

# **TPV Virtual de Santander Elavon: Guía de usuario - Clientes**

Versión: v1.0

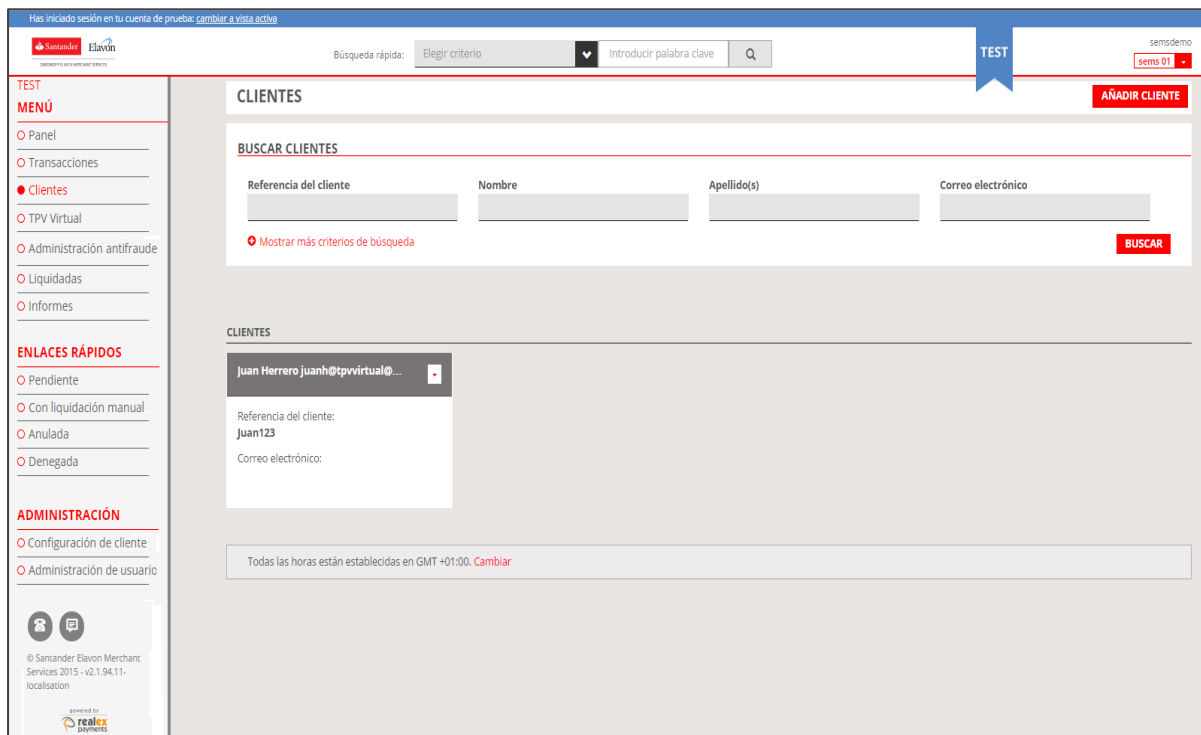
# Índice

1	Administración de clientes .....	3
1.1	Adición de un nuevo cliente .....	3
1.2	Adición de un método de pago.....	5
1.3	Acciones del usuario.....	6
2	Recaudación de pagos .....	8
2.1	Visualización de los detalles del pago.....	10
2.2	Programación de pagos .....	10
2.2.1	Programación mensual .....	11
2.2.2	Programación diaria.....	12
2.2.3	Programación semanal .....	12
2.2.4	Programación anual.....	13
2.2.5	Programación puntual.....	14
2.3	Administración de pagos programados .....	14
2.3.1	Búsqueda y edición de pagos programados .....	14
2.3.2	Cancelación de un pago programado .....	15

