



# Manual de operaciones (MOOM)

2023

**Información reservada:**

El contenido de este documento es confidencial y puede contener secretos comerciales. Este documento no puede ser distribuido, su contenido no puede ser divulgado, en todo o en parte, sin el consentimiento expreso y por escrito de Euronet Worldwide Inc. Este documento es un trabajo inédito protegido por las leyes de copyright de los Estados Unidos de América y otros países. Si este documento llegara a publicarse, se aplicará lo siguiente:

Copyright © 2022 [Euronet Worldwide Inc.](#) Todos los derechos reservados.

---

## Índice

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
1.1	OBJETO DEL DOCUMENTO	5
1.2	PÚBLICO DESTINATARIO	5
1.3	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	5
<b>2</b>	<b>ACEPTACIÓN DE TARJETAS</b>	<b>7</b>
2.1	CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE LA ACEPTACIÓN DE TARJETAS	7
2.1.1	Ciclos de vida de las transacciones - Autorización en línea	7
2.1.2	Ciclos de vida de las operaciones - Proceso de compensación y liquidación	8
2.1.3	Uso de terminales de pago	8
2.1.4	Firma del titular de la tarjeta	8
2.2	PROCESAMIENTO SEGURO DE TRANSACCIONES CON TARJETA	9
2.2.1	Comprobación de seguridad de la Tarjeta antes de realizar la Transacción:	9
2.2.2	Regla de honrar todas las cartas	9
2.3	CAUSAS HABITUALES DE FALLOS EN LAS TRANSACCIONES	10
2.4	IDENTIFICACIÓN DE TARJETAS VÁLIDAS	11
2.5	OPERACIONES PROHIBIDAS	20
<b>3</b>	<b>PREVENCIÓN DEL FRAUDE</b>	<b>22</b>
3.1	NORMAS PARA EVITAR EL FRAUDE	22
3.2	TIPOS COMUNES DE FRAUDE Y USO INDEBIDO	23
3.2.1	Desnatado	23
3.2.2	Manipulación de TPV	24
3.3	CONSEJOS Y TRUCOS PARA EVITAR EL FRAUDE	25
<b>4</b>	<b>REQUISITOS DE LA NORMA DE SEGURIDAD DE DATOS DEL SECTOR DE TARJETAS DE PAGO</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES</b>	<b>28</b>
5.1	CIERRE DE LOTES, PROCEDIMIENTOS AL FINAL DEL DÍA	28
5.2	PROCESO DE LIQUIDACIÓN	28
5.2.1	Liquidación neta	29
5.2.2	Liquidación bruta	29
5.2.3	Liquidación diaria	29
5.2.4	Discrepancias	30
<b>6</b>	<b>RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>	<b>31</b>
6.1	INVESTIGACIÓN TÉCNICA DE LA TERMINAL	31
6.2	PROBLEMA DE COMUNICACIÓN	32
6.2.1	Problema de cierre de lotes	32
6.3	DATOS QUE DEBE FACILITAR AL PONERSE EN CONTACTO CON EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	32
<b>7</b>	<b>DOCUMENTACIÓN</b>	<b>33</b>
7.1	ARCHIVO DE COMPROBANTES DE OPERACIONES Y DOCUMENTOS DE VENTAS	33
7.2	SOLICITUDES DE DOCUMENTACIÓN	34
7.3	REQUISITOS GENERALES	34
7.4	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	36
7.5	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	36
7.6	CONSEJOS PARA EVITAR LAS SOLICITUDES DE DOCUMENTACIÓN	38
7.7	CONSEJOS PARA EVITAR DEVOLUCIONES DE CARGO	40

<b>8</b>	<b>SERVICIOS ALIPAY .....</b>	<b>41</b>
8.1	DIRECTRICES DE MARKETING DE ALIPAY PARA ADQUIRENTES OFFLINE .....	41
8.2	DISPUTA ALIPAY .....	41
8.3	LISTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS EN LAS TRANSACCIONES ALIPAY.....	41
8.4	LÍMITES DE TRANSACCIÓN DE ALIPAY .....	43
<b>9</b>	<b>TRANSACCIONES MO/TO Y AVS.....</b>	<b>44</b>
9.1	MO/TO .....	44
9.2	AVS.....	44
<b>10</b>	<b>APÉNDICE I. - CÓDIGOS DE RESPUESTA .....</b>	<b>46</b>
<b>11</b>	<b>APÉNDICE II. - RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y MENSAJES DE ERROR .....</b>	<b>48</b>
<b>12</b>	<b>APÉNDICE III. PROCESO DE RECUPERACIÓN DE TARJETAS.....</b>	<b>51</b>
12.1	QUÉ HACER EN CASO DE QUE EL TITULAR DEJE LA TARJETA EN EL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL .....	51
12.2	INSTRUCCIONES GENERALES .....	51
12.2.1	Normas de recuperación de tarjetas Mastercard.....	52
12.2.2	Proceso de recuperación de tarjetas VISA .....	52
12.2.3	Normas de recuperación de tarjetas JCB .....	53
12.2.4	Normas de recuperación de tarjetas AMEX .....	53
12.2.5	Normas de recuperación de tarjetas UPI.....	53
12.2.6	Normas de recuperación de tarjetas Diners .....	53
<b>13</b>	<b>ANEXO IV. - INVESTIGACIÓN TÉCNICA .....</b>	<b>54</b>
<b>14</b>	<b>APÉNDICE V. - NÚMEROS DE CONTACTO .....</b>	<b>54</b>
<b>15</b>	<b>APÉNDICE VI. - DCC .....</b>	<b>55</b>
15.1	CONVERSIÓN DINÁMICA DE DIVISAS (DCC) - REQUISITOS PARA COMERCIANTES .....	56
15.2	CONVERSIÓN DINÁMICA DE DIVISAS (DCC) - REQUISITOS DE INFORMACIÓN .....	56
<b>16</b>	<b>APÉNDICE VII. LÍMITES REALES DEL MCV POR PAÍS .....</b>	<b>57</b>
<b>17</b>	<b>APÉNDICE VIII. - ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LA INDUSTRIA HOTELERA.....</b>	<b>58</b>
17.1	RESERVA.....	58
17.1.1	Reserva garantizada .....	58
17.1.2	Gestión de cancelaciones .....	59
17.1.3	Gestión de transacciones "no show".....	59
17.1.4	Gestión del exceso de reservas en el servicio de reservas .....	60
17.1.5	Gestión de reservas a través de un agente externo .....	60
17.2	IMPORTES MODIFICADOS Y GASTOS APLAZADOS.....	60
17.3	AUTORIZACIÓN .....	61
17.3.1	Obtención de la autorización .....	61
17.3.2	Obtención del acuerdo de los Titulares para los cargos.....	61
17.3.3	Obtención de autorizaciones .....	61
17.3.4	Anulación de autorizaciones .....	62
17.3.5	Autorización de presupuestos.....	62
17.3.6	Revisión de la autorización de un presupuesto .....	63
17.3.7	Procedimiento: revisión de la autorización de un presupuesto .....	63
17.3.8	Salida del hotel (Tarjeta presente).....	63
17.3.9	Salida prioritaria (Tarjeta no presente) .....	64
17.3.10	Cargo diferido.....	65

