

# **TPV Virtual Santander Elavon: Guía de usuario - Venta Telefónica**

Versión: v1.1

# Índice

<b>1</b>	<b>Acerca de esta guía</b>	<b>2</b>
1.1	Objetivo .....	2
1.2	Destinatarios.....	2
1.3	Documentos relacionados.....	2
1.4	Terminología .....	2
1.5	Convenciones.....	3
<b>2</b>	<b>Venta telefónica/TPV Virtual Telefónico</b>	<b>4</b>
2.1	Inicio de sesión .....	4
2.2	Restablecimiento de contraseña .....	5
2.3	Realización de un pago con tarjeta de crédito.....	7

# 1 Acerca de esta guía

En esta sección se ofrece una descripción general de esta guía, se define cuál es su objetivo, quiénes son sus destinatarios y se hace referencia a otros documentos relacionados. Este documento es confidencial y solo pueden utilizarlo los clientes del servicio TPV Virtual de Santander Elavon. Además, ten en cuenta que se ha proporcionado bajo las condiciones particulares de tu contrato de procesamiento de pagos.

## 1.1 Objetivo

El objetivo de esta guía es proporcionar todos los detalles precisos para utilizar la herramienta TPV Virtual Telefónico de TPV Virtual de Santander Elavon.

## 1.2 Destinatarios

Los destinatarios de esta guía son los comercios que recaudan pagos telefónicos con tarjeta de crédito.

## 1.3 Documentos relacionados

Además de esta guía, puedes consultar la siguiente documentación de TPV Virtual de Santander Elavon para obtener información sobre el servicio de Autorización:

- *TPV Virtual Santander Elavon: Guía de integración-Códigos de respuesta*

## 1.4 Terminología

Término	Descripción
Banco adquirente	Santander Elavon, es decir, la entidad con la que has firmado un contrato de servicios de adquirencia.
Transacción	Solicitud de reembolso o autorización de la tarjeta de crédito o débito.
Autorización	Envío de la solicitud a tu banco en tiempo real para autorizar el pago, es decir, obtener la autorización para realizar el cargo.
Lotes	Recopilación de todas las autorizaciones válidas de tu cuenta y envío de estas al banco para que las liquide.
Liquidación	Ingreso o transferencia de fondos a tu cuenta por parte del banco adquirente (tu

	banco).
Liquidada	Lotes de transacciones liquidadas.
Pendiente	Toda transacción que aún no se ha liquidado. Sencillamente, pueden ser transacciones pendientes, denegadas o que lleven el indicador de liquidación manual.
Venta manual	Herramienta que permite procesar una transacción online.
Cuenta	Cuenta de servicios de adquirencia, por ejemplo, para pedidos por Internet, correo electrónico o teléfono.
Referencia variable	Referencia que puedes enviarnos durante la solicitud de autorización.
Reembolso	Es una transacción por la que los fondos se deducen de tu cuenta y se reintegran en la del titular de la tarjeta. Se procesa del mismo modo que la autorización. El reembolso no se basa en ninguna transacción original.
Devolución	Igual que el reembolso, pero con la diferencia de que se basa en una autorización original. El importe puede ser como máximo un 115 % del original. No es necesario que conozcas los detalles de la tarjeta para efectuar la devolución.

## 1.5 Convenciones

En la documentación de TPV Virtual de Santander Elavon, se han aplicado las siguientes convenciones:

**Nota:** Señala sugerencias o consejos para el usuario.

**Precaución:** Señala una nota importante. Indica un posible impacto económico.

## 2 Venta telefónica/TPV Virtual Telefónico

Venta telefónica es una solución para comercios que sirve para recaudar pagos telefónicos con tarjeta de crédito. Esta aplicación permite a los agentes introducir los datos de la tarjeta de crédito y la información del pedido para autorizar el pago con dicha tarjeta.

En este capítulo se aborda lo siguiente:

- Inicio de sesión
- Restablecimiento de contraseña
- Realización de un pago con tarjeta de crédito

### 2.1 Inicio de sesión

Puedes acceder a Venta telefónica si visitas la siguiente URL a través de tu navegador:

<https://ventatelefonica.santanderelavontpvvirtual.es>

De esta forma, accederás a la pantalla de inicio de sesión.



The screenshot shows the login interface for the Santander Elavon Virtual TPV system. At the top, the Santander and Elavon logos are displayed alongside the text 'SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES' and 'VENTA TELEFONICA'. The main heading is 'INICIO DE SESIÓN DE CLIENTES'. To the left of the form is a padlock icon. The form contains three input fields: 'ID DE CLIENTE', 'NOMBRE DE USUARIO', and 'CONTRASEÑA'. Below the fields is a red button labeled 'INICIAR SESIÓN' and a link that says '¿HAS OLVIDADO LA CONTRASEÑA?'.

Para iniciar sesión, sigue estos pasos:

1. En «*ID de cliente*», introduce el nombre de la empresa proporcionado por Santander Elavon.
2. En «*Nombre de usuario*», introduce tu nombre de usuario.
3. En «*Contraseña*» introduce tu contraseña.
4. Haz clic en «*Iniciar sesión*».