# 1 Administración de clientes

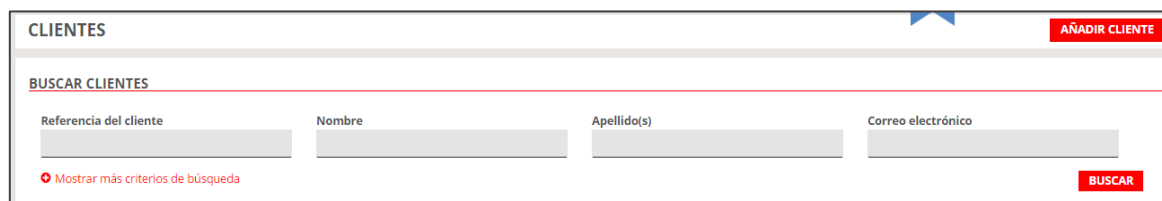
En Información de gestión, se almacenan los datos de las tarjetas de forma segura. Los detalles de las tarjetas se pueden almacenar en cada uno de los perfiles de cliente al añadir o editar un cliente. Para obtener acceso a este servicio, haz clic en «**Cientes**» en el menú de navegación de la parte izquierda de la pantalla.

Puedes buscar clientes a través de la sección «**Buscar clientes**». de la parte superior de la pantalla.

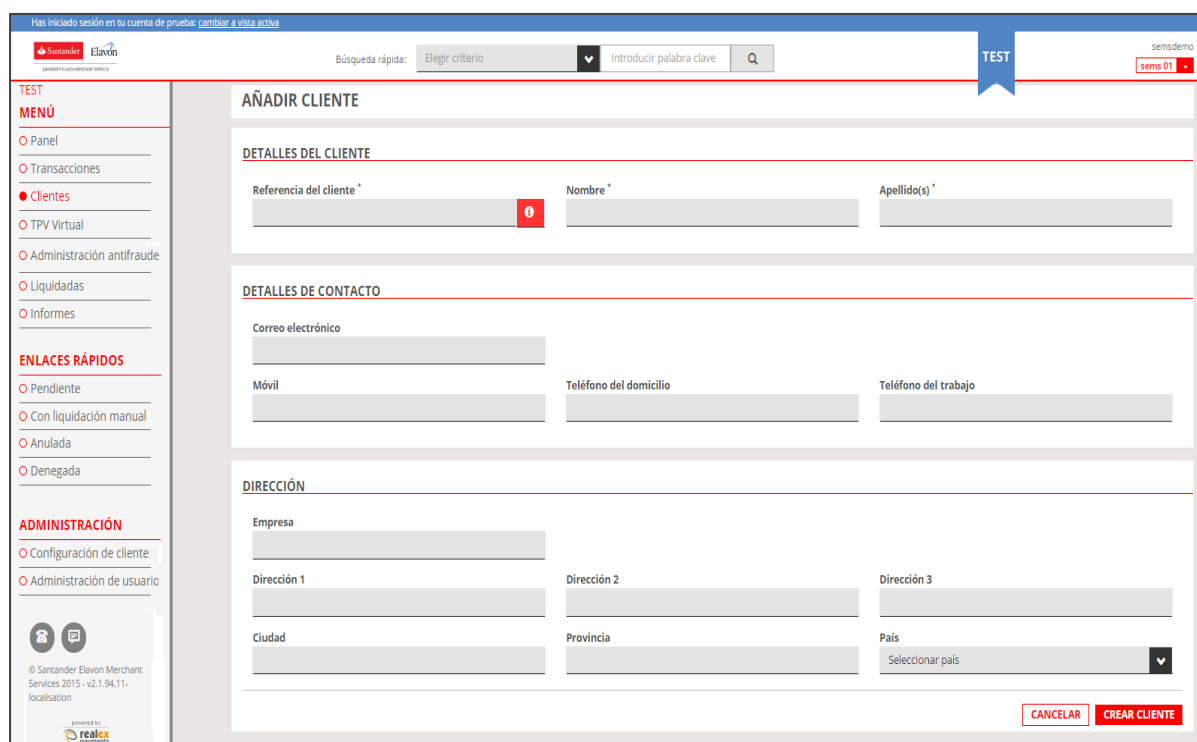


## 1.1 Añadir un nuevo cliente

Haz clic en «**Añadir cliente**» en la parte superior derecha de la pantalla Clientes.



Es obligatorio rellenar todos los campos marcados con un asterisco antes de crear un cliente.