<b>17.4 UPI - TRANSACCIONES CNP DE RESERVA DE HOTEL .....</b>	<b>65</b>
17.4.1 Reserva .....	65
17.4.2 Cancelación de reservas de hotel.....	66
17.4.3 No Show.....	66
17.4.4 Servicio de pago prioritario Tramitación en comercios .....	66
17.4.5 Cargo por demora .....	67
<b>17.5 PROGRAMA JCB DE SERVICIOS DE HOTEL, CRUCEROS Y ALQUILER DE COCHES.....</b>	<b>67</b>
17.5.1 Programa de Reservas Garantizadas JCB.....	67
17.5.2 Requisito general .....	67
17.5.3 Programa Express Check-Out.....	69
<b>18 APÉNDICE IX. -FORMULARIO DE RECUPERACIÓN DE TARJETAS .....</b>	<b>71</b>
<b>19 APÉNDICE X. - INFORME DIARIO DE CONCILIACIÓN DE MUESTRAS (MEZCLADAS Y NO MEZCLADAS (FOMIN++)).....</b>	<b>72</b>
<b>20 APÉNDICE XI: EJEMPLO DE INFORME MENSUAL DE FACTURAS Y EXTRACTOS DEL COMERCIANTE (CON Y SIN MEZCLA (TMI++), INFORME MENSUAL DE LA TMI) .....</b>	<b>73</b>

## 1 Introducción

### 1.1 Objeto del documento

El presente documento forma parte integrante del Acuerdo detallado en las "Condiciones Generales".

Todos los empleados y/o miembros del personal de cada Establecimiento Comercial deben cumplir todos los procedimientos y políticas detallados en este documento. Cada empleado y/o miembro del personal deberá confirmar que ha recibido la formación adecuada firmando el **Registro de Asistencia a la Formación**.

### 1.2 Público destinatario

Todos los propietarios, gerentes, empleados y personal de un Establecimiento Comercial deben leer este documento. El cuerpo principal de este documento está pensado como referencia y formación más que como fuente de información en el puesto de trabajo.

### 1.3 Definiciones y abreviaturas

Todos los términos escritos en mayúsculas en este documento tendrán el mismo significado que en el Acuerdo, a menos que se indique expresamente lo contrario o que el contexto requiera claramente lo contrario. En la medida en que en el presente documento se haga referencia a nueva terminología, ésta tendrá el significado que se le atribuye en la tabla que figura a continuación o en la sección correspondiente de este documento.

Plazo	Definición
<b>Adquirente</b>	Una Entidad Adquirente es una institución financiera que procesa y liquida las Transacciones con Tarjeta diarias de un Comercio y, a su vez, liquida dichas Transacciones con el Emisor y/o las Redes de Tarjetas. A efectos del presente documento, el Adquirente es Euronet 360F Limited.
<b>Servicio Alipay</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesamiento de pagos efectuados por usuarios de Alipay a través de Pago al contado en cualquier transacción</li> <li>- Autorización de dichos pagos</li> <li>- Servicios relacionados con la liquidación en la moneda de liquidación con respecto a dichos Pagos</li> <li>- Otros servicios relacionados y asistencia técnica permanente en relación con cualquiera de los anteriores.</li> </ul>
<b>Usuario de Alipay</b>	Persona que ha completado el proceso de registro de miembro de Alipay y ha abierto una Cuenta Alipay.
<b>AVS</b>	Servicio de verificación de direcciones
<b>CNP</b>	Transacción sin presencia de tarjeta en la que la tarjeta, el titular y/o el representante del comercio no están presentes en el momento de la transacción. Los pedidos por correo, los pedidos por teléfono, el comercio electrónico y las transacciones de pago periódico son ejemplos de transacciones CNP. Véase también Transacción no presencial.
<b>Emisor</b>	Un Emisor es una institución comercial autorizada a emitir Tarjetas a los Titulares y que mantiene la relación con el Titular para la facturación y el pago de las Transacciones.
<b>IVR</b>	Servicio integrado de autorización de respuesta vocal (IVR)
<b>Tienda outlet</b>	A efectos del presente documento, un comerciante es un establecimiento comercial.
<b>MO/TO</b>	Pedido por correo/teléfono Transacción iniciada por correo o teléfono para ser cargada o abonada en una cuenta de tarjeta bancaria. Véase Tarjeta no presente.
<b>Transacción no</b>	Transacción en la que la Tarjeta, el Titular y/o el representante del Comercio no están presentes en el momento de la Transacción. Los pedidos por correo, los pedidos por

Plazo	Definición
<b>presencial</b>	teléfono, los terminales activados por el titular de la tarjeta, el comercio electrónico y las transacciones de pagos periódicos son ejemplos de transacciones no presenciales.
<b>PAN</b>	Número de cuenta principal de una tarjeta. (Número de tarjeta, número de cuenta)
<b>PIN</b>	Número de Identificación Personal asociado a una Tarjeta y utilizado por un Titular para autorizar una Transacción.
<b>TMS</b>	Sistema de gestión de terminales
<b>Guía de referencia rápida</b>	La Guía de consulta rápida es un manual simplificado que contiene los procesos más esenciales necesarios para aceptar tarjetas.

**Table 1 - Definiciones y abreviaturas**

## 2 Aceptación de tarjetas

### 2.1 Conceptos básicos de la aceptación de tarjetas

El proceso completo de aceptación de la tarjeta consiste en la autorización, cuando el emisor de la tarjeta valida y aprueba la solicitud de transacción, y la compensación, cuando la entidad adquirente liquida las transacciones con los emisores a través de las redes de tarjetas. El Comercio debe obtener una Autorización por el importe de la Transacción para garantizar el pago de todas las Transacciones que superen el límite mínimo. Todas las Transacciones deben tener un Límite Límite Cero, incluidos, entre otros, los siguientes:

- La tarjeta no tiene relieve;
- La transacción tiene lugar en un entorno presencial; y
  - El número de cuenta se introduce en un terminal de punto de transacción.
- Transacciones en las que la Tarjeta lleve la leyenda "Sólo uso electrónico".

