"
    - Número de tarjeta (F3): ingresa los últimos 4 dígitos

3. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona F1. Si no lo es, avanza en las operaciones presionando F2 para ver la anterior y F3 para ver la siguiente.
4. Una vez que encuentres la transacción, confirma con F1. Se imprimirá el ticket.
5. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

## 2.5.8 Cancelación

1. Para realizar una cancelación, presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “Cancelación”, presiona la tecla F que corresponda.
2. Selecciona si quieres buscar la transacción a cancelar por:
  - a) Número de folio (F1): aparece en el ticket y está formado por 9 dígitos
  - b) Número de operación (F2): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura “OPER#”
  - c) Número de tarjeta (F3): ingresa los últimos 4 dígitos
3. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona F1. Si no lo es, avanza en las operaciones presionando F2 para ver la anterior y F3 para ver la siguiente.
4. Una vez que encuentres la transacción, confirma con F1.
5. Se procesará la cancelación e imprimirá el comprobante que el tarjetahabiente debe firmar. Siempre imprime la copia del cliente presionando F1.

Una cancelación sólo puede realizarse si no has hecho el cierre de lote del día.

## 2.5.9 Reporte de totales y detalles

Al realizar tu cierre de lote diario, la terminal te proporcionará tus reportes de la venta del día. Si deseas obtenerlo antes del cierre, sigue estos pasos:

1. Presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “Reportes”, presiona la tecla F que corresponda.
2. Podrás elegir entre los siguientes reportes, seleccionando la tecla F correspondiente:  
Reportes de totales: podrás escoger entre un reporte de “Lote Check In” con el detalle de estas operaciones y un reporte “Lote Cierre” que te muestra el total de operaciones por cada marca de tarjetas, es decir, Visa, MasterCard, Amex, entre otras.

Un reporte de detalles que te permitirá revisar todas las transacciones realizadas en tu terminal.

Un reporte histórico en el podrás ver el historial de tus cierres de lote.

## 2.5.10 No Show

1. Presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando parezca “No Show”, presiona la tecla F que corresponda.
2. Ingresa los 16 dígitos de la tarjeta y presiona la tecla verde. Enseguida digita la fecha de expiración.
3. La terminal te pedirá la clave de supervisor y preguntará si la tarjeta está presente, elige sí o no presionando la tecla F que corresponda.
4. Si la tarjeta no está presente, te solicitará el código de seguridad (3 dígitos) y el monto. Confirma con la tecla verde.

5. Se imprimirá el ticket. Tendrás la posibilidad de imprimir la copia del cliente.

Generalmente esta transacción aplica para aquellas ocasiones en las que el cliente no canceló a tiempo, o simplemente no se presentó y se aplican las políticas de cancelación de la empresa. Esta es una transacción con tarjeta no presente y es considerada como de alto riesgo. En caso de una aclaración, al no contar con la firma del tarjetahabiente, es muy probable que no proceda a favor de tu comercio.

Recuerda no almacenar los dígitos del código de seguridad.

### 2.5.11 Cierre de lote

1. Para realizar tu cierre de lote, presiona la primera tecla lila de la izquierda para avanzar en el menú. Cuando aparezca “Cierre Lote”, presiona la tecla F que corresponda.
2. Imprimirá un reporte de detalles y otro de totales.
3. En la pantalla aparecerá la leyenda “Entre para conf.”, confirma presionando la tecla verde.
4. No oprimas ninguna tecla hasta que imprima el comprobante completo.
5. Al final de este verás la leyenda “Cierre Completo”.

Una vez concluido el cierre, la terminal ocupará algunos minutos para realizar un proceso de actualización. Mientras tanto, no presiones ninguna tecla.

## 2.6 Operativa Check In – Check Out Terminal modelo VX675

### 2.6.1 Venta

1. Para realizar una venta regular, utiliza los botones de avance para seleccionar “Venta” y presiona “Enter”.
2. En el siguiente menú, presiona “Enter” para elegir “Venta Regular”.
3. Inserta la tarjeta con chip en la ranura frontal de la terminal. Si no cuenta con éste, deslízala por el lector de banda.
4. Teclea el monto de la venta y al terminar, verifica la cantidad que aparece y oprime la tecla verde.
5. Si la terminal te solicita el NIP del tarjetahabiente, pídele a tu cliente que lo digite finalizando con la tecla verde. Esto sustituye su firma y, en el ticket aparecerá la leyenda “Autorizado con firma electrónica”.
6. En la pantalla verás el número de autorización indicando que la transacción fue aprobada y solicitará que retires la tarjeta.
7. En caso de que no tenga firma electrónica, corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme.
8. Siempre imprime su copia presionando la tecla verde.

### 2.6.2 Cargo tardío

1. En el menú principal elige “Transacciones” y presiona “Enter”.

2. En la parte inferior de la pantalla verás dos flechas, selecciona la que indica hacia la derecha presionando la tecla gris que se encuentra debajo de ella. Al llegar a “Late Charge” presiona “Enter”.
3. Ingresas los 16 dígitos de la tarjeta y presiona la tecla verde. Enseguida digita la fecha de expiración.
4. La terminal te pedirá la clave de supervisor y preguntará si la tarjeta está presente, elige sí o no.
5. Si la tarjeta no está presente, te solicitará el código de seguridad (3 dígitos) y el monto. Confirma con la tecla verde.
6. Selecciona en el menú el concepto del cargo extra:
  - Rest (restaurante)
  - Reg (tienda de regalos)
  - MBar (mini bar)
  - Prox (avanzar a siguiente pantalla)
  - Tel (teléfono)
  - Otro
  - Lava (lavandería)
  - Prev (regresar a pantalla anterior)

Se imprimirá el ticket. Tendrás la posibilidad de imprimir la copia del cliente. Esta transacción se refiere a aquellos servicios adicionales que tuvo el huésped y que se cobrarán después del check out, tales como consumos en el mini bar, room service (servicio a la habitación) o llamadas telefónicas extras, por mencionar algunas. Te recomendamos enviar un correo electrónico al tarjetahabiente con la información, desglose de estos cargos adicionales y el ticket impreso por la terminal. Esta es una transacción con tarjeta no presente y es considerada como de alto riesgo. En caso de una aclaración, al no contar con la firma del tarjetahabiente, es muy probable que no proceda a favor de tu comercio.

### 2.6.3 Devolución

1. Antes de realizar una devolución, llama a Servicio a Comercios a los teléfonos que encontrarás al final de la guía.
2. Para realizar una devolución, en el menú principal elige “Transacciones” y presiona “Enter”.
3. En la parte inferior de la pantalla verás dos flechas, selecciona la que indica hacia la derecha presionando la tecla gris que se encuentra debajo de ella.
4. Con las teclas de avance posíciónate en “Devolución” y presiona “Enter”.
5. Durante la llamada, nuestros operadores te darán la clave que deberás ingresar y te guiarán en el proceso.

Una devolución sólo puede realizarse cuando ya hiciste el cierre de lote del día.