Campo	Explicación	Formato	Longitud
Referencia del cliente	Identificador exclusivo de cada cliente. Si ya existe una convención de numeración de clientes, puede ser conveniente utilizarla para guardar la coherencia en todos los registros.	a-z A-Z 0-9 _ -	1-50
Nombre	Nombre del cliente.	a-z A-Z 0-9 " ' _	1-100
Apellidos	Apellidos del cliente.	a-z A-Z 0-9 " ' _	1-100
Correo electrónico	Email del cliente.	[A-Z a-z 0-9 . _ % -] + @ [A-Z a-z 0-9 . -]+\. [a-z A-Z]	5-50
Móvil	Número de teléfono móvil del cliente.	[0-9]	0-50
Teléfono del domicilio	Número de teléfono del domicilio del cliente.	[0-9]	0-50
Teléfono del trabajo	Número de teléfono del trabajo del cliente.	[0-9]	0-50
Empresa	Nombre de la empresa del cliente.	a-z A-Z 0-9 " ' _	0-50

Campo	Explicación	Formato	Longitud
Dirección	Dirección del cliente.	a-z A-Z 0-9 " ' -	0-150
Ciudad	Ciudad en la que reside el cliente.	a-z A-Z 0-9 " ' -	0-50
Provincia	Provincia en la que reside el cliente.	a-z A-Z 0-9 " ' -	0-50
País	País de facturación del cliente.	Predefinido	Predefinido

## 1.2 Añadir un nuevo método de pago

Una vez enviados los detalles del cliente, se muestra la pantalla del perfil del cliente.



Para añadir una tarjeta de crédito o débito al perfil del cliente, sigue estos pasos:

1. Haz clic en «**Añadir método de pago**» en la parte derecha de la pantalla del perfil del cliente.
2. Asigna una referencia a la tarjeta para identificarla con facilidad posteriormente. Solo puedes introducir los detalles de los tipos de tarjetas (por ejemplo, Visa y MasterCard y/o American Express) contemplado en el contrato de servicios de adquirencia. *Para obtener más información sobre los tipos de tarjetas aceptados en tu cuenta, ponte en contacto con el equipo de soporte de TPV Virtual de Santander Elavon.*
3. Escribe los detalles de la tarjeta del cliente en esta pantalla y haz clic en «**Guardar método de pago**». Cuando los números de tarjeta se hayan añadido al perfil de un cliente, ya no aparecerán los detalles confidenciales de la tarjeta; sin embargo, más adelante podrás cargar pagos al cliente sin tener que volver a recopilar ni almacenar esta información.

**AÑADIR MÉTODO DE PAGO**

Referencia del cliente: Juan123      Nombre del cliente: Juan Herrero      Referencia de la tarjeta:

---

**AÑADIR MÉTODO DE PAGO**

**2** Referencia de la tarjeta       Nombre del titular de la tarjeta \*

Número de tarjeta \*       Fecha de caducidad \*  mm/aa **3**

## 1.3 Acciones del usuario

En función de tus permisos de usuario, algunas de las siguientes acciones estarán a tu disposición en la parte inferior de la pantalla del perfil del cliente.

Nombre	Descripción
Editar	Haz clic en « <b>Editar</b> » para actualizar los detalles del cliente.
Eliminar	Si deseas eliminar un método de pago del cliente, haz clic en « <b>Eliminar</b> ».  De esta forma, eliminarás permanentemente los detalles de pago del cliente. Ten en cuenta que, una vez que se ha eliminado, quedará eliminado completamente de la aplicación y sus detalles no podrán recuperarse más adelante con fines de conciliación.
Nueva programación	Esta opción te permite configurar un pago programado. Sirve para crear una programación de pagos regulares a partir de una tarjeta de cliente almacenada.
Recaudar pago	Al hacer clic en « <b>Recaudar pago</b> », podrás procesar un pago mediante los detalles de la tarjeta de crédito del cliente almacenados.
Historial	Puedes ver los cambios del método de pago haciendo clic en « <b>Historial</b> ».



## 2 Recaudación de pagos

Para recaudar pagos de los clientes almacenados, es preciso ir primero a la sección «**Cientes**» de Información de gestión.

1. Busca el perfil del cliente especificando los criterios relacionados con sus detalles; por ejemplo, Nombre: «**Juan**», Apellidos: «**Herrero**».