#### 2.1.1 Ciclos de vida de las transacciones - Autorización en línea

Las siguientes ilustraciones muestran el ciclo de vida de las compras con tarjeta bancaria.



Figure 1. - Autorización en línea

1. El vendedor valida el instrumento de pago para asegurarse de que es una tarjeta válida. Siga las instrucciones del apartado [2.2.1](#).
2. Captura de transacciones en el terminal punto de venta.
3. El terminal envía los datos de la transacción a la entidad adquirente, que transmite la transacción a través del sistema de tarjetas a la entidad emisora para su aprobación.
4. El Emisor aprueba o rechaza la Transacción y envía la respuesta a la Entidad Adquirente, que la remite al Comercio.

<b>¡Importante!</b>	<p>Se recomienda utilizar el método de autenticación del titular más potente disponible, idealmente la transacción EMV con tarjeta presente validada por PIN. Métodos de autenticación del titular de la tarjeta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sin contacto</li> <li>2. Chip y PIN</li> <li>3. Basado en chip y firma</li> <li>4. Banda magnética y PIN</li> <li>5. Banda magnética y firma</li> </ol> <p>Cuanto más débil sea el método de autenticación, mayor será el riesgo de devolución.</p>
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 2.1.2 Ciclos de vida de las operaciones - Proceso de compensación y liquidación

Durante la compensación y liquidación de una transacción, la información de la transacción pasa de las entidades adquirentes a las emisoras de tarjetas para su contabilización en las cuentas de los titulares de tarjetas. Los sistemas de tarjetas facilitan el pago a la entidad adquirente por una operación y el adeudo a la entidad emisora de la tarjeta.



Figure 2. - Ciclos de vida de las transacciones

1. El Terminal cierra el lote, enviando los datos al Adquirente.
2. la Adquirente financia al Comerciante por las Transacciones liquidadas.
3. la Entidad Adquirente presenta la Transacción liquidada a La Red de Tarjetas para su financiación.
4. La red de tarjetas efectúa el adeudo al emisor y, a continuación, abona los fondos al adquirente.

#### ¡Importante!

Un cierre de lote adecuado es necesario para iniciar el proceso de compensación y liquidación. La falta de cierre de lote provocará la falta de liquidación.

### 2.1.3 Uso de terminales de pago

La correcta utilización del Terminal de pago es responsabilidad del Comerciante, por lo que todo el Personal del Comerciante que utilice el Terminal debe entender su funcionamiento seguro.

El comerciante es responsable de formar a todo el personal que participe en el procesamiento de transacciones y de garantizar que se sigan en todo momento los procedimientos y prácticas descritos en esta guía y en la Guía del usuario del terminal comercial.

#### ¡Importante!

Imprima y exponga la Guía de consulta rápida en un lugar visible donde los empleados y el personal de Merchant Outlet puedan consultarla.  
El comerciante debe proporcionar la QRG a todo el personal que trabaje con terminales de punto de venta.

### 2.1.4 Firma del titular

Todos los comercios tienen ahora la opción de dejar de capturar firmas como método de verificación del titular de la tarjeta. Los comercios que decidan dejar de capturar una firma pueden hacerlo para cualquier importe de transacción.

Los cambios se aplican a todas las transacciones, independientemente del tipo de transacción (tap, dip o swipe), o de si la tarjeta es de emisión nacional o internacional.



Se recomienda encarecidamente a los comerciantes que dejen de exigir firmas para cualquier tipo o importe de transacción; hacerlo no afecta a ningún derecho o responsabilidad en caso de disputa por fraude.

Para los comercios que prefieran seguir capturando firmas para la verificación del titular de la tarjeta o para garantizar la aceptación por parte del titular de los términos y condiciones de una venta, este anuncio no tiene ningún efecto.

También se seguirán aplicando las leyes o normativas locales de los países aplicables que exijan la verificación del titular de la tarjeta (que puede incluir una firma).

Esta norma no es aplicable a todos los regímenes, véase el cuadro y las fechas de efecto:

Firma del titular opcional en los recibos	VISA	Mastercard	UPI	Comensales	JCB	AMEX
En vigor desde	14-mayo-20	12-Oct-18	24-Jun-20	16-Oct-20	N/A	N/A

## 2.2 Transacción segura con tarjeta Processing

### 2.2.1 Comprobación de seguridad de la tarjeta antes de realizar la transacción:

El Establecimiento debe pedir al Titular que muestre la Tarjeta para comprobar uno de los siguientes elementos de seguridad antes de efectuar el pago. Al menos uno de los siguientes elementos de **seguridad debe ser comprobado** para validar la Tarjeta (véase también [2.4 Identificación de Tarjetas Válidas](#))

- Deberá comprobarse que el **panel de firma** no ha sido manipulado (es decir, que **los hologramas** no están en relieve, de conformidad con las normas correspondientes). Tenga en cuenta que la firma sólo es obligatoria en el caso de las tarjetas Amex y JCB.
- Los **cuatro últimos dígitos** del número grabado o impreso en el anverso de la Tarjeta deben coincidir con los números impresos en el panel de firma en el caso de las tarjetas VISA y algunas tarjetas UPI. **La Tarjeta debe estar firmada. Si no lo está, la transacción no será aceptada.**
- El recibo correspondiente.
- La **fecha de caducidad** debe ser válida.
- Los cuatro primeros dígitos del número de cuenta deben ser los mismos que los presentados directamente a continuación (BIN preimpreso).

Consulte también Reglamentos Mastercard , [Visa](#) , [UPI](#) , [JCB](#), [Diners](#) y [Amex](#).

### 2.2.2 Regla de respetar todas las cartas

Los comerciantes tienen la opción de no seguir aceptando "Todas las tarjetas" para las tarjetas emitidas por el EEE o aceptar solo tipos específicos de tarjetas en consonancia con la normativa de la UE (Reglamento (UE) 2015/751 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015) y la normativa del ICO derivada de ella. Los comerciantes pueden elegir el tipo de tarjeta que aceptan para las tarjetas emitidas por el EEE. La regla "Aceptar todas las tarjetas" se aplica a todas las tarjetas emitidas fuera del EEE.