## 2.2 Restablecimiento de contraseña

Santander Elavon VENTA TELEFONICA  
SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES

### INICIO DE SESIÓN DE CLIENTES

ID DE CLIENTE

NOMBRE DE USUARIO

CONTRASEÑA

**INICIAR SESIÓN**

[¿HAS OLVIDADO LA CONTRASEÑA?](#)

Haz clic «¿Has olvidado la contraseña?».

Para ello, selecciona la opción «¿Has olvidado la contraseña?» de la imagen anterior.  
A continuación, accederás a la siguiente pantalla:



The screenshot shows a web interface for password recovery. At the top left, the Santander and Elavon logos are displayed, along with the text 'SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES'. To the right, it says 'VENTA TELEFONICA'. The main heading is 'RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA'. On the left side of the form is a large padlock icon. The form consists of three text input fields labeled 'ID DE CLIENTE', 'NOMBRE DE USUARIO', and 'CORREO ELECTRÓNICO'. Below these fields are two buttons: a grey 'CANCELAR' button and a red 'ENVIAR' button.

Para restablecer la contraseña, sigue estos pasos:

1. En «*ID de cliente*», introduce el ID de cliente proporcionado por Santander Elavon.
2. En «*Nombre de usuario*», introduce tu nombre de usuario.
3. En «*correo electrónico*», introduce el correo electrónico registrado.
4. Haz clic en «*Enviar*».
5. Tras esto, recibirás un correo electrónico con el enlace para restablecer la contraseña.

## 2.3 Realización de un pago con tarjeta de crédito

Una vez hayas iniciado la sesión, accederás a la pantalla de pagos con tarjeta de crédito.



The screenshot shows a web interface for processing a credit card payment. At the top, there are logos for Santander and Elavon, and a button labeled 'EN MODO DE PRUEBA'. Below the logos, the text 'VENTA TELEFONICA' is displayed. The main content area is titled 'VENTA TELEFÓNICA' and contains three columns of input fields:

- PEDIDO:** ID DE PEDIDO (with an 'ID DE PEDIDO AUTOMÁTICO' checkbox), CUENTA (dropdown menu showing 'internet'), IMPORTE (with a value of 0.00), ID DE PRODUCTO, REFERENCIA VARIABLE, and NÚMERO DE CLIENTE.
- TITULAR DE LA TARJETA:** NOMBRE DEL CLIENTE, NÚMERO DE TARJETA, CADUCIDAD (with month and year dropdowns), CVV (with a 'SIN CÓDIGO' checkbox), and COMENTARIO 1.
- FACTURACIÓN:** NÚMERO DE LA VIVIENDA and CÓDIGO POSTAL.

At the bottom of the form, there is a checkbox for 'LIQUIDAR AUTOMÁTICAMENTE CON EL BANCO' (checked), a 'BORRAR' button, and a red 'PROCESAR' button. The footer contains 'CONTACTA CON NOSOTROS', '© SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES 2013', and a 'Powered by realx payments' logo.

1. En «ID de pedido», introduce un identificador único o selecciona «ID de pedido automático».
2. En «Cuenta», introduce el nombre de la subcuenta. Normalmente, aparecerá en el menú desplegable.
3. En «Importe», introduce el valor de la transacción y selecciona la divisa pertinente en el menú desplegable.
4. En «ID de producto», introduce el código.
5. En «Referencia variable», introduce una referencia.
6. En «Número de cliente», introduce el número.
7. En «Nombre del titular de la tarjeta», introduce el nombre.
8. En «Número de tarjeta», introduce un número de tarjeta de crédito válido.
9. En «Fecha de caducidad», selecciona un mes y un año válidos del menú desplegable.
10. En el campo «CVV», introduce el CVV2 o CVC. Se trata del «CVV» situado en el reverso de la tarjeta.
11. En «Comentario», introduce un comentario.
12. En «Número de la vivienda», introduce el número del domicilio del cliente.



13. En «Código postal», introduce el código postal del cliente.

14. Haz clic en «Procesar». De este modo, se autorizará la tarjeta y se procesará el pago.



**Nota:** Consulta la siguiente tabla para conocer las entradas de los campos válidas. Ten en cuenta que "" representa un espacio. Los campos obligatorios se destacan con un asterisco y son necesarios para que la transacción se procese.