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

Búsqueda rápida: Elegir criterio Introducir palabra clave Q

TEST semsdemo sems 01

**CLIENTES** [AÑADIR CLIENTE](#)

**BUSCAR CLIENTES**

Referencia del cliente: Juan Nombre: Herrero Apellido(s): Correo electrónico:

Mostrar más criterios de búsqueda **1** [BUSCAR](#)

**CLIENTES**

**2** Juan Herrero juanh@tpvvirtual@...  
Referencia del cliente: Juan123  
Correo electrónico:

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

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

2. Elige uno de los clientes visualizados.
3. Aparecerá el perfil del cliente con el método de pago guardado con esos detalles. Haz clic en «**Recaudar pago**».

**CLIENTE** [EDITAR CLIENTE](#)

Referencia del cliente: Juan123 Nombre del cliente: Juan Herrero Teléfono: Correo electrónico: juanh@tpvvirtualsantander.com

Empresa: Dirección:

**MÉTODOS DE PAGO** [AÑADIR MÉTODO DE PAGO](#)

Tarjeta123Juan Juan Herrero \*\*\*\* \* 4242 01/16 **3** [RECAUDAR PAGO](#) [MÁS-](#)

4. Después de hacer clic en «**Recaudar pago**», aparecerá la siguiente pantalla donde podrás procesar el pago.



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

Búsqueda rápida:

TEST sendsdemo  
sems 01

**TEST**

**MENU**

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


**ENLACES RÁPIDOS**

- Pendiente
- Con liquidación manual
- Anulada
- Denegada

**ADMINISTRACIÓN**

- Configuración de cliente
- Administración de usuario

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

powered by 

### ← RECAUDAR PAGO

Referencia del cliente Juan123	Nombre del cliente Juan Herrero	Referencia de la tarjeta Tarjeta123Juan
Referencia de la tarjeta Tarjeta123Juan	Nombre del titular de la tarjeta Juan Herrero	Número de tarjeta visa **** * 4242
		Fecha de caducidad 01/16

**DETALLES DEL PEDIDO**

Cuenta\*

**RESUMEN**

sendsdemo  
ES  
ID de comercio:

0.00

15/05/2015 a las 16:37:26

VISA

\*\*\*\* \* 4242  
Juan Herrero  
01/16

PROCESAR >

**DETALLES DEL PAGO**

ID de pedido\* Generar automáticamente

Divisa\*

Importe\*

CVV

Liquidar automáticamente con el banco i

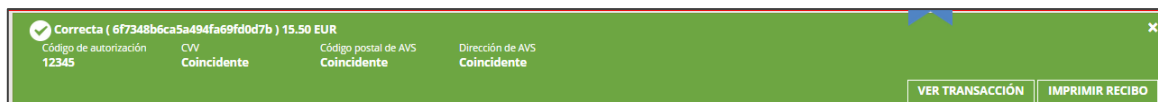
**INFORMACIÓN ADICIONAL**

ID de producto	Comentario
Número de cliente Juan123	
Referencia variable Tarjeta123Juan	