## 2.6.4 No Show

1. En el menú principal elige “Transacciones” y presiona “Enter”.
2. En la parte inferior de la pantalla verás dos flechas, selecciona la que indica hacia la derecha presionando la tecla gris que se encuentra debajo de ella. Al llegar a “No Show” presiona “Enter”.
3. Ingresa los 16 dígitos de la tarjeta y presiona la tecla verde. Enseguida digita la fecha de expiración.
4. La terminal te pedirá la clave de supervisor y preguntará si la tarjeta está presente, elige sí o no con los botones de avance y presionando “Enter”.
5. Si la tarjeta no está presente, te solicitará el código de seguridad (3 dígitos) y el monto. Confirma con la tecla verde.
6. Se imprimirá el ticket. Tendrás la posibilidad de imprimir la copia del cliente.

Generalmente esta transacción aplica para aquellas ocasiones en las que el cliente no canceló a tiempo, o simplemente no se presentó y se aplican las políticas de cancelación de la empresa. Esta es una transacción con tarjeta no presente y es considerada como de alto riesgo. En caso de una aclaración, al no contar con la firma del tarjetahabiente, es muy probable que no proceda a favor de tu comercio. Recuerda no almacenar los dígitos del código de seguridad.

## 2.6.5 Reporte de totales y detalles

Al realizar tu cierre de lote diario, la terminal te proporcionará tus reportes de la venta del día. Si deseas obtenerlo antes del cierre, sigue esta rutina:

En el menú principal elige “Lote y reportes” y presiona “Enter”. Podrás elegir entre varios reportes usando los botones de avance, las flechas para ir a la siguiente pantalla y seleccionándolo con la tecla verde:

Reportes de totales: podrás escoger entre un reporte de “Lote Check In” con el detalle de estas operaciones y un reporte “Lote Cierre” que te muestra el total de operaciones por cada marca de tarjetas, es decir, Visa, MasterCard, Amex, Carnet, etc.

Un reporte de detalles que te permitirá revisar todas las transacciones realizadas en tu terminal. Un reporte histórico en el que podrás ver el historial de tus cierres de lote.

## 2.6.6 Check in / Pre autorización

1. Para realizar un check in, en el menú principal elige “Transacciones” y presiona “Enter”.
2. En el siguiente menú, presiona “Enter” para elegir “Check in”.

3. Inserta la tarjeta con chip en la ranura frontal de la terminal. Si no cuenta con éste, deslízala por el lector de banda magnética.
4. Teclea el monto de la venta y al terminar, verifica la cantidad que aparece y oprime la tecla verde.
5. Si la terminal te solicita el NIP del tarjetahabiente, pídele a tu cliente que lo digite finalizando con la tecla verde. Esto sustituye su firma autógrafa y, en el ticket aparecerá la leyenda “Autorizado con Firma Electrónica”.
6. En la pantalla verás el número de autorización indicando que la transacción fue aprobada y solicitará que retires la tarjeta.
7. En caso de que no tenga firma electrónica, corta el ticket y pide a tu cliente que lo firme.
8. Siempre imprime la copia del cliente presionando la tecla verde. Esta operación sólo es una reserva de disponible.

## 2.6.7 Autorización adicional

1. Para realizar una autorización adicional, en el menú principal elige “Transacciones” y presiona “Enter”.
2. En el siguiente menú, avanza hasta “Auto Adicional” y presiona “Enter”.
3. Selecciona si quieres buscar la cuenta para la que se solicitará la autorización adicional por:
  - a) Número de folio: aparece en el ticket y está formado por 9 dígitos
  - b) Número de operación: ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura “OPER#”
  - c) Número de tarjeta: ingresa los últimos 4 dígitos
4. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona la tecla verde. Si no es, avanza en las operaciones, eligiendo entre “Ant” (anterior) o “Sig” (siguiente).
5. Ingresa el importe y presiona la tecla verde.
6. Se procesará la transacción e imprimirá el comprobante que tu cliente deberá firmar.
7. Siempre imprime la copia del cliente presionando la tecla verde.

Esta operación modifica el importe original reservado y cambia el código de autorización del check out.

Si la estancia de tu cliente se extiende por más de dos semanas, te recomendamos solicitar una nueva autorización realizando el check out de la primera y haciendo un nuevo check in.

## 2.6.8 Check out

1. Para realizar un check out, en el menú principal elige “Transacciones” y presiona “Enter”.
2. En el siguiente menú, avanza hasta “Check out” y presiona “Enter”.
3. Selecciona si quieres buscar la cuenta para la que se solicitará el check out por:
  - a) Número de folio: aparece en el ticket y está formado por 9 dígitos
  - b) Número de operación: ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura “OPER#”

- c) Número de tarjeta: ingresa los últimos 4 dígitos. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona la tecla verde. Si no es, avanza en las operaciones, eligiendo entre “Ant” (anterior) o “Sig” (siguiente).
5. Una vez seleccionada, tendrás la opción de continuar con el cargo a la misma tarjeta a la que se hizo el check in (Sí) o a una diferente (No).
  6. Si se utilizará otra tarjeta, deberás insertarla.
  7. En ambos casos, en la pantalla verás el monto ingresado en el check in. Confirma presionando la tecla verde.
  8. Se procesará la transacción e imprimirá el comprobante que tu cliente deberá firmar. Si tiene firma electrónica, salta este paso.
  9. Siempre imprime la copia del cliente presionando la tecla verde.
- Esta operación permite que la reserva de disponible (check in) se concrete.

## 2.6.9 Reimprimir

1. Para realizar una reimpresión de un ticket en el menú principal elige “Reimpresión” y presiona “Enter”. Con las teclas de avance y presionando la tecla verde, elige entre:
  - a) Último Recibo: imprimirá el último ticket
  - b) Cualquier Recibo: con las teclas de avance, selecciona y presiona “Enter” entre estas opciones:

Número de folio: aparece en el ticket y está formado por 9 dígitos

Número de operación: ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura “OPER#”

Número de tarjeta: ingresa los últimos 4 dígitos

3. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona la tecla verde. Si no es, avanza en las operaciones, eligiendo entre “Ant” (anterior) o “Sig” (siguiente).
4. Una vez que encuentres la transacción, confirma con la tecla verde. Se imprimirá el ticket.
5. Siempre imprime la copia del cliente presionando la tecla verde.

## 2.6.10 Cancelación

1. Para realizar una cancelación, en el menú principal elige “Transacciones” y presiona “Enter”.
2. En la parte inferior de la pantalla verás dos flechas, selecciona la que indica hacia la derecha presionando la tecla gris que se encuentra debajo de ella.
3. Con las teclas de avance posíciónate en “Cancelación” y presiona “Enter”.
4. Selecciona si quieres buscar la transacción a cancelar por:
  - a) Número de Folio: aparece en el ticket y está formado por 9 dígitos

- b) Número de operación (OPER#): ubícalo en el ticket de la venta bajo la abreviatura “OPER#”
  - c) Número de tarjeta: ingresa los últimos 4 dígitos
5. En la pantalla aparecerán los datos de la transacción: si es la correcta, presiona la tecla verde. Si no es, avanza en las operaciones, eligiendo entre “Ant” (anterior) o “Sig” (siguiente).
  6. Una vez que encuentres la transacción, confírmala presionando dos veces la tecla verde.
  7. Se procesará la cancelación e imprimirá el comprobante que el tarjetahabiente debe firmar. Siempre imprime la copia del cliente presionando la tecla verde. Una cancelación sólo puede realizarse si no has hecho el cierre de lote del día.