EEE - Espacio Económico Europeo, creado el 1 de enero de 1994, es el espacio en el que el Acuerdo sobre el EEE establece la libre circulación de personas, bienes, servicios y capitales dentro del Mercado Único Europeo. El Acuerdo sobre el EEE especifica que la adhesión está abierta a los Estados miembros de la Unión Europea (UE) o de la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC) que participan en el mercado interior de la UE sin ser miembros de la UE.

Si opta por no aceptar todos los tipos de Tarjeta, está obligado a informar a los Titulares con antelación y a exponer claramente esta información a la entrada de la tienda y en la caja, y debe examinar cuidadosamente los aspectos físicos de la Tarjeta para decidir si ésta es aceptable o no.

En caso de que un tipo de producto de no sea elegible para un Comercio específico, la Transacción puede ser rechazada por la configuración del sistema con los siguientes códigos de respuesta y el mensaje correspondiente se imprimirá en el recibo de la Transacción.

Código de respuesta	Explicación del código de respuesta
RC-67	Producto de tarjeta no aceptado por el comerciante

Si se encuentra con uno de estos mensajes, significa que no está contratado para aceptar la Tarjeta usada. Para cambiar esta situación, póngase en contacto con su representante de ventas o gestor de relaciones con los clientes.

### 2.3 Motivos habituales del fracaso de las transacciones

Si no se pueden procesar las transacciones, puede ser aplicable una de las siguientes opciones:

Causa del fallo	Descripción/Instrucciones
<b>Tarjeta ilegible</b>	Si la Tarjeta no es legible, la Transacción debe ser procesada manualmente, según las instrucciones del capítulo correspondiente de la Guía del Usuario del Terminal Punto de Venta ( <u>aplicable sólo para Tarjetas en relieve</u> ).
<b>El titular de la tarjeta no conoce el PIN</b>	Los empleados del Comercio deben pedir al Titular que pague con otro método de pago válido. (En este caso, el Terminal comunicará un mensaje de Timeout).
<b>El titular introduce el PIN sin éxito más de 2 veces</b>	En este caso, se podrá prohibir el uso de la Tarjeta de acuerdo con la normativa del Emisor. Los empleados del Comercio pedirán al Titular de la Tarjeta que utilice otro método de pago válido.
<b>La autorización es rechazada, o Tarjeta no aceptada</b>	El emisor de la tarjeta no aprueba la transacción. La transacción no debe realizarse. Devuelva la tarjeta y aconseje al titular que llame al emisor de la tarjeta (los datos de contacto y el número de teléfono figuran en el reverso de la tarjeta) para obtener más información sobre el estado de la cuenta y sobre el motivo.
<b>El titular de la tarjeta no sigue las instrucciones del terminal de punto de venta</b>	El Titular debe seguir todas las instrucciones y avisos comunicados por el Terminal. Pueden producirse errores en la lectura de la tarjeta si el Titular no sigue las instrucciones, en particular las relativas a <Insertar Tarjeta> y <Retirar Tarjeta>.

Table 2 - Motivos habituales de fallos en las transacciones

## 2.4 Identificación de tarjetas válidas

### Mastercard



Figure 3. - Requisitos del anverso de la tarjeta MC (tarjeta en relieve con chip)



Figure 4. - Frente con identificador de categoría

### Requisitos del anverso de la tarjeta

1. **Chip opcional:** Se solicita al Titular que introduzca el PIN o firme el resguardo cuando se inserta la Tarjeta con chip en un Terminal de pago apto para chip.
2. **Número de cuenta en relieve o impreso:** Los **números en relieve** se sienten en relieve. Los números de cuenta tienen hasta 16 dígitos, empezando principalmente por 5 (MC) o 6 (Maestro).
3. La **tecnología de pago sin contacto PayPass®** puede estar presente en la Tarjeta. No se requiere un código de firma/PIN para las Transacciones "tocadas" PayPass® por debajo de un límite especificado. El **indicador Contactless** también puede estar presente en el anverso o reverso de la Tarjeta.
4. El **holograma de Mastercard** es tridimensional y lleva impreso "Mastercard" repetido en el fondo. Al girarlo, el holograma refleja la luz y parece moverse.
5. **4 primeros dígitos impresos del número de cuenta (BIN preimpreso):** Aparecen debajo del número de cuenta y deben coincidir con los 4 primeros dígitos del número de cuenta.
6. La **información del titular de la tarjeta** se representa debajo del número de tarjeta.  
  
Mastercard introdujo la función True Name en 2019. Esta función, que puede activarse en cualquier producto de tarjeta Mastercard, está diseñada para abordar un grave problema para los miembros de las comunidades transgénero y no binaria. La función True Name permite que el nombre elegido por el titular de la tarjeta, y no su nombre anterior, aparezca en su tarjeta Mastercard sin el requisito de un cambio de nombre legal.
7. **Fecha de caducidad:** Todas las tarjetas deben tener como mínimo una fecha de caducidad válida.
8. Debe incluir una **marca Mastercard** a todo color



Desde el 7 de enero de 2019, Mastercard ha eliminado su nombre de su logotipo, dejando solo los dos símbolos circulares superpuestos.

### Anverso de tarjeta alternativo

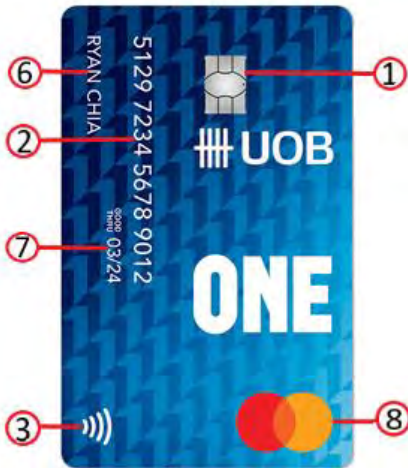


Figure 5. - Anverso de tarjeta alternativo

El diseño alternativo de la tarjeta y el logotipo de Mastercard pueden orientarse verticalmente.

9. **Identificación de categoría**, la palabra "Crédito", "Débito", Prepago" o "Comercial" puede aparecer en inglés o en el idioma local en el anverso o reverso de la Tarjeta emitida en la Unión Europea (Tarjetas de nueva emisión a partir del 9 de junio de 2016).