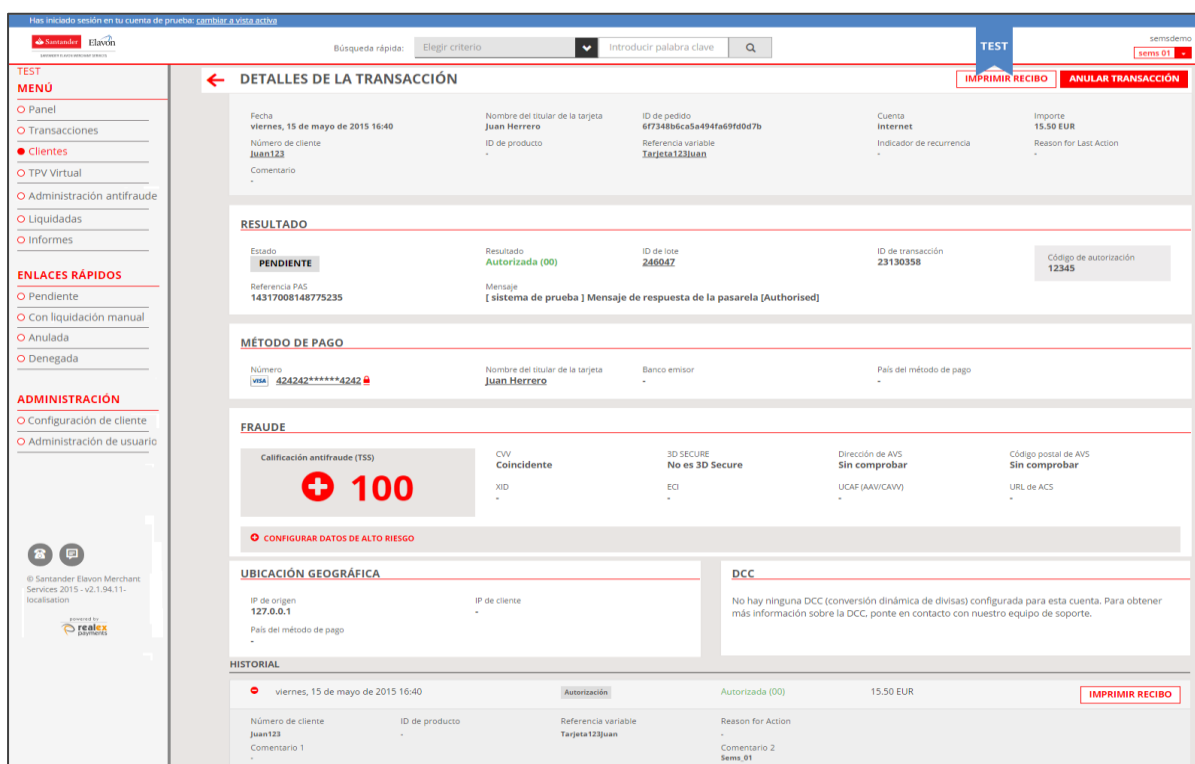
**Nota:** Si deseas procesar una transacción pospuesta, anula la selección de «**Liquidar automáticamente con el banco**». Para obtener más información sobre transacciones pospuestas, consulta [TPV Virtual de Santander Elavon: Guía de usuario – Terminal TPV Virtual](#).

## 2.1 Visualización de los detalles del pago

Una vez procesado el pago, se pueden consultar todos los detalles de la transacción haciendo clic en «**Ver pago**».



Si lo prefieres, también puedes consultar esta transacción en la sección «**Transacciones**» de Información de gestión.



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

Búsqueda rápida:  Elegir criterio  Introducir palabra clave

TEST sentsdemo

**TEST MENÚ**

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

**ENLACES RÁPIDOS**

- Pendiente
- Con liquidación manual
- Anulada
- Denegada

**ADMINISTRACIÓN**

- Configuración de cliente
- Administración de usuario

**DETALLES DE LA TRANSACCIÓN** IMPRIMIR RECIBO ANULAR TRANSACCIÓN

Fecha Viernes, 15 de mayo de 2015 16:40	Nombre del titular de la tarjeta Juan Herrero	ID de pedido 6f7348b6ca5a494fa69fd0d7b	Cuenta Internet	Importe 15.50 EUR
Número de cliente Juan123	ID de producto -	Referencia variable Tarjeta123Juan	Indicador de recurrencia -	Reason for Last Action -
Comentario -				

**RESULTADO**

Estado <b>PENDIENTE</b>	Resultado Autorizada (00)	ID de lote 24604Z	ID de transacción 23130358	Código de autorización 12345
Referencia PAC 14317008148775235	Mensaje [ sistema de prueba ] Mensaje de respuesta de la pasarela [Authorised]			

**MÉTODO DE PAGO**

Número visa 424242*****4242	Nombre del titular de la tarjeta Juan Herrero	Banco emisor -	País del método de pago -
--------------------------------	--	-------------------	------------------------------

**FRAUDE**

Calificación antifraude (TSS) <b>100</b>	CVV Coincidente	3D SECURE No es 3D Secure	Dirección de AVS Sin comprobar	Código postal de AVS Sin comprobar
	XID -	ECI -	UCAF (AAV/CAV) -	URL de ACS -

**CONFIGURAR DATOS DE ALTO RIESGO**

**UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

IP de origen 127.0.0.1	IP de cliente -
País del método de pago -	

**DCC**

No hay ninguna DCC (conversión dinámica de divisas) configurada para esta cuenta. Para obtener más información sobre la DCC, ponte en contacto con nuestro equipo de soporte.