## 2.6.11 Cierre de lote

1. Para realizar tu cierre de lote en el menú principal elige “Lote y reportes” y presiona “Enter”.
2. Con los botones de avance, selecciona “Cierre Lote” y presiona la tecla verde.
3. En la pantalla aparecerá la leyenda “Entre para conf.”. Confirma presionando la tecla verde.
4. No oprimas ninguna tecla hasta que imprima el ticket.
5. Al final de éste verás la leyenda “Cierre Completo”.

Una vez concluido el cierre, la terminal realizará un proceso de actualización por aproximadamente 30 segundos. Mientras tanto, no presiones ninguna tecla.

## 3. Operación de Transacciones con Tarjeta No Presente

### 3.1 PayPoint (Solución para procesamiento de Cargos Recurrentes)

#### 3.1.1 Venta

La programación de cargos recurrentes es un procedimiento muy sencillo, solo deberás ingresar información del tarjetahabiente al layout de venta:

- ID. Identificador de la transacción
- Monto de la transacción
- Tarjeta
- Fecha de Expiración
- Nombre
- Contrato

Los cargos recurrentes los puedes programar, cada 15, 20 o 30 días.

Una vez que tengas el acumulado de transacciones subes la información al sistema para que solicites el procesamiento del archivo.

El sistema te indicara cuando haya terminado de procesa todas las ventas que fueron cargadas.

Una vez que termina de procesarse el archivo, el sistema de pedirá guardar el archivo de salida el cual incluye:

- Numero de autorización
- Identificador de la transacción
- Tipo de tarjeta, Visa, MasterCard
- Tarjeta
- Monto Total
- Estado de Procesamiento, si la transacción se aceptó o se rechazó.

### 3.1.2 Cancelación y Devolución en cargos recurrentes

En caso de que desees realizar una cancelación o devolución de una transacción de cargos recurrentes realizada a través de PayPoint deberás ingresar al portal de PayPoint con tu usuario y contraseña:

<https://admin.thepayplace.com/epayadmin>

Ingresa en “Mostrar pagos”, en donde podrás identificar las ventas realizadas, para poder realizar una devolución o cancelación el sistema te ayudara indicando en cada transacción que opción aplica, a través de una R, o C.

Toma en cuenta que una Cancelación representa la anulación de un pago antes de ser liquidado. Una devolución emite un crédito a la cuenta del tarjetahabiente si la liquidación ya se llevó a acabo.

Para realizar un “Refund” o Devolución introduce la cantidad del reembolso

1. Introduce la cantidad del reembolso. Esto puede ser diferente de la cantidad de pago original.
2. Introduce un comentario en la sección Nota. Esta información se muestra en el historial de pagos.
3. Selecciona el tipo de reembolso - Los reembolsos totales o parciales (múltiples reembolsos parciales se puede hacer hasta el valor total del pago).
4. Presiona “Refund”. Se muestra la pantalla resultado de la devolución.
5. Después de revisar los resultados, elige la versión para Imprimir o Menú principal.

### 3.1.3 Chargeback / Cancelación

Permite marcar una transacción para la cual se inició un proceso de disputa. Es la devolución de un cargo y se puede acceder seleccionando la letra "C" en la pantalla Resumen. Las notificaciones de devolución de cargo se reciben normalmente a través de canales de comunicación manuales del banco emisor, puede ser a través de un correo electrónico o vía telefónica. Debido a que cada parte puede poner en duda la devolución de cargo, PayPoint le

permite realizar una devolución y, posteriormente, realizar un reverso de cancelación tantas veces como sea necesario.

Para iniciar una Cancelación:

1. Introduce el tipo de cargo - Total o Parcial
2. Introduce el importe de devolución.
3. Introduce la fecha de la transacción.
4. Introduce un comentario en la sección de Nota.
5. Elige "Chargeback" para continuar en la pantalla de resultados. Después de ver los resultados, selecciona Versión para imprimir o Menú principal.

### 3.1.4 Reportes

PayPoint le permite generar diversos reportes, selecciona la opción Reports en la opción de Menu Research.

Los reportes disponibles son:

1. Create Transaction Summary Report (Resumen de transacciones)
2. Create Transaction Detail Report (Detalle de transacciones)
3. Create Payment Summary Report (Resumen de Pagos)
4. Create Payment Response Summary Report (Resumen de respuestas)
5. Create Audit Summary Report (Resumen de Auditoria)
6. Create User Listing (Listado de usuarios dados de alta)
7. Create Billing report
8. Create Duplicate Payment report
9. Create Declined Payment Report

En el Menú de Reports (Reportes), podrás elegir:

- a. Crear un nuevo reporte
- b. Usar una planilla ya creada de un Reporte ó
- c. Consultar reportes ya creados.

Tips

- a. Report Templates. Edita o ejecuta una plantilla de reporte que se guardó anteriormente.
- b. Create Reports. Crea y ejecuta nuevos reportes
- c. Delete Selected . Esta opción se utiliza para borrar reportes.
- d. Refresh. Actualiza la sección de visualización de reportes.
- e. Check box. Son los cuadros que se utilizan para seleccionar o des-seleccionar

La opción “Create Reports”, te permite crear diversos reportes seleccionando la opción que más se ajuste a tus necesidades. Después de ejecutar tus reportes, los resultados de los datos se pueden visualizar en la sección View Reports.

### 3.1.5 Cierre de Lote

El cierre de lote se realiza en automático a las 19:00hrs central estándar time. El pago de transacciones que realizaste en tu plataforma de cargos recurrentes se depositara al siguiente día hábil.

### 3.1.6 Cargos Recurrentes con PayPoint automatizado

PayPoint permite integrarse con sistemas del comercio a través de un lenguaje universal XML, por lo que podrás procesar toda la información de entrada en los sistemas de comercio y generar un archivo de salida XML el cual contendrá toda la información de los cargos para que las mandes a procesar.

Una vez que se procesa el archivo, PayPoint re regresara el resultado en un archivo xml el cual podrás cargar en los sistemas de tu comercio, lo que permitirá manipula e interpretar la información en sistemas propietarios.

Para realizar, cancelación, devolución, etc deberá realizarse en el portal de paypoint.

## 3.2 PayPoint (Venta Mo/To)

Para poder realizar ventas telefónicas debes tener acceso mediante un usuario y contraseña a la plataforma de Paypoint, la cual se encuentra en línea en el siguiente link:

<https://admin.thepayplace.com/epayadmin>

### 3.2.1 Venta

Para realizar una venta telefónica ingresa al portal de PayPoint, sigue los siguientes pasos:

1. Ingresar a la opción de “New Payment”
2. Seleccionar el número de App.
3. Seleccionar medio de pago: “Credit Card”
4. Seleccionar canal de pago: “Web”
5. Clic en continuar.

Ingresa los datos obligatorios para realizar la venta:

1. First Name: Nombre
2. Last Name: Apellido.
3. Payment Amount: Monto
4. Reference: referencia.
5. Name as it appears on card: Nombre del tarjetahabiente.
6. Card number: 16 dígitos de la tarjeta.
7. Expiration Date: Fecha de expiración.