**Se aceptan las marcas Master Card (logotipos antiguos y nuevos)**

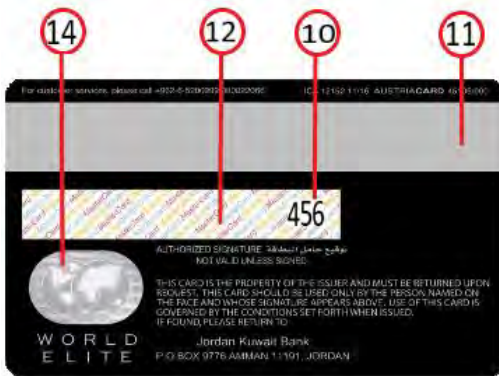


Figure 6. - Requisitos del Reverso de la Tarjeta MC

**Requisitos del reverso de la tarjeta**

9. **Identificación de categoría**, la palabra "Crédito", "Débito", Prepago" o "Comercial" puede aparecer en inglés o en el idioma local en el anverso o reverso de la Tarjeta emitida en la Unión Europea (Tarjetas de nueva emisión a partir del 9 de junio de 2016).

10. Los números **CVC 2** (código de validación de tres cifras) deben imprimirse en cursiva inversa a la derecha de las cuatro últimas cifras del número de cuenta.

11. **La banda magnética** debe estar presente y aparecer lisa y recta sin signos de manipulación.

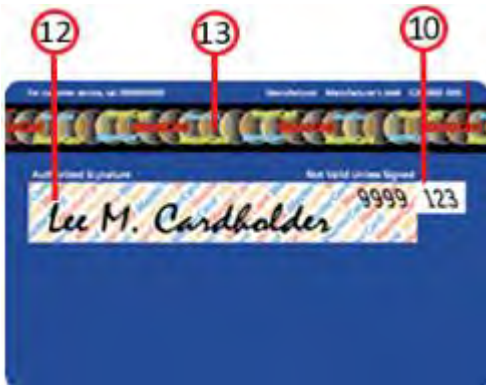


Figure 7. - Reverso de tarjeta MC Alternative con cinta HoloMag

**Opciones de reverso de tarjeta**

12. **Panel de firma** con la palabra "Mastercard" impresa en varios colores en un ángulo de 45°. En el caso de las tarjetas con chip, el panel de firma se acorta para alojar el chip.

13. **La banda magnética holográfica** puede utilizarse en lugar de la banda magnética tradicional.

14. **El holograma Mastercard** puede colocarse en el reverso de la tarjeta si no aparece en el anverso.

(Fuente: <http://www.mastercard.com/us> Consulte este sitio para posibles actualizaciones).

Table 3 - Tarjetas Mastercard

Diseño tradicional de tarjetas Visa



Figure 8. - Requisitos del anverso de la tarjeta VISA tradicional



Figure 9. - Anverso de la tarjeta con identificador de categoría

Nuevo diseño del anverso de la tarjeta Visa de lectura rápida



Figure 10. - Nuevo anverso de la tarjeta de lectura rápida

Requisitos del anverso de la tarjeta

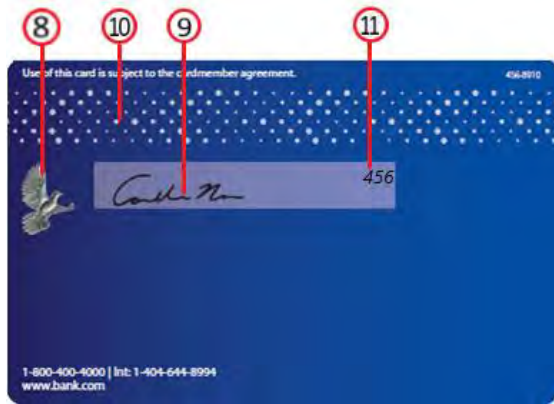
- Chip opcional:** El chip puede aparecer en el anverso de la Tarjeta.
- Número de cuenta en relieve o impreso:** La información de la cuenta puede estar en relieve o impresa; como opción, puede estar impresa en el reverso de la Tarjeta.
- La **tecnología de pago sin contacto PayWave** puede estar presente en la Tarjeta. No se requiere un código de firma/PIN para las Transacciones "tocadas" PayWave por debajo de un límite especificado.
- Logotipo de Visa:** El distintivo de la marca Visa puede colocarse en la esquina superior izquierda, superior derecha o inferior derecha de la Tarjeta. El distintivo Visa puede ser negro, azul Visa, blanco, plateado o dorado en todos los productos de la Tarjeta.

Logotipos de Visa (nuevas versiones)



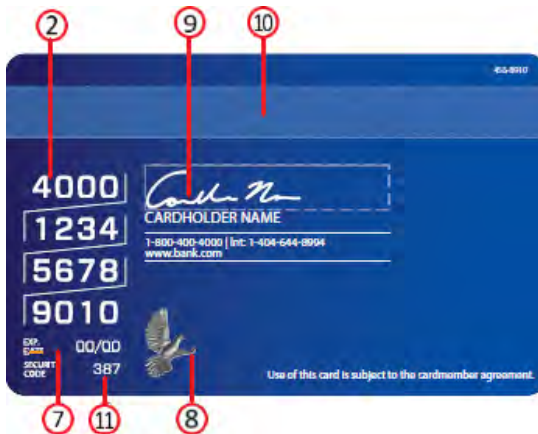
- Los ocho primeros dígitos impresos del número de cuenta (BIN-identificador del banco emisor):** Si está presente, debe coincidir con los ocho primeros dígitos del número de cuenta y empezar por 4. No debe aparecer en una tarjeta después del 15 de abril de 2024.
- Nombre o identificador del titular de la tarjeta:** El nombre o descripción del Titular de la Tarjeta, como "Socio del Club", "Tarjeta Regalo", etc., es opcional y puede aparecer en el anverso de la Tarjeta.
- Fecha de caducidad:** Toda tarjeta debe tener como mínimo una fecha de caducidad.
- Holograma de paloma Visa 3D:** Contiene una paloma que se mueve al inclinar la Tarjeta. La inclusión del holograma de la paloma en las Tarjetas físicas no es necesaria cuando se utiliza la Marca Visa Premium. El holograma de la paloma en silueta o silo es la última versión e incluye características de seguridad mejoradas respecto a las versiones anteriores.

**Diseño tradicional del reverso de la tarjeta Visa**



**Figure 11. - Requisitos de la tarjeta VISA tradicional**

**Nuevo diseño del reverso de la tarjeta Visa de lectura rápida**



**Figure 12. - Nuevos requisitos de devolución de visados de lectura rápida**

(Fuente: [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) Consulte aquí las actualizaciones).

A partir del 31 de diciembre de 2020, los proveedores de hologramas imprimirán únicamente el holograma de la paloma silueteada para su uso en tarjetas físicas. Los emisores podrán seguir utilizando las existencias de hologramas hasta que se agoten.

