

TPV Virtual de Santander Elavon: Guía de usuario - Administración de transacciones

Versión: v1.0

Índice

1	Administración y visualización de transacciones	3
1.1	Anulación de una transacción	4
1.2	Devolución de una transacción	5
1.3	Liquidación de una transacción pospuesta	7
1.4	Transacciones sin conexión	8

1 Administración y visualización de transacciones

Para consultar las transacciones en Información de gestión, haz clic en «**Transacciones**» en el menú principal.

En la sección «**Transacciones**», se pueden buscar varios tipos de transacciones procesadas.

1. Para buscar una transacción, rellena los campos necesarios en la sección «**Buscar transacciones**».
2. El menú «**Estado**» te permite filtrar para ver únicamente determinados tipos de transacciones. Por ejemplo, si solo deseas consultar las transacciones pendientes, elige la opción «**Pendiente**»; se visualizarán las transacciones que coincidan con este criterio.
3. El estado aparece en el extremo derecho de la línea de la transacción. En el ejemplo siguiente se muestran todas las transacciones procesadas el 4 de marzo de 2015 que cumplen los criterios de búsqueda especificados.
4. Haz clic en cualquier punto de la línea de la transacción para ver más detalles sobre ella.

Haz iniciado sesión en tu cuenta de prueba: [cambiar a vista actual](#)

Búsqueda rápida: Elegir criterio Introducir palabra clave

TEST semidemo
sents 01

TEST
MENÚ

- Panel
- Transacciones**
- Clientes
- TPV Virtual
- Administración antifraude
- Liquidadas
- Informes

ENLACES RÁPIDOS

- Pendiente
- Con liquidación manual
- Anulada
- Denegada

ADMINISTRACIÓN

- Configuración de client
- Administración de usuario

© Santander Elavon Merchant Services 2015 - v2.1.94.11 - localisation
powered by

TRANSACCIONES **GENERAR INFORME**

1 **BUSCAR TRANSACCIONES**

Fecha: 15 de may. de 2015 - 15 de may. de 2015 | ID de pedido: | Nombre del cliente: | Número de tarjeta:

Estado: Todas | Método de pago: Tarjetas | Número de cliente: | Cuenta: Seleccionar cuentas

ID de producto: | Referencia variable: | IP de cliente: | ID de lote:

Reason for Last Action:

Mostrar menos criterios de búsqueda **BUSCAR**

Búsqueda actualmente refinada por: Fecha | 15/05/2015 - 15/05/2015 | Estado: Todas | Método de pago: Tarjetas | **3** Ampliar todo

VIERNES, 15 DE MAYO DE 2015

11:28	VISA	Juan Herrero	474f86e2fde34e47847bc5788	15.50 EUR	PENDIENTE
11:27	VISA	Juana Herrero	546ff03cbbd041e1891da7a05	12.00 EUR	DENEGADA
11:26	VISA	Juan Herrero	49300892a55448d8805d44471	66.50 EUR	PENDIENTE
11:25	VISA	Juana Herrero	2643215474574bab8badbf36a	15.80 EUR	PENDIENTE
11:24	VISA	Juan Herrero	843929eeae4748429fc03b484	45.60 EUR	PENDIENTE

Todas las horas están establecidas en GMT +01:00. [Cambiar](#)

1.1 Anulación de una transacción

Los tipos de transacciones «**Pendiente**» y «**Pospuesta**» se pueden anular para evitar que entren en el proceso de liquidación. Puedes buscar los tipos de transacciones «**Pendiente**» y «**Pospuesta**» en la sección «**Transacciones**» mediante el menú desplegable «**Estado**» del panel «**Buscar transacciones**».

1. Para **anular** una transacción, haz clic en el cuadro desplegable situado a la derecha del estado de la transacción, donde aparece la opción «**Anular**», como se muestra a continuación.