8. CVV: código de seguridad de la tarjeta.

Dar clic en el botón “Submit Payment”

Una vez que se procesa el pago te aparecerá una pantalla con la confirmación del pago.

En caso de requerir la impresión de un recibo dar clic en “Printable version”.

### 3.2.2 Cancelación y Devolución en cargos recurrentes

En caso de que desees realizar una cancelación o devolución de una transacción de cargos recurrentes realizada a través de PayPoint deberás ingresar al portal de paypoint con tu usuario y contraseña:

<https://admin.thepayplace.com/epayadmin>

Ingresa en “Mostrar pagos”, en donde podrás identificar las ventas realizadas, para poder realizar una devolución o cancelación el sistema te ayudara indicando en cada transacción que opción aplica, a través de una R, o C.

Toma en cuenta que una Cancelación representa la anulación de un pago antes de ser liquidado. Una devolución emite un crédito a la cuenta del tarjetahabiente si la liquidación ya se llevó a acabo.

Para realizar un Refund o Devolución:

1. Introduce la cantidad del reembolso. Esto puede ser diferente de la cantidad de pago original.
2. Introduce un comentario en la sección Nota. Esta información se muestra en el historial de pagos.
3. Selecciona el tipo de reembolso - Los reembolsos totales o parciales (múltiples reembolsos parciales se puede hacer hasta el valor total del pago).
4. Presiona Refund. Se muestra la pantalla resultado de la devolución.
5. Después de revisar los resultados, elige la versión para Imprimir o Menú principal.

### 3.2.3 Chargeback / Cancelación

Permite marcar una transacción para la cual se inició un proceso de disputa. Es la devolución de un cargo y se puede acceder seleccionando la letra "C" en la pantalla Resumen. Las notificaciones de devolución de cargo se reciben normalmente a través de canales de comunicación manuales del banco emisor, puede ser a través de un correo electrónico o vía telefónica. Debido a que cada parte puede poner en duda la devolución de cargo, PayPoint le permite realizar una devolución y, posteriormente, realizar un reverso de cancelación tantas veces como sea necesario.

Para iniciar una Cancelación:

1. Introduce el tipo de cargo - Total o Parcial
2. Introduce el importe de devolución.
3. Introduce la fecha de la transacción.
4. Introduce un comentario en la sección de Nota.
5. Elige Chargeback para continuar en la pantalla de resultados. Después de ver los resultados, selecciona Versión para imprimir o Menú principal.

### 3.2.4 Reportes

PayPoint le permite generar diversos reportes, selecciona la opción Reports en la opción de Menú Research.

Los reportes disponibles son:

- Create Transaction Summary Report (Resumen de transacciones)
- Create Transaction Detail Report (Detalle de transacciones)
- Create Payment Summary Report (Resumen de Pagos)
- Create Payment Response Summary Report (Resumen de respuestas)
- Create Audit Summary Report (Resumen de Auditoria)
- Create User Listing (Listado de usuarios dados de alta)
- Create Billing report
- Create Duplicate Payment report
- Create Declined Payment Report

En el Menú de Reports (Reportes), podrás elegir:

- Crear un nuevo reporte
- Usar una plantilla ya creada de un Reporte ó
- Consultar reportes ya creados.

Tips

- Report Templates. Edita o ejecuta una plantilla de reporte que se guardó anteriormente.
- Create Reports. Crea y ejecuta nuevos reportes
- Delete Selected . Esta opción se utiliza para borrar reportes.
- Refresh. Actualiza la sección de visualización de reportes.
- Check box. Son los cuadros que se utilizan para seleccionar o des-seleccionar

La opción Create reports, te permite crear diversos reportes seleccionando la opción que más se ajuste a tus necesidades. Después de ejecutar sus reportes, los resultados de los datos se pueden visualizar en la sección View reports.

### 3.2.5 Cierre de Lote

El cierre de lote se realiza en automático a las 19:00hrs hora central. El pago de transacciones que realizaste en tu plataforma de cargos recurrentes se depositará al siguiente día hábil.

### 3.2.6 Conexión a PayPoint a través de API.

En caso de que desees consumir los servicios de PayPoint a través del API HTTP, deberás solicitar la guía de desarrollo API.

El API de PayPoint permite que consumir los servicios de venta, devolución, cancelación.

## 4. Uso y Mantenimiento de Terminal Punto de Venta

A continuación se detallan algunos puntos que ayudaran a utilizar correctamente las terminales:

### 4.1 Limpieza

- Para limpiar la terminal, use un paño limpio.
- Es importante que los contactos de la terminal VX520 permanezcan limpios y sin doblar.
- Si durante tu operación se experimenta frecuentemente mala transferencia o transferencias incompletas de datos, limpia los conectores de la terminal.
- Nunca uses diluyentes, o solventes a base de acetonas, ya que pueden deteriorar las piezas de plástico o caucho
- No rocíes limpiadores u otras soluciones directamente en el teclado o la pantalla del terminal.
- Evita tocar los contactos de la terminal. La grasa en los dedos empaña los conectores, causando malas conexiones.
- No intentes limpiar los lectores de tarjetas inteligentes. Hacerlo puede anular cualquier garantía.
- Para el servicio de lector de tarjeta, contacta a Servicio a Comercios para programar una visita de mantenimiento

### 4.2 Tecnología IP

- La terminal no tienen partes que sean reparables por el usuario.
- Utilizar exclusivamente los accesorios que fueron entregados por el instalador
- No utilizar la TPV en ambientes húmedos

- No colocar la terminal cerca de aparatos electrodomésticos, ya que pueden interferir en la comunicación de esta
- Asegúrate de que el modem está encendido antes de utilizar la terminal

### 4.3 Tecnología GPRS

- La terminal no tienen partes que sean reparables por el usuario.
- Utilizar exclusivamente los accesorios que fueron entregados por el instalador
- No utilizar la TPV en ambientes húmedos
- No colocar la terminal cerca de aparatos electrodomésticos, ya que pueden interferir en la comunicación de esta
- No se deberá manipular ni extraer la tarjeta SIM de la terminal
- La terminal debe contar con al menos 30% de carga de batería

### 4.4 Tecnología WiFi

- La terminal no tienen partes que sean reparables por el usuario.
- Utilizar exclusivamente los accesorios que fueron entregados por el instalador
- No utilizar la TPV en ambientes húmedos
- No colocar la terminal en cerca de aparatos electrodomésticos, ya que estos pudieran interferir en la comunicación de esta
- La terminal se deberá utilizar a no más de 8 metros de distancia del modem
- La terminal debe contar con al menos 30% de carga de batería

## 5. Actualización de datos de contacto

Es importante mantener tus datos actualizados, de ésta forma cuando requieras un servicio el técnico podrá localizarte y de la misma forma podrás estar actualizado de información importante

Para actualizar tus datos, por favor sigue los siguientes pasos.

1. Envía un correo a [mantenimiento@firstdata.com](mailto:mantenimiento@firstdata.com).
2. Indícanos el cambio que deseas ejecutar: Cambio de Domicilio, Actualización de correo o teléfono de contacto, actualización de cuenta o cambio de tipo de terminal.
3. Listo! de 24 a 48 horas estarán actualizados tus datos.