Campo	Explicación	Formato	Longitud
ID de pedido*	Este identificador siempre debe ser único. Por ejemplo, puedes utilizar un número de factura o una referencia única de tu empresa.	a-z A-Z 0-9 _ -	1-50
Importe*	El importe nunca debe contener decimales, es decir, para procesar 10,00, debes introducir 1000 para TODAS las divisas.	0-9	1-8
Número de tarjeta*	Es el número de la tarjeta.	0-9	12-19
Nombre del cliente*	Es el nombre del titular de la tarjeta.	a-z A-Z 0-9 "" ' _	1-100
CVV	Es el número de tres dígitos situado en el reverso de la tarjeta. Si no lo tienes, puedes seleccionar «Sin código».	0-9 ""	3-4
Comentario 1	Campo para información adicional, como los detalles pertinentes para tus propios fines conciliatorios.	a-z A-Z 0-9 ' " , + " " . _ - & \ / @ ! ? % ( ) * : £ \$ & € # [ ]   =	0-255
Número de cliente	Campo para información adicional, como los detalles pertinentes para tus propios fines conciliatorios y de generación de informes.	a-z A-Z 0-9 - "" _ . , + @	0-50

Campo	Explicación	Formato	Longitud
ID de producto	Campo para información adicional, como los detalles pertinentes para tus propios fines conciliatorios y de generación de informes.	a-z A-Z 0-9 – “” _ . , , + @	0-50
Referencia variable	Campo para información adicional, como los detalles pertinentes para tus propios fines conciliatorios y de generación de informes.	a-z A-Z 0-9 – “” _ . , , + @	0-50
Número de la vivienda	Introduce el número de la vivienda.	a-z A-Z 0-9 “” , . - /	0-30
Código postal	Introduce el código postal.	a-z A-Z 0-9 “” , . - /	0-30

Si se deniega la tarjeta, se mostrará el mensaje «Error de procesamiento».

Si se autoriza el pago con la tarjeta, se mostrará un mensaje con el código de autorización.

VENTA TELEFÓNICA

EN MODO DE PRUEBA

usuario de prueba / Empresa de prueba

[Cerrar sesión](#)

---

### VENTA TELEFÓNICA

**PEDIDO** ID DE PEDIDO AUTOMÁTICO

ID DE PEDIDO *	vt-000001
CUENTA *	internet
IMPORTE *	10 EUR EUR 0.10
ID DE PRODUCTO	
REFERENCIA VARIABLE	
NÚMERO DE CLIENTE	

**TITULAR DE LA TARJETA**

NOMBRE DEL CLIENTE *	Juan Herrero
NÚMERO DE TARJETA *	***** VISA
CADUCIDAD *	01 / 2015
CVV *	548 <input type="checkbox"/> SIN CÓDIGO
COMENTARIO 1	

**FACTURACIÓN**

NÚMERO DE LA VIVIENDA	
CÓDIGO POSTAL	


LIQUIDAR AUTOMÁTICAMENTE CON EL BANCO

**RESULTADO**

14/11/2013 11:57:59 vt-000001	0.10 EUR	<span style="color: green; font-weight: bold;">✓ PROCESADO CORRECTAMENTE</span>
<p>Mensaje: [ sistema de prueba ] Mensaje de respuesta de la pasarela [Authorised]</p> <p>Código de resultado: 00</p>		

CONTACTA CON NOSOTROS

© SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES 2013

Powered by 

Haz clic en «Borrar» para eliminar los datos de la pantalla y prepararla para una nueva autorización.

En Información de Gestión, todos estos campos adicionales se muestran en los detalles de la autorización.

EN MODO DE PRUEBA

usuario de prueba / Empresa de prueba

[Configuración](#) [Cerrar sesión](#)

---

[INICIO](#) [CLIENTES](#) [TRANSACCIONES](#) [LIQUIDADAS](#) [TPV VIRTUAL](#) [INFORMES](#) [ADMINISTRACIÓN ANTIFRAUDE](#)

Q

---

← ID DE PEDIDO - VT-000000123 (INTERNET)

Detalles de la transacción

sugerencia

VOLVER

ANULAR

DEVOLVER

LIQUIDAR

SIN CONEXIÓN

🖨️

<b>NOMBRE DEL TITULAR DE LA TARJETA</b> Juan Herrero	NÚMERO DE CLIENTE	IP DE CLIENTE
<b>IMPORTE</b> 0,10 EUR	RESULTADO Autorizada (00)	ESTADO Pendiente
<b>NÚMERO DE TARJETA</b> *****	CUENTA internet (Realex Test Bank)	MARCA DE TIEMPO 25 noviembre 2013 10:33:43

RESUMEN ANTIFRAUDE

CVV	COINCIDENTE
3D SECURE	NO ES 3D SECURE
Dirección de AVS	SIN COMPROBAR
Código postal de AVS	SIN COMPROBAR
Calificación antifraude (TSS)	100

DETALLES

FRAUDE
DCC
HISTORIAL

ID DE LOTE 147844	EMISOR DE LA TARJETA	PAÍS DEL EMISOR DE LA TARJETA
CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN 12345	REFERENCIA PAS 13853756235416373	MENSAJE [ sistema de prueba ] Mensaje de respuesta de la pasarela [Authorised]
ID DE PRODUCTO	REFERENCIA VARIABLE	IP DE ORIGEN 10.10.119.120
ID DE TRANSACCIÓN 17465123	COMENTARIO 1	COMENTARIO 2 usuario
INDICADORES DE RECURRENCIA		

CONTACTA CON NOSOTROS

© SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES 2013

Powered by



---

SANTANDER ELAVON MERCHANT SERVICES

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