11:28	VISA	Juan Herrero	474f86e2fde34e47847bc5788	15.50 EUR	PENDIENTE
11:27	VISA	Juana Herrero	546ff03cbbd041e1891da7a05	12.00 EUR	ANULACIÓN

2. Si deseas añadir algún comentario relacionado con la transacción, puedes hacerlo en la sección «**Comentario**».

ANULACIÓN

Fecha: viernes, 15 de mayo de 2015 11:28 | Nombre del titular de la tarjeta: VISA Juan Herrero | ID de pedido: 474f86e2fde34e47847bc5788 | Cuenta: Internet | Importe: 15.50 EUR

ANULAR TRANSACCIÓN

Comentario

2 **3**

3. Cuando hayas terminado de escribir los comentarios y desees completar la anulación, haz clic en el botón «**Anular Transacción**».

Haz clic en la línea de una transacción si desees ver sus detalles antes de anularla. Se abrirá la pantalla «**Detalles de la transacción**», que muestra la opción «**Anular Transacción**» encima de los detalles de la transacción.

DETALLES DE LA TRANSACCIÓN					IMPRIMIR RECIBO	ANULAR TRANSACCIÓN
Fecha viernes, 15 de mayo de 2015 11:28	Nombre del titular de la tarjeta Juan Herrero	ID de pedido 474f86e2fde34e47847bc5788	Cuenta Internet	Importe 15.50 EUR	1	
Número de cliente -	ID de producto -	Referencia variable -	Indicador de recurrencia -			
Comentario -						

1. Haz clic en «**Anular Transacción**».
2. Cuando hagas clic en «**Anular Transacción**», dispondrás de nuevo de la opción de añadir comentarios adicionales, como se detalla en la pantalla de anulación anterior, antes de finalizar la **anulación**.

Una vez anulada, la transacción no se envía para su liquidación, si bien es posible que su importe se haya cargado ya en la cuenta del cliente. El cliente recibirá los fondos cuando su emisor haya confirmado la transacción anulada. Según el banco, ten en cuenta que podrían transcurrir hasta 28 días hasta que se lleve a cabo la autorización en la cuenta del cliente.

1.2 Devolución de una transacción

Una vez que una transacción se ha enviado para ser liquidada, ya no se puede anular. Para reintegrar los fondos al cliente, es posible devolver la transacción. Una devolución es una transacción que reintegra los fondos y los carga en tu cuenta bancaria.

En la devolución se utilizan los detalles de la transacción de autorización original; por lo tanto, para procesar una devolución no es necesario ponerse en contacto con el cliente para que te facilite esos detalles.

Nota: El tipo de transacción «**Devolución**» solo está disponible si tienes permiso. Para ello, deberás tener asignado el rol «**Administrador**» o «**Usuario avanzado**» para tener acceso a esta opción.

Existen dos restricciones que se aplican a las devoluciones, pero no a los reembolsos:

- Puedes devolver la transacción parcialmente, el importe total o un importe máximo de un 115 % de la autorización original.

- Solo puedes devolver la transacción hasta 180 días después de su procesamiento original. Transcurridos 6 meses, deberás procesar un reembolso. *Para obtener más información sobre el procesamiento de reembolsos, consulta [Guía de usuario - TPV Virtual de Santander Elavon: Terminal](#).*

Para procesar una devolución, sigue estos pasos:

1. Haz clic en la transacción que deseas devolver. En la parte superior de la pantalla «**Detalles de la transacción**», haz clic en «**Devolver Transacción**».