**Requisitos del reverso de la tarjeta**

9. **Panel de firmas:** El panel de firmas es opcional fuera de Estados Unidos.
10. **Banda magnética tradicional o nueva banda magnética personalizada:** la nueva banda magnética especial coincide con el color del fondo de la tarjeta.
11. **Característica de seguridad numérica (CVV2):** El código CVV2 de 3 dígitos en los diseños tradicionales de tarjetas Visa ahora puede imprimirse directamente en el fondo de la tarjeta o imprimirse junto al panel de firma.
12. **Identificador de la categoría,** la palabra "Crédito", "Débito", Prepago" o "Comercial" - impreso en el anverso de la Tarjeta. En el caso de las tarjetas sin relieve, el identificador puede estar impreso en el reverso de la tarjeta. (Tarjetas de nueva emisión a partir del 9 de junio de 2016 en el Espacio Económico Europeo).

**Table 4 - Tarjetas Visa**

Diseño de tarjetas JCB



Figure 13. - Requisitos de la tarjeta JCB Front



Figure 14. - Diseño alternativo del anverso de la tarjeta s

Requisitos del anverso de la tarjeta

1. **Chip IC:** La tarjeta puede llevar un chip IC integrado. La información almacenada en el chip está protegida mediante cifrado y funciona junto con la firma o el número PIN del titular de la tarjeta.
2. **El número de cuenta** grabado en relieve o impreso tiene 16 dígitos.
3. **Indicador EMV Sin Contacto:** El **indicador EMV sin contacto** se mostrará en el anverso y/o reverso de la tarjeta JCB para indicar que la tarjeta puede ser aceptada utilizando la tecnología EMV sin contacto.
4. **Logotipo JCB:** La tarjeta JCB debe llevar el logotipo JCB o el logotipo JCB Silver Foil (principalmente en la esquina).
5. **Tipo de logotipo JCB ultravioleta:** Cuando se coloca bajo una luz ultravioleta, un "JCB" impreso en tinta ultravioleta será visible. Tenga en cuenta que ninguna otra impresión ultravioleta debe ser visible en la Tarjeta.
6. **Holograma JCB** (obligatorio si no se utiliza banda magnética holográfica en el reverso de la tarjeta). El holograma JCB consiste en un sol naciente, un arco iris y JCB en microletras. El holograma debe colocarse en el anverso o en el reverso de la tarjeta JCB.
7. **Fecha de caducidad:** Cerca de la fecha de caducidad deben imprimirse las palabras "GOOD THRU" "VALID DATES" "VALID THRU" o "EXPIRATION DATE". Las palabras correspondientes en el idioma del país donde se emite la tarjeta JCB pueden imprimirse adicionalmente.
8. **Marca de flecha:** La tarjeta JCB llevará una marca de flecha en el anverso o en el reverso para especificar la dirección de inserción.

Elementos laterales delanteros opcionales

9. **Número de Identificación del Emisor (IIN):** Este número identifica al Emisor y es proporcionado por JCB.
10. **"INTERNACIONAL":** Se recomienda imprimir en la Tarjeta la palabra "INTERNATIONAL" o "JCB INTERNATIONAL".



Figure 15. - Requisitos del reverso de la tarjeta JCB - Tarjeta con banda magnética

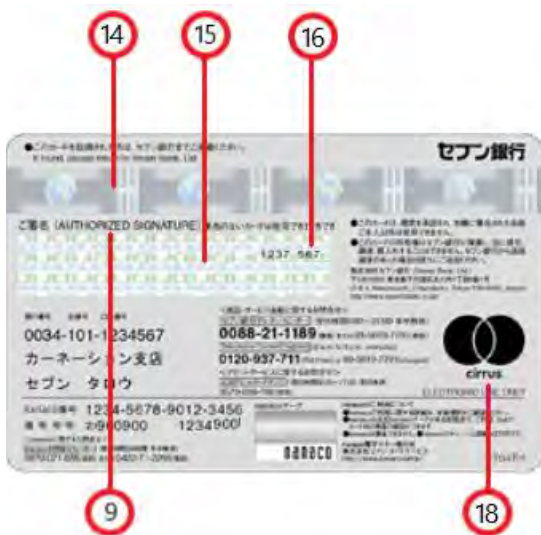


Figure 16. - Tarjetero JCB con banda magnética holográfica

(Fuente: <http://www.global.jcb> Consulte aquí las actualizaciones).

11. **Logotipo del Emisor y de la Organización Afín:** El Emisor podrá imprimir su logotipo o marca en la Tarjeta. El tipo de logotipo debe ser el nombre del Emisor y de la organización de afinidad, y la marca del logotipo debe ser la marca comercial del Emisor y de la organización de afinidad.
12. **Marca de servicio:** La marca específica que la organización de afinidad, un Emisor o cualquier otra organización crea para designar un servicio específico.
13. **Nombre o identificador del titular de la tarjeta:** El nombre o descripción del Titular de la Tarjeta, como "Socio del Club", "Socio desde", "VÁLIDO DESDE", etc., es opcional y puede aparecer en el anverso de la Tarjeta.

**Requisitos del reverso de la tarjeta**

14. **Banda magnética holográfica o banda magnética:** La banda magnética holográfica es una banda magnética integrada con un holograma JCB.
15. **Panel de firmas:** El dibujo visible del panel de firma lleva siempre el nombre "JCB" repetido en tinta ultravioleta y visible bajo luz ultravioleta.
16. **Código de seguridad de la tarjeta (CAV2):** Este número de 3 dígitos debe imprimirse en el reverso. También es aplicable un valor numérico de 7 dígitos compuesto por los 4 últimos dígitos del número de tarjeta y los 3 dígitos del valor CAV2.
17. **Holograma JCB:** Si en la Tarjeta sólo se encuentra la banda magnética, el Holograma JCB debe colocarse en el Reverso o Anverso de la Tarjeta.
18. **La marca Cirrus** debe estar impresa en el reverso de la tarjeta JCB en si el emisor proporciona adelantos de efectivo a través de cajeros automáticos Cirrus a sus miembros de la tarjeta JCB.
19. **"Firma autorizada"** Las palabras "Firma autorizada" deben estar impresas encima, debajo o al lado del panel de firma.