## 6. Prevención de fraudes

Uno de los principales retos para todas las instituciones financieras, es la prevención de fraudes en la aceptación de tarjetas. A continuación te presentamos indicaciones y mejores prácticas que te ayudarán a mitigar el riesgo de fraude en tu comercio:

1. **Identifica al tarjetahabiente.** Asegúrate de que la información de la tarjeta concuerde con la identificación oficial del cliente que realiza la compra. Cuando el pagaré lo requiera, solicita la firma del cliente. Ésta deberá coincidir con la firma de la identificación oficial y con la que aparece en la tarjeta.
2. **Inserta la tarjeta en el lector de chip.** La tarjeta siempre debe ser leída por medio del chip. Si no puede ser de esta manera, sigue las instrucciones de la terminal. Si continúa siendo rechazada, solicita otra tarjeta.
3. **Valida los mensajes que emite la terminal** punto de venta y conserva los pagarés de la transacción.
4. **Nunca entregues dinero en efectivo**, bajo ninguna circunstancia.
5. **Verifica las características de seguridad de la tarjeta.** Asegúrate que la tarjeta no haya sido alterada y revisa que el panel de firma no presente tachaduras, enmendaduras, borrones o señales de firmas sobrepuestas.



## 6.1 Mejores prácticas para reconocer operaciones fraudulentas

Al momento de la compra, el cliente:

- Intentan distraer o apurar al personal durante la venta y se notan nerviosos.
- Ante compras de importes altos, no tienen noción de si su tarjeta tiene fondos suficientes.
- Portan varias tarjetas y no conocen la línea de crédito disponible de las mismas.

- Compran gran cantidad de mercancía sin importar el detalle, estilo, color o precio.
- No hacen preguntas cuando realizan compras de importes altos.
- Solicita que la venta sea fraccionada en varios pagarés, coméntale que esto no está permitido.
- Se siente incómodo en caso de que tú llames a nuestro centro de atención telefónica.
- Realiza la venta y solicita de forma inmediata la devolución en efectivo.

## 6.2 Motivos de cancelación o bloqueo de la afiliación

- Disminuir importes ante mensajes de rechazo de transacción.
- Realizar ventas de productos o servicios diferentes a lo declarado en el contrato.
- Exceso de reclamaciones de cargo no reconocido o contracargos (arriba del 2%).
- Exceso de transacciones reportadas como fraudulentas (arriba del 2%).
- Trasladar la comisión al tarjetahabiente.
- Realizar cambios sin avisar a First Data, como cambio de correo, domicilio, nombre, propietario.
- Realizar ventas de otras empresas o personas.
- Aceptar tarjetas alteradas, falsificadas o vencidas.
- Forzar autorizaciones.
- Prestar la terminal a otro comercio.
- Utilizar la terminal como medio para entregar efectivo.
- Autofinanciamiento.

## 6.3 Mensajes de Rechazo

| Mensaje               | Acción  |
|-----------------------|---|
| Approved (Aprobada)   | Solicita al cliente que firme el comprobante de la transacción (pagaré o voucher).  |
| Declined (Rechazada)  | Devuelve la tarjeta al cliente y pídele otra forma de pago.   |
| Cust Call (Referir)   | El cliente deberá comunicarse al banco emisor de su tarjeta.  |
| Pick Up (Retener)     | Retén la tarjeta en buenos términos y si no hay forma de hacerlo, no aceptes más tarjetas de la misma persona.  |
| Re-enter (Reintentar) | Espera un momento y vuelve a intentar una vez más la operación. Si el error continúa, repórtalo de inmediato a nuestra área de Servicio a Comercios ScotiaPOS® y solicita otra forma de pago. |

## 7. Contracargos y Peticiones de Pagaré.

### 7.1 Contracargos

Un contracargo es el derecho de un tarjetahabiente a disputar un cargo efectuado a su cuenta el cual no reconoce o no está de acuerdo con el mismo y por el cual se genera una solicitud de “Cargo No Reconocido” a través de su institución emisora, y que a su vez es notificado a la institución adquirente para que solicite al comercio el pagaré o documentación soporte que pruebe la participación y aceptación del tarjetahabiente en la transacción disputada.

Existen dos tipos de procesos para los Contracargos que pueden presentarse para un comercio:

1. Contracargos Locales.
2. Contracargos Internacionales.

#### 7.1.1 Contracargos Locales

Son todas aquellas disputas que se presentan por parte de las instituciones que emitieron tarjetas a nivel local (México).

El ciclo de una disputa local es el siguiente:



Las principales causas por las cuales se puede presentar un contracargo son las siguientes:

- Ilegibilidad en el pagaré o no contar con pagaré o documentación que respalde la transacción.
- Transacción Fraudulenta (Tarjeta NO Presente).
- Transacción Múltiple.
- Transacción sin Código de Autorización Válido.
- Transacción excede el importe de la Autorización Solicitada.
- Cancelación de Reservas en Hotelería y Restaurantes.
- Procesamiento Extemporáneo.

A continuación enlistamos algunas recomendaciones para el proceso de atención de contracargos locales:

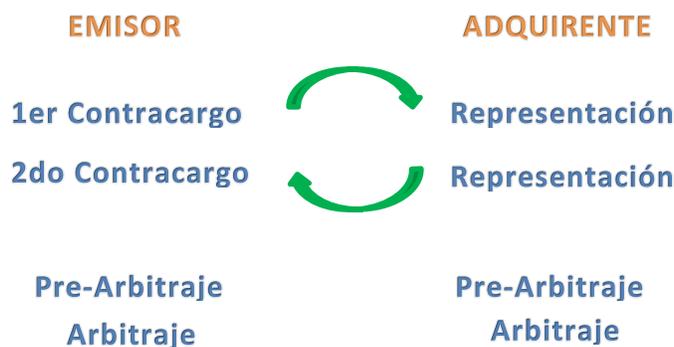
- Conserva tus pagarés por lo menos 3 años, de manera legible y sin alteraciones.
- Mantén tus datos de contacto actualizados para recibir las notificaciones de contracargo.
- Atiende en tiempo las solicitudes de información que llegues a recibir por parte de First Data. Generalmente recibirás correos de las siguientes direcciones: [riesgos@firstdata.com](mailto:riesgos@firstdata.com), [aclaraciones@firstdata.com](mailto:aclaraciones@firstdata.com) o [mexicobackoffice@firstdata.com](mailto:mexicobackoffice@firstdata.com)
- Las transacciones de Tarjeta No Presente son de alto riesgo y es completa responsabilidad del comercio contar con los soportes correspondientes para presentarlos en caso de la generación de un contracargo.
- Asegúrate de que todos tus pagarés cuenten con firma autógrafa en caso de que así se solicite en el ticket impreso.
- Evita hacer transacciones múltiples con la misma tarjeta en un período corto de tiempo ya que aunque cuentes con los pagarés firmados corres el riesgo de que el contracargo no sea a tu favor.

*Recuerda que en caso de que un contracargo no sea favorable para tu comercio estarás recibiendo un débito directo en tu cuenta bancaria.*

## 7.1.2 Contracargos Internacionales

Son todas aquellas disputas que se presentan por parte de las instituciones que emitieron tarjetas a nivel internacional (VISA y MC).