**HISTORIAL**

viernes, 15 de mayo de 2015 16:40	Autorización	Autorizada (00)	15.50 EUR	IMPRIMIR RECIBO
Número de cliente Juan123	ID de producto -	Referencia variable Tarjeta123Juan	Reason for Action -	
Comentario 1 -			Comentario 2 Sema_01	

En la pantalla «**Detalles de la transacción**» se facilita un desglose completo de la información de la transacción. También podrás anular, liquidar o devolver una transacción. *Para obtener más información sobre cómo anular, liquidar y devolver transacciones, consulta TPV Virtual de Santander Elavon: Guía de usuario - Administración de transacciones.*

## 2.2 Programación de pagos

La función **Programar pago** permite configurar un pago para que se ejecute automáticamente con periodicidad diaria, semanal, mensual o anual. Para configurar un pago programado para un cliente, deberás localizar a este último en la sección «**Cientes**». Cuando lo hayas encontrado, haz clic en su perfil y ve a la sección «**Métodos de pago**».

Si lo deseas, puedes añadir una «**Nueva programación**» al perfil del cliente.

1. Haz clic en «**Más**» en el lado derecho para ver más opciones.
2. Elige «**Nueva programación**».



### 2.2.1 Programación mensual

Las siguientes opciones están disponibles para configurar pagos que tienen una programación mensual:

- Mensualmente
- Cada dos meses
- Cada tres meses
- Cada cuatro meses
- Cada cinco meses
- Cada seis meses

También están disponibles las opciones siguientes:

- Se repite hasta que se cancele manualmente
- Se repite hasta que se haya realizado un número de pagos definido; p. ej., después de 5 pagos se completa la programación.
- Se repite hasta una fecha concreta.

En esta pantalla, se muestra un pago mensual configurado para que se realice el primer día de cada mes hasta que se cancele la programación.

**DETALLES DE LA PROGRAMACIÓN**

**Se repite\***  
Mensualmente

**Cada**  
1 mes

**EI\***  
 Día 1 del mes  
 Primera

domingo

**Finaliza**  
Nunca

### 2.2.2 Programación diaria

Las siguientes opciones están disponibles para efectuar los pagos que tienen una programación diaria:

- Se repite diariamente hasta que se cancele.
- Se repite diariamente hasta alcanzar un número de pagos determinado.
- Se repite diariamente hasta una fecha concreta.

En este ejemplo se muestra un pago diario continuo que se repetirá cada día hasta que se cancele.

**DETALLES DE LA PROGRAMACIÓN**

**Se repite\***  
Diariamente

**Finaliza**  
Nunca

### 2.2.3 Programación semanal

Las siguientes opciones están disponibles para programar pagos semanales:

- Se repite semanalmente un día concreto hasta que se cancele.

- Se repite semanalmente un día concreto hasta alcanzar un número de pagos determinado.
- Se repite semanalmente un día concreto hasta una fecha determinada.

En este ejemplo se muestra un pago semanal que se recaudará cada domingo hasta que se cancele.

**DETALLES DE LA PROGRAMACIÓN**

---

**Se repite\***

Semanalmente

**El**

domingo

---

**Finaliza**

Nunca

## 2.2.4 Programación anual

Las siguientes opciones están disponibles para efectuar los pagos que tienen una programación anual:

- Se repite anualmente en una fecha concreta hasta que se cancele de forma manual.
- Se repite anualmente en una fecha concreta hasta alcanzar un número de pagos determinado.
- Se repite anualmente en una fecha concreta hasta una fecha de fin determinada.

En este ejemplo se muestra un pago anual que se recaudará el 1 de enero de cada año hasta que se cancele.

**DETALLES DE LA PROGRAMACIÓN**

---

**Se repite\***

Anualmente

---

**El**

Día 1 de  enero

---

**Finaliza**

Nunca

## 2.2.5 Programación puntual

La siguiente opción está disponible para efectuar un pago puntual:

- Selecciona la fecha concreta en la que deseas efectuar el pago programado.

En este ejemplo se muestra un pago puntual que se recaudará el 8 de enero.