Table 5 - Tarjetas JCB



Diseño de tarjeta AMEX

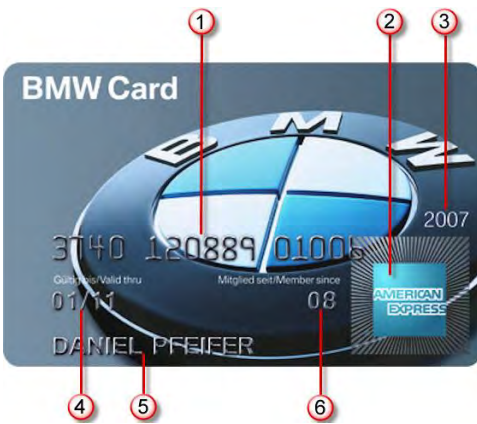


Figure 17. - Requisitos del anverso de la tarjeta Amex



Figure 18. - Requisitos de devolución de la tarjeta Amex

(Fuente: <https://www.americanexpress.com> Consulte aquí las actualizaciones).

Requisitos del anverso de la tarjeta

1. El número de tarjeta de 15 dígitos Los números de cuenta AmEx empiezan por "34" o "37", están grabados en relieve, tienen 15 dígitos y están espaciados en tres bloques de 4, 6 y 5 dígitos de izquierda a derecha.
2. El logotipo "Blue Box" de Amex debe figurar en el anverso o el reverso de la tarjeta.
3. El número CID (número de identificación de la tarjeta) de 4 cifras está impreso encima del número de la tarjeta en relieve, en el lado derecho/izquierdo del anverso de la tarjeta.
4. Fecha de caducidad: La fecha de caducidad, o "Válido hasta", figura encima del campo del nombre del titular de la tarjeta, con el siguiente formato: "mm/aa".
5. El nombre del titular aparece impreso en la esquina inferior izquierda de la tarjeta.
6. Fecha de apertura de la cuenta AmEx: La fecha "Miembro desde" está grabada a la derecha de la fecha de caducidad.

Elementos laterales delanteros opcionales

7. Chip opcional: El chip funciona junto con la firma o el número PIN del titular de la tarjeta para crear un pago más seguro.
8. La imagen Centurion es fosforescente, y las palabras "AMEX" son visibles bajo luz ultravioleta.

Requisitos del reverso de la tarjeta

9. Banda magnética holográfica o banda magnética: Si la banda magnética es holográfica, el signo AmEx es visible en el holograma.
10. Panel de firma: el número de cuenta está impreso en el campo de firma de la mayoría de las tarjetas Amex y debe coincidir con el que aparece en relieve en el anverso de la tarjeta.

Elementos traseros opcionales

11. Holograma: Algunas tarjetas Amex incorporan un holograma de la imagen Centurion incrustado en la banda magnética.

Table 6 - Tarjetas AMEX

China Union Pay Card Design



Figure 19. - Requisitos de la tarjeta UPI



Figure 20. - Tarjeta de marca compartida UPI MC

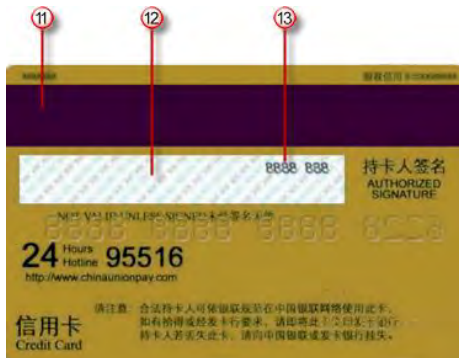


Figure 21. - Reverso de la tarjeta UPI

(Fuente: <http://www.unionpayintl.com/en/>)

Requisitos del anverso de la tarjeta

1. El **logotipo de UnionPay**: en el caso de las tarjetas de nueva emisión, el logotipo consiste en la palabra UnionPay y la misma en chino; en el caso de las tarjetas más antiguas, sólo contiene los caracteres chinos.
2. La fecha de **caducidad**, o "Valid Thru" o "Good Thru" está grabada en el formato "mm/aa".
3. **Número de tarjeta**: El número de la Tarjeta tiene un mínimo de 13 y un máximo de 19 dígitos y aparece en una línea en el anverso de la Tarjeta.
4. El **nombre del titular** se encuentra justo debajo de la zona de identificación del número de tarjeta y puede dividirse en tres líneas.
5. **Holograma de Union Pay**: El holograma de UnionPay muestra el Templo del Cielo sobre un fondo con caracteres chinos en dos colores que se alternan línea a línea. Para las tarjetas de crédito, el holograma es obligatorio.
6. En el caso de las tarjetas de marca compartida, el **logotipo del socio** debe aparecer en la tarjeta.

Elementos laterales delanteros opcionales

7. El **chip** puede ser opcional en la cara de la tarjeta.
8. El **holograma del socio de marca compartida** es opcional.
9. El **logotipo Quick Pass** significa que la tarjeta incorpora una tecnología de pago sin contacto.
10. **Ultravioleta "UnionPay"** en caracteres chinos

Requisitos del reverso de la tarjeta

11. **Banda magnética**: debe aparecer lisa y recta, sin signos de manipulación.
12. Panel de firma: la palabra "UnionPay" (en caracteres chinos) aparece en el panel de firma.
13. **Código CVN2**: El número de verificación de tres dígitos está a la derecha en el campo de la firma.

Elementos traseros opcionales

14. **Holograma**: Algunas Tarjetas pueden llevar también el holograma de UnionPay en el Reverso de la Tarjeta.

Table 7 - Tarjetas UPI

## Diseño de tarjetas Diners /Discover



Figure 22. - Requisitos de la tarjeta Diners Front



Figure 23. - Diners Card Front- MC Co-branded Card

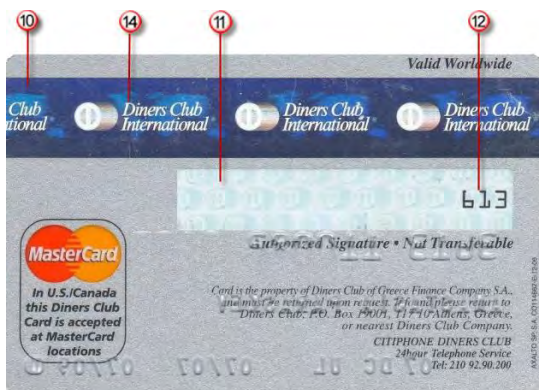


Figure 24. - Tarjeta Diners Volver

(Fuente:

<https://www.dinersclub.pl/en/safety.html>)

## Requisitos del anverso de la tarjeta

1. El logotipo de Diners Club International y los signos de Diners Club international indican que la Tarjeta es válida en todo el mundo.
2. **Número de tarjeta:** Un número de Tarjeta de 14 dígitos comienza por 36. (El número de tarjeta se imprime en tres bloques: 4-6-4 dígitos). Los números de tarjeta en relieve tienen tamaños y espacios uniformes.
3. **Nombre del titular de la tarjeta:** el nombre y los apellidos figuran debajo del número de la tarjeta.
4. **Los cuatro primeros dígitos impresos del número de cuenta:** Aparecen debajo del número de cuenta. Coinciden con los cuatro primeros dígitos del número de cuenta.
5. La fecha de **caducidad**, o "Válido hasta", "Afiliado desde" está grabada en el formato "mm/aa".
6. **Identificación de la categoría:** la palabra "Crédito", "Débito" o "Empresa" puede aparecer en el anverso o en el reverso de la Tarjeta.