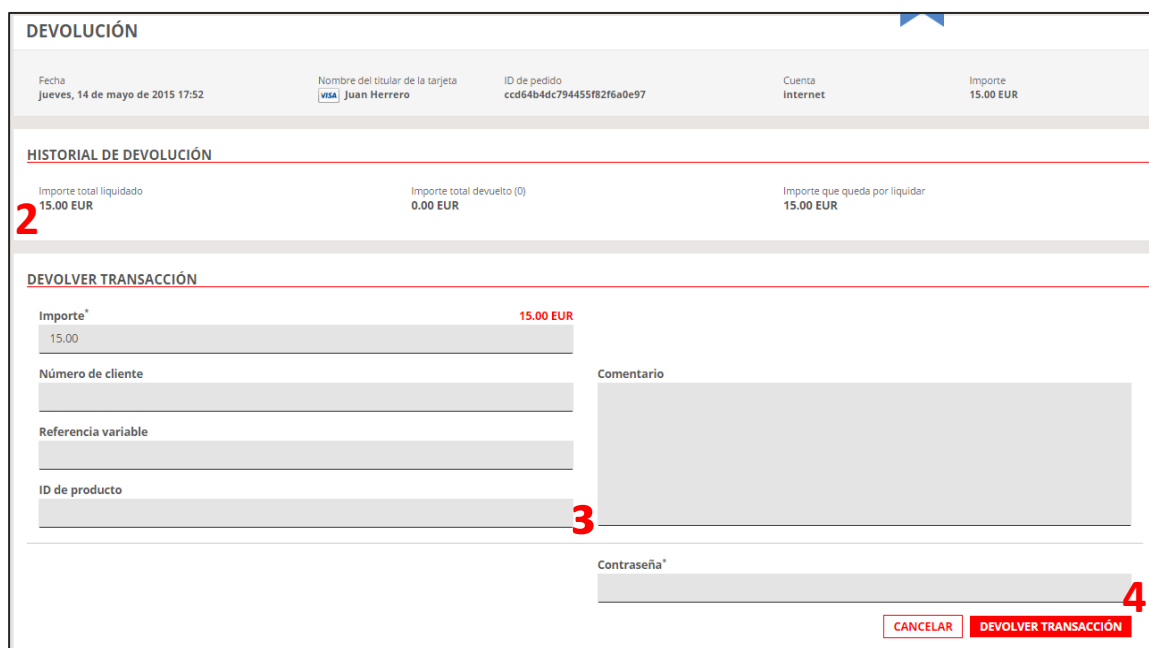


DETALLES DE LA TRANSACCIÓN

IMPRIMIR RÉCIBO DEVOLVER TRANSACCIÓN **1**

Fecha Jueves, 14 de mayo de 2015 17:52	Nombre del titular de la tarjeta Juan Herrero	ID de pedido ccd64b4dc794455f82f6a0e97	Cuenta Internet	Importe 15.00 EUR
Número de cliente -	ID de producto -	Referencia variable -	Indicador de recurrencia -	
Comentario -				

2. En la pantalla siguiente, puedes especificar más detalles antes de finalizar la devolución. Puedes indicar el «**Importe**» de la devolución, el «**Número de cliente**», la «**Referencia variable**», el «**ID de producto**» y los comentarios adicionales que estimes oportunos para la conciliación.



DEVOLUCIÓN

Fecha Jueves, 14 de mayo de 2015 17:52	Nombre del titular de la tarjeta Juan Herrero	ID de pedido ccd64b4dc794455f82f6a0e97	Cuenta Internet	Importe 15.00 EUR
---	--	---	--------------------	----------------------

HISTORIAL DE DEVOLUCIÓN

Importe total liquidado 15.00 EUR	Importe total devuelto (0) 0.00 EUR	Importe que queda por liquidar 15.00 EUR
--------------------------------------	--	---

DEVOLVER TRANSACCIÓN

Importe* **15.00 EUR**
15,00

Número de cliente

Referencia variable

ID de producto **3**

Comentario

Contraseña* **4**

CANCELAR DEVOLVER TRANSACCIÓN

3. Es obligatorio especificar tu contraseña de inicio de sesión.
4. Haz clic en «**Devolver Transacción**» para procesar esta transacción. A continuación, puedes consultar la transacción devuelta en la sección «**Transacciones**».