**DETALLES DE LA PROGRAMACIÓN**

---

**Se repite\***

Nunca ▼

---

**Recaudar pago el**

16 de may. de 2015

## 2.3 Administración de pagos programados

### 2.3.1 Búsqueda y edición de pagos programados

Los pagos programados se pueden modificar en la sección «**Cientes**» de Información de gestión de TPV Virtual de Santander Elavon.

Para editar un pago programado, deberás localizar el cliente y hacer clic en su perfil.

Cuando hayas terminado, ve a la sección «**Métodos de pago**» del perfil, que se muestra a continuación:

MÉTODOS DE PAGO					
Tarjeta123Juan	Juan Herrero	 **** * 4242	01/16	<a href="#">RECAUDAR PAGO</a>	<a href="#">MÁS-</a>
☉ F3E1F1B612B44C1DAE05	16.00 EUR Mensualmente, el 1	Veces que se ha ejecutado: 0		<b>1</b>  Editar	 Eliminar

1. Para editar una programación, haz clic en «**Editar**».
2. Aparecerá la pantalla que se muestra a continuación, donde podrás editar los detalles de la programación.

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

Búsqueda rápida:  Elegir criterio  Introducir palabra clave

TEST semisdemo sems 01

**TEST**

**MENÚ**

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

**ENLACES RÁPIDOS**

- Pendiente
- Con liquidación manual
- Anulada
- Denegada

**ADMINISTRACIÓN**

- Configuración de cliente
- Administración de usuario

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

powered by

### ← EDITAR PROGRAMACIÓN

Referencia del cliente Juan123	Nombre del cliente Juan Herrero	Referencia de la tarjeta Tarjeta123Juan
Referencia de la tarjeta Tarjeta123Juan	Nombre del titular de la tarjeta Juan Herrero	Número de tarjeta VISA **** * 4242
		Fecha de caducidad 01/16

**DETALLES DE LA PROGRAMACIÓN**

Se repite\*  
Mensualmente

Cada  
1 mes

EI\*  
Día 1 del mes  
Primera domingo

Finaliza  
Nunca

**RESUMEN**

**VISA**

\*\*\*\* \* 4242  
Juan Herrero  
01/16

**DETALLES DE LA PROGRAMACIÓN**

Juan Herrero recibirá el cobro mensualmente el día 1 del mes, hasta que lo cancele, con el método de pago Tarjeta123Juan

Próximos pagos  
01 jun 2015, 01 jul 2015, 01 ago 2015

CANCELAR    PROCESAR >

**DETALLES DEL PAGO**

Cuenta* internet	ID de producto
Divisa* EUR	Importe* 16.00
Fragmento del ID de pedido Juan123	Número de cliente
Comentario	Referencia variable

## 2.3.2 Cancelación de un pago programado

Cuando hayas localizado el perfil del cliente y la programación correspondiente, ve a la sección «**Métodos de pago**» del perfil del cliente.

- Haz clic en «**Eliminar**» en la parte inferior derecha del panel.

**MÉTODOS DE PAGO**

Tarjeta123Juan	Juan Herrero	VISA **** * 4242	01/16	RECAUDAR PAGO	MÁS+
F3E1F1B612B44C1DAE05		16.00 EUR Mensualmente, el 1		Veces que se ha ejecutado: 0	
				Editar	Eliminar <span style="font-size: 2em; color: red;">1</span>

- En la pantalla Eliminar programación, haz clic en «**Eliminar**» para quitar la programación, o bien haz clic en «**Cancelar**» para volver al perfil del cliente sin realizar ningún cambio.

**ELIMINAR PROGRAMACIÓN**

Referencia del cliente Juan123	Nombre del cliente Juan Herrero	Referencia de la tarjeta Tarjeta123Juan
Referencia de la tarjeta Tarjeta123Juan	Nombre del titular de la tarjeta Juan Herrero	Número de tarjeta VISA **** * 4242
		Fecha de caducidad 01/16

¿Seguro que deseas eliminar esta programación?

CANCELAR
ELIMINAR
2



SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES

**Santander Elavon Merchant Services**  
Avda. de Bruselas 36, Planta 3.<sup>a</sup>  
28108 Alcobendas | Madrid