## Elementos laterales delanteros opcionales

7. **Microchip:** puede ser opcional en la cara de la tarjeta.
8. **Holograma Diners Club:** muestra un globo atravesado por una flecha que cambia de color al inclinarlo y parece girar.
9. **Logotipo ultravioleta Diners Club:** se hace visible en el anverso de la Tarjeta bajo luz ultravioleta.

## Requisitos del reverso de la tarjeta

10. **Banda magnética** con datos y un código de seguridad.
11. **Panel de firma con el logotipo de Diners Club** protegido contra daños físicos y químicos. Los 4 últimos dígitos del número de tarjeta son visibles en el panel.
12. **CID Número de seguridad de tres cifras**

## Elementos traseros opcionales

13. El **logotipo de Discovery Network** puede aparecer en la banda magnética.
14. La **banda magnética holográfica** contiene repetidamente el logotipo de Diners Club International, con el nombre y un mapa del mundo.

Table 8 - Tarjetas Diners

## 2.5 Transacciones prohibidas

El Vendedor no utilizará los Servicios en modo alguno en relación con Transacciones relativas a bienes, productos o servicios que la Entidad Adquirente notifique al Vendedor, como prohibidas en cada momento por escrito (cada una de ellas, una "**Transacción prohibida**"). En la Fecha de entrada en vigor, dichos bienes, productos y servicios prohibidos incluyen:

- (a) esquemas para hacerse rico rápidamente;
- (b) seminarios inmobiliarios;
- (c) programas u oportunidades de inversión;
- (d) reparación del crédito;
- (e) servicios de reducción de hipotecas;
- (f) pseudofármacos (incluidas píldoras antienvjecimiento y nutrientes sexuales);
- (g) cartas en cadena;
- (h) obsequios, premios, sorteos u otras promociones comerciales ofrecidas como incentivo para la compra de bienes o servicios;
- (i) agencias de cobro o bufetes de abogados que se dediquen al cobro de deudas o a cualquier otro servicio relacionado con el cobro de pagos o créditos;
- (j) clubes de viaje;
- (k) mercadillos (es decir, empresas o particulares que operan desde un puesto, ya sea a tiempo completo o parcial, con o sin arrendamiento, licencia y ya sea en interiores o al aire libre);
- (l) bienes o servicios ilegales o ilícitos o cualquier bien o servicio que preste apoyo, ayuda o incite al suministro o uso de bienes o servicios ilegales o ilícitos;
- (m) actividades ilegales o ilícitas de lotería, apuestas o juegos de azar;
- (n) esquemas piramidales o de comercialización o distribución multinivel;
- (o) servicios de transferencia de dinero o de crédito de tiempo de emisión;
- (p) servicios de cobro de cheques;
- (q) comercio de armas o bienes o servicios militares o relacionados con la defensa;
- (r) medicamentos con o sin receta o parafernalia relacionada con las drogas (incluidas pastillas adelgazantes y potenciadores corporales);
- (s) armas ilegales;
- (t) contenidos o servicios pornográficos u otros materiales que inciten a la violencia, el odio o el racismo o que se consideren obscenos;
- (u) descargas ilegales o bienes o servicios que infrinjan los derechos de propiedad intelectual de cualquier persona en cualquier jurisdicción;
- (v) identificaciones y licencias gubernamentales, incluidas las réplicas y los tiempos de novedad o cualquier otro producto falsificado;
- (w) organizaciones benéficas no registradas; y
- (x) cualquier otro bien o servicio cuya oferta o prestación sea ilegal en virtud de los requisitos reglamentarios,

o cualquier otro bien, producto o servicio que la Adquirente pueda especificar por escrito al Vendedor como Transacción Prohibida.



### 3 Prevención del fraude

La educación y la concienciación son las mejores formas de prevenir el fraude, aunque no pueda eliminarse por completo. Las actividades fraudulentas se producen de muchas maneras. La información que aquí se facilita ayuda a su personal a saber a qué debe prestar atención para minimizar el fraude.

En caso de cualquier actividad fraudulenta identificada en el Comercio por parte del Comercio o de las Redes de Tarjetas, se debe notificar inmediatamente a la Adquirente, y el Comercio debe proporcionar todo el apoyo y toda la documentación solicitada de conformidad con el Acuerdo.

#### 3.1 Normas para evitar el fraude

1. Compruebe los elementos de seguridad de la tarjeta para asegurarse de que no ha sido alterada, manipulada o modificada.
2. Compruebe la respuesta de autorización y tome las medidas oportunas.

Respuesta	Acción
<b>Aprobado</b>	Si se solicita la firma del Titular de la Tarjeta, el Comercio tiene la opción de pedir al Titular de la Tarjeta que firme el recibo de venta. Si se solicita la firma, compruebe el nombre que figura en la Tarjeta y compárelo con la firma del reverso de la Tarjeta.
<b>Rechazado</b>	Devuelva la Tarjeta al Titular y pídale otra Tarjeta o dinero en efectivo.
<b>Remitirse al emisor de la tarjeta</b>	Llame a su centro de autorización y diga al operador que tiene una respuesta "Remitir al emisor de la tarjeta". Siga las instrucciones del operador. En la mayoría de los casos, un agente de autorización le pedirá que hable directamente con el titular de la tarjeta o le indicará que compruebe la identificación del titular de la tarjeta. El Emisor necesita alguna información adicional antes de poder aprobar la Transacción.
<b>Recogida</b>	Quédese con la Tarjeta si puede hacerlo tranquilamente. No complete la transacción.

3. En las Transacciones con Tarjeta de banda magnética, compare el nombre y los cuatro últimos dígitos del número de cuenta de la Tarjeta con los impresos en el recibo. Compare el nombre, el número de cuenta y la firma (si se solicita) que figuran en la