El ciclo de una disputa internacional es el siguiente:



Las principales causas por las cuales se puede presentar un contracargo son las siguientes:

- Ilegibilidad en el pagaré o no contar con pagaré o documentación que respalde la transacción.

- Transacción Fraudulenta (Tarjeta No Presente).
- Transacción Múltiple.
- Transacción sin Código de Autorización Válido.
- Transacción excede el importe de la Autorización Solicitada.
- Cancelación de Reservas en Hotelería y Restaurantes.
- Servicios No prestados o Mercancía no entregada.
- Entrega de mercancía defectuosa o no coincide con lo descrito por el comercio.
- Tarjetahabiente no reconoce la transacción.

A continuación enlistamos algunas recomendaciones para el proceso de atención de contracargos locales:

- Conserva tus pagarés por lo menos 3 años, de manera legible y sin alteraciones.
- Mantén tus datos de contacto actualizados para recibir las notificaciones de contracargo.
- Atiende en tiempo las solicitudes de información que llegues a recibir por parte de First Data.
- Las transacciones de Tarjeta NO Presente son de alto Riesgo y es completa responsabilidad del comercio el contar con los soportes correspondientes para presentarlos en caso de la generación de un contracargo.
- Asegúrate de que todos tus pagarés cuenten con firma autógrafa en caso de que así se solicite en el ticket impreso.
- Evita hacer transacciones múltiples con la misma tarjeta en un período corto de tiempo ya que aunque cuentes con los pagarés firmados corres el riesgo de que el contracargo no sea a tu favor.
- Asegúrate de contar con toda la evidencia que pruebe que entregaste el bien o servicio a tu cliente en caso de entregas a domicilio.
- Obtén toda la evidencia tangible en tu proceso de compra que te ayude a probar la participación y aceptación de tu cliente en la venta del bien o servicio (documentos firmados como contratos, políticas de cancelación y/o devolución, órdenes de entrega, etc.)

*Recuerda que en caso de que se presente un contracargo internacional para tu comercio podrías estar recibiendo un débito directo en tu cuenta bancaria previo a la notificación de la disputa, adicional a que este tipo de contracargos podrían generar una cuota asociada a la representación que haremos por ti en cada caso.*

## **7.2 Peticiones de Pagaré**

Son las solicitudes de petición de pagaré que realizan los bancos emisores para comprobar la participación de un tarjetahabiente que inicio una reclamación por “Cargo No Reconocido” en



## B. Indicaciones para el resguardo y manejo de rollos térmicos y pagarés

- Mantén los rollos en su bolsa y sin exponerlos a la luz del sol.
- Desecha una vuelta del rollo antes de usarlo.
- Resguarda los pagarés y rollos térmicos en lugares secos para que no se dañen por condiciones severas de clima, como calor o humedad, ni químicos o solventes.
- Evita la excesiva manipulación de los pagarés con tus dedos.
- No perfores, taches o alteres los datos del pagaré, ya que esto lo invalida para cualquier trámite o aclaración.
- Te recomendamos fotocopiar diariamente todos tus pagares, o bien hacer respaldos digitales con las siguientes características:
  - La imagen debe ser en blanco y negro.
  - El archivo no deberá exceder 1MB.
  - El formato recomendado es PDF o JPG

*Sigue especialmente esta recomendación, si tu comercio se encuentra en un lugar húmedo o con temperaturas mayores a 40°.*

- Utiliza solamente rollos de FirstData® en tu terminal, otros pueden afectar la impresión del pagaré. ¡Anticipa tu solicitud de rollos contactando a Servicio a Comercios FirstData®!
- Guarda tus pagarés al menos 3 años. Las transacciones realizadas por medios electrónicos están sujetas a cualquier tipo de controversia presentada por parte de los bancos emisores y/o tarjetahabientes durante este periodo y podrían solicitarte estos comprobantes.

Recuerda que:

1. Es responsabilidad del comercio el resguardo de sus pagarés.
2. No contar con un pagaré que cumpla con las condiciones de legibilidad óptimas puede originar que la aclaración en disputa no sea favorable para tu negocio.
3. Es importante reportar a Servicio a Comercios de FirstData® cualquier irregularidad con la impresión de los pagarés que se realicen a través de tu terminal punto de venta.
4. Es importante mantener tus datos de contacto actualizados, en especial tu teléfono (fijo y celular) y correo electrónico. Infórmanos cualquier cambio, comunicándote a Servicio a Comercios FirstData®.

## 8. Tiempo de Intercambio de transacciones.

Todos los Códigos de Autorización que son generados a través de los distintos medios de pago que ofrece FirstData® cuentan con tiempos establecidos para su intercambio por parte de los participantes en la Red de Medios de Pago y por las marcas de Tarjeta (VISA, MC, etc.).

Por lo anterior es importante que se ejecute en tiempo y forma el cierre de lote correspondiente asociado al producto que tienen contratado con First Data®.

A continuación los tiempos establecidos para intercambiar un código de autorización:

- |  |                   |
|--|-------------------|
| • Tarjetas emitidas en México Débito     | 8 días naturales  |
| • Tarjetas emitidas en México Crédito    | 30 días naturales |
| • Tarjetas no emitidas en México Débito  | 7 días naturales  |
| • Tarjetas no emitidas en México Crédito | 30 días naturales |

*El día de la venta cuenta como día 1 para el tiempo establecido, y el día siguiente al cierre exitoso (antes de las 8:00 pm hora central) cuenta como el día final de intercambio de la transacción.*

Recuerda que:

1. Es responsabilidad del comercio ejecutar el cierre de lote diario para que las ventas sean depositadas al día siguiente hábil (8 pm hora CST).
2. Es responsabilidad del comercio validar que su cierre de lote se haya ejecutado de manera exitosa y que éste se haya depositado a la cuenta bancaria correspondiente.
3. Es responsabilidad del comercio conciliar diariamente sus ventas y reportar a FirstData® cualquier diferencia detectada en el procesamiento y depósito en su cuenta bancaria antes de los tiempos señalados en sus contrato.
4. Intercambiar un Código de autorización posterior a los tiempos establecidos, puede generar costos asociados por cada transacción y se corre el riesgo de presentar un rechazo de las ventas por parte de los emisores o un contracargo NO que podrá ser representado.

## 9. ClientLine

Es la herramienta que permite tener el control de cada transacción realizada mediante el terminal punto de venta de manera fácil y oportuna, donde conocerás información de tus ventas, depósitos y comisiones.

ClientLine se encuentra disponible en la siguiente dirección web <https://myclientline.net/> ,

Podrás identificar tu comercio en ClientLine a través de tu Número de Comercio (MID), este es un número que se compone de 11 dígitos y lo puedes ver en un voucher de venta emitido por tu terminal punto de venta. Si tienes más de una sucursal deberás ingresar únicamente los primeros 7 dígitos de tu número de comercio para ver la información de todas tus terminales.