1.3 Liquidación de una transacción pospuesta

Las transacciones con liquidación pospuesta figuran en el epígrafe «**Transacciones**». Después de hacer clic en «**Transacciones**», puedes buscar las transacciones con el estado «**Pospuesta**» en la sección «**Buscar transacciones**». Deberás elegir «**Pospuesta**» en el campo «**Estado**» y hacer clic en «**Buscar**». Se mostrarán todas las transacciones pospuestas que cumplan los criterios de búsqueda.

1. Cuando localices la transacción que desees liquidar, haz clic en ella y selecciona «**Liquidar Transacción**».

DETALLES DE LA TRANSACCIÓN					IMPRIMIR RECIBO	ANULAR TRANSACCIÓN	LIQUIDAR TRANSACCIÓN
Fecha viernes, 15 de mayo de 2015 12:20	Nombre del titular de la tarjeta Juan Herrero	ID de pedido b913d6af25984be98be1692c9	Cuenta Internet	Importe 16.50 EUR	1		
Número de cliente -	ID de producto -	Referencia variable -	Indicador de recurrencia -				
Comentario -							

2. Si deseas añadir información adicional relacionada con la transacción, puedes hacerlo en la sección «**Liquidación**», que se muestra a continuación.

LIQUIDACIÓN				
Fecha viernes, 15 de mayo de 2015 12:20	Nombre del titular de la tarjeta visa Juan Herrero	ID de pedido b913d6af25984be98be1692c9	Cuenta Internet	Importe 16.50 EUR
LIQUIDAR TRANSACCIÓN				
Importe*	16.50 EUR			
16.50				
Número de cliente	Comentario			
Referencia variable				
ID de producto				
3				
<input type="button" value="CANCELAR"/> <input type="button" value="LIQUIDAR TRANSACCIÓN"/>				

3. Haz clic en «**Liquidar Transacción**» para procesar esta transacción. A continuación, puedes ver la transacción en la categoría «**Pendiente**».

1.4 Transacciones sin conexión

Algunas autorizaciones se denegarán con el código de respuesta 102. Aunque una transacción haya recibido el código de respuesta 102, es posible autorizarla en Información de gestión mediante el tipo «**Transacción sin conexión**». Deberás obtener manualmente un código de autorización para las transacciones de este tipo. Para ello, deberás ponerte en contacto por teléfono con el centro de autorización de TPV Virtual de Santander Elavon. El tipo «**Transacción sin conexión**» no está activado de forma predeterminada. Para que lo activen, ponte en contacto con el equipo de soporte de TPV Virtual de Santander Elavon. «**Transacción sin conexión**» solo está disponible para las transacciones de tarjeta.

Si una transacción se ha denegado con el código de respuesta 102, aparecerá en la sección «**Denegada**» del menú Enlaces rápidos. Si has recibido el código de autorización de esta transacción, puede continuar haciendo clic en la ficha «**Transacción sin conexión**» que se muestra a continuación.

DETALLES DE LA TRANSACCIÓN				
Fecha viernes, 15 de mayo de 2015 12:24	Nombre del titular de la tarjeta Juan Herrero	ID de pedido 8490b7a90aeb412189d7c1f19	Cuenta Internet	Importe 17.00 EUR
Número de cliente -	ID de producto -	Referencia variable -	Indicador de recurrencia -	
Comentario -				

Para completar la transacción, deberás especificar el código de autorización en el campo «**Código de autorización sin conexión**». Haz clic en «**Procesar**» para llevar a cabo la transacción.

SIN CONEXIÓN				
Fecha viernes, 15 de mayo de 2015 12:24	Nombre del titular de la tarjeta  Juan Herrero	ID de pedido 8490b7a90aeb412189d7c1f19	Cuenta Internet	Importe 17.00 EUR
TRANSACCIÓN SIN CONEXIÓN				
Código de autorización sin conexión*				
<input type="text"/>				
<input type="button" value="CANCELAR"/> <input type="button" value="PROCESAR"/>				



SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES

Santander Elavon Merchant Services
Avda. de Bruselas 36, Planta 3.^a
28108 Alcobendas | Madrid