Ventajas de ClientLine:

1. Realiza la conciliación de las ventas de tu comercio

2. Programación de reportes para que lleguen a correo de manera automática
3. Disponibilidad de la herramienta 24 hrs del día los, 365 días del año.
4. Consulta de transacciones por fecha.
5. Consulta de transacciones por tarjeta de débito, crédito.
6. Exportar reportes a documentos de Excel
7. Sitio certificado por PCI
8. Acceso individual a su comercio o acceso corporativo
9. Presentación de resúmenes ejecutivos

## 9.1 Enrolamiento en Client Line

Esta guía describe paso a paso, cómo darte de alta en la herramienta de reportes en línea para comercios más moderna del mercado. Con ClientLine® podrás visualizar tus transacciones, pagos y cargos asociados a tu operativa de aceptación de tarjetas. Adicionalmente serás capaz de generar reportes y exportar esta información en diversos formatos para facilitar su análisis.

### Requisitos para usar ClientLine®:

- Navegador web (con complemento de Flash para visualizar gráficos adecuadamente)
- Conexión a internet
- Número de comercio

Nota: El número de comercio lo puedes localizar en el correo electrónico que recibirás del remitente:

[southInternational@MyClientLine.net](mailto:southInternational@MyClientLine.net)

### Creación de usuario:

1. Recibirás un correo electrónico titulado "Your enrollment in ClientLine® is approved".

Verifica constantemente tu correo no deseado, antispam, junk, etc. ya que dependiendo de tu configuración, la recepción de éste puede restringirse.

2. Dirígete a la siguiente dirección: <https://www.myclientline.net>
3. Aparecerá la siguiente pantalla de inicio. Elige la opción de Enroll.



### Have an Account?

Merchant Login

Non-Merchant Login

Omaha Client Login

### Create an Account

Analyze payment processing with an easy-to-use suite of online tools, gaining greater insight to quickly and effectively manage your electronic transactions.

Your future success requires that you have the business insight today to make informed business decisions tomorrow.

Enroll



#### Tax Information Update

Access tools and resources to assist in validating and/or updating your tax information.

#### 4. Da clic en Complete Enrollment.

### Create an Account

1

#### Begin Enrollment

If you are a new user, complete the enrollment process to access easy-to-use reporting tools. Upon approval, you will be emailed a User ID.

2

#### Complete Enrollment

Upon receiving an authorized User ID, complete the process by confirming your enrollment.

3

#### OCS User Registration

If you have an Omaha OCS ID, choose this link to create an ID to access products within the Business Track Portal. \*Merchants with OCS ID's should choose the 'Begin Enrollment' option above.

5. En la siguiente pantalla en el campo Nombre de Usuario: Ingresas tu usuario tal y como viene en el correo.
6. En el campo Image validation: Escribe los caracteres que visualizas en la imagen.

Una vez ingresados ambos datos, da clic en Next.

ClientLine® Now Introducing Business Track™  
The enhanced web tool for tracking, analyzing, and monitoring payment processing information

Confirm Enrollment

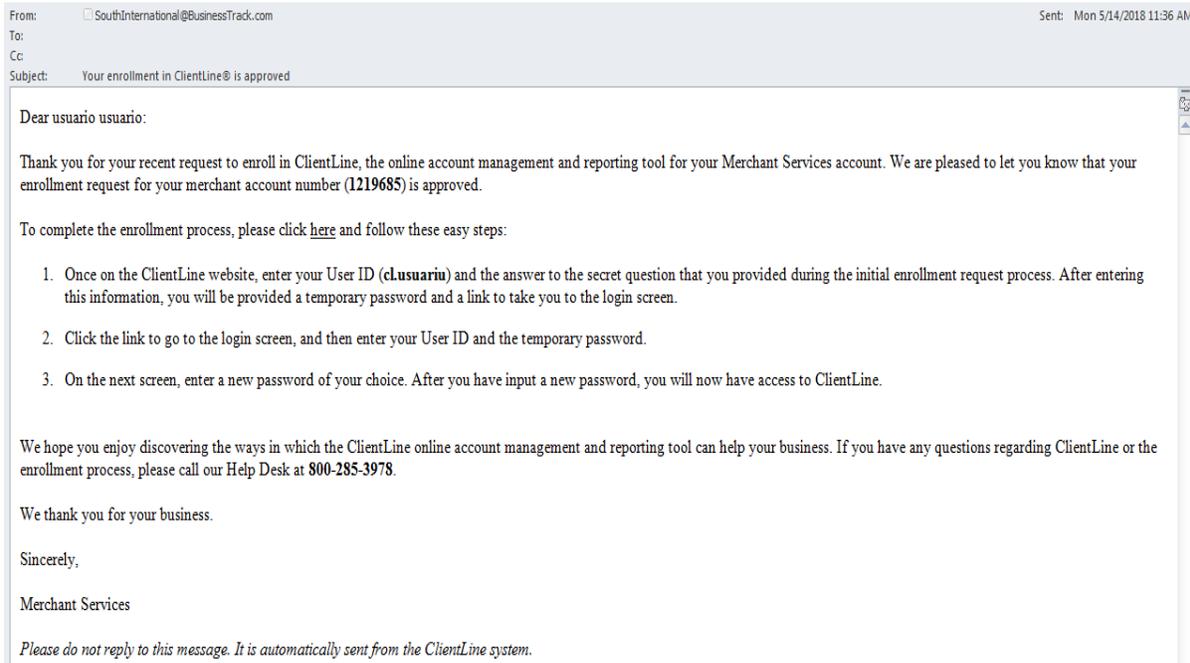
User ID:

Type the RED Moving Letters



Moving Letters:

Nota: En caso de escribir erróneamente los caracteres de Image validation, el sistema no te dejará avanzar y aparecerá la siguiente leyenda “Image validation failed. Please check and re-enter.” A continuación se cambiará la imagen con nuevos caracteres. Por favor escríbelos nuevamente.



7. Se te pedirá responder a una pregunta secreta. Escribe tu número de cuenta en el campo “Secreto Respuesta” y da clic en Next.

Nota: El número de la cuenta de cheques a la que se depositan tus ventas consta de 11 dígitos. Si esta comienza con ceros omítelos.

ClientLine® Now Introducing Business Track<sup>SM</sup>  
The enhanced web tool for tracking, analyzing, and monitoring payment processing information

Security Question Validation

Please answer your secret question on the form below:

User ID: cl.usuariu  
What is the City/Town in which you were born?

Security Question Answer:\* .....

Reset Next

\* required field

8. A continuación se desplegará la siguiente pantalla con el contrato de licencia.

Si estás de acuerdo haz clic en la casilla “Estoy de acuerdo con los términos y las condiciones anteriores”. Da clic en Next.

25. **Contrato completo.** Usted reconoce que ha leído este Contrato, que lo ha comprendido y que acepta quedar obligado por sus términos y condiciones. Este Contrato es el escrito completo y exclusivo del Contrato entre usted y **FIRST DATA MERCHANT SERVICES CORPORATION (FDMS)** y reemplaza cualquier contrato, propuesta, declaración o garantía anterior entre usted y **FIRST DATA MERCHANT SERVICES CORPORATION (FDMS)** con respecto a su uso del servicio ClientLine.

PARA CONTINUAR CON EL SERVICIO CLIENTLINE, USTED DEBE ACCEDER A QUEDAR OBLIGADO POR LOS TÉRMINOS Y LAS CONDICIONES ESTABLECIDOS ANTERIORMENTE. SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO, COMUNÍQUESE CON EL **Servicio de Atención al Cliente de FIRST DATA MERCHANT SERVICES CORPORATION (FDMS)** al 1102-0660 (Ciudad de México) o al 01800-215-5733 (en todo el país). SI ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, INDIQUE SU CONFORMIDAD HACIENDO CLIC SOBRE EL SIGUIENTE ÍCONO DE ACEPTACIÓN:

I Agree to the above Terms and Conditions

Next

9. Se te pedirá confirmación de la pregunta secreta. Selecciona “what is your city/town in which you were born?” Escribe mexico en el campo “Respuesta Secreta”.

Nota: Es importante que escribas mexico tal como se menciona, no ingreses mayúsculas ni acentos. Esta respuesta secreta se requiere en caso de bloqueo de password o reinicio del mismo

10. Escribe el Código Postal de tu comercio. Da clic en Next.

Nota: No es necesario ingresar o modificar la información de los campos restantes ya que fueron precargados con anterioridad.

ClientLine® Now Introducing Business Track<sup>SM</sup>  
The enhanced web tool for tracking, analyzing, and monitoring payment processing information

Update Account Information

Verify and edit the information below:

Security Question:\* What is the City/Town in which you were born? ▾

Security Question Answer:\*

Email:\*

Phone Number:\*

Zip / Postal Code:\*

\* required field

11. Una nueva pantalla se desplegará. En ella se te proporcionará una contraseña provisional, da clic en Login. No cierres esta ventana.

ClientLine® Now Introducing Business Track<sup>SM</sup> | Exit  
The enhanced web tool for tracking, analyzing, and monitoring payment processing information

Account Activated

Your account has been activated.

12. A continuación se desplegará otra ventana, ingresa tu usuario tal y como viene en el correo en el campo de "User ID".

13. Ingresa la contraseña provisional que te fue asignada en el paso anterior en el campo "Password". Da clic en Login.

Nota: En caso de haber ingresado de manera errónea la contraseña o el campo de User ID, te aparecerá la leyenda "HPDIA0200W Authentication failed. You have used an invalid user name, password or client certificate". Por favor verifica los campos.

14. En la siguiente ventana, se te pedirá ingresar nuevamente la contraseña provisional en el campo "Old password".

15. Deberás definir una nueva contraseña en el campo "New password". La contraseña deberá conformarse de la siguiente manera, de lo contrario el sistema te pedirá repetirla.

- Debe ser de al menos 8 caracteres.
- Debe contener al menos 4 letras (A-Z).
- No puedes repetir una letra o número.
- Debe incluir al menos un número (0-9).

ClientLine® Now Introducing Business Track™  
The enhanced web tool for tracking, analyzing, and monitoring payment processing information

Home

Reset Password

Your new password must follow the password guidelines:

- Must be at least 8 characters long.
- Must have at least 4 alpha (A-Z) characters.
- Cannot repeat a character more than once.
- Must include at least 1 numeric (0-9) character.

c.usuariu please change your current password before continuing.

Old Password\*

New Password\*

Confirm New Password\*

Change Password Clear this form

16. Escribe nuevamente tu contraseña en el campo “Confirm New password”. Da clic en Change Password.

Nota: En caso de haber ingresado de manera errónea la contraseña en cualquiera de los campos, te aparecerá la leyenda “DPWWA2028E New password verification failed. Make sure both new password fields contain the same data”. Por favor verifica los campos.

17. Enseguida aparecerá la pantalla principal de ClientLine®. Haz clic UNÍCAMENTE en ClientLine® Reporting para comenzar cada vez que ingreses a la herramienta.



Portal Main Menu

**ClientLine® Reporting**

Access comprehensive card processing reporting solutions to manage your business.

**Tax Information Update - eConsent**

Access tools and resources to validate and/or update important tax information.

If you are experiencing difficulty using any of these applications with Internet Explorer 8, the following changes to your browser settings will allow the applications to operate correctly: From your browser menu select Tools > Compatibility View Settings. Select Display all websites in compatibility view. Apply changes and close Tools menu.

¡Felicidades, te has dado de alta a ClientLine®, de manera exitosa!

Si necesitas asistencia, o si tienes algún comentario, no dudes en comunicarte a Servicio a Comercios: al 1102-0660 en la Ciudad de México o al 01-800 215-5733 para llamar desde el resto de la República Mexicana sin costo, las 24 horas los 365 días del año.

## 10. Fechas de Cobro de Cuotas por Servicio

Es importante recordar que el producto de medios de pago que contrataste con FirstData® tiene costos asociados que se estipulan en tú Contrato de Afiliación, entre los conceptos más comunes y las fechas de aplicación se encuentran las siguientes:

| Concepto                            | Fecha de aplicación   |
|-------------------------------------|---|
| Renta de equipo                     | Días 17 hábiles de mes o el día siguiente hábil en caso de caer en día festivo o fin de semana.   |
| Mínimo de Descuento                 | Primer día hábil del mes o el día siguiente hábil en caso de caer en día festivo o fin de semana.   |
| Anualidad                           | Último día hábil del mes o el día previo en caso de caer en día festivo o fin de semana. Se aplica cada año en el mes de activación.                      |
| Cuota por Contracargo Internacional | Primer día hábil del mes o el día siguiente hábil en caso de caer en día festivo o fin de semana costo fijo por cada caso presentado en el mes anterior). |
| Tasa de Descuento                   | Se aplica a cada venta procesada por el comercio con base en el tipo de tarjeta y el % estipulado por tarjeta.  |
| Cuota por transacción               | Se aplica a cada venta procesada por el comercio con base en el tipo de tarjeta y el importe estipulado por transacción.                                  |
| Cuota por autorización              | Se aplica a cada intento de solicitud de autorización generada por el comercio con base en el tipo de tarjeta y el importe estipulado por transacción.    |
| Cuota por                           | Se aplica en la fecha que se haya realizado alguna implementación   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| implementación                     | especial para el comercio, estipulada previamente bajo contrato.   |
| Cuota por facturación extemporánea | Se aplica 96 hrs hábiles posteriores a cada venta procesada fuera de tiempo por el comercio con base al tipo de emisor y de tarjeta. |
| Cuota por sobretasa                | Se aplica a cada venta procesada bajo el esquema de Meses Sin Intereses, estipulada previamente bajo contrato.                       |

\*Nota: Las anteriores cuotas son las más comunes dentro de los costos de servicios de medios de pago, pero puede haber cuotas adicionales a estas que podrán ser estipuladas en tu contrato de afiliación o notificadas con anticipación por los correspondientes medios de difusión por parte de First Data®.

Cabe aclarar que los montos y cuotas que apliquen para tu servicio deberán de estar estipulados en tu contrato. En caso de dudas puedes acercarte con tu ejecutivo de Ventas o bien llamar a nuestro número de atención a comercios.

Es importante que cubras las cuotas que apliquen para tu servicio ya sea de las ventas que generes por tu solución de medios de pago o bien teniendo el saldo disponible en la cuenta de cheques asociada con tu producto, lo anterior para evitar los siguientes escenarios:

- Retención de ventas.
- Cancelación del Servicio.
- Afectación en buró de crédito.
- Bloqueo de número de afiliación (número que identifica tu razón social entre los diferentes participantes en la red de medios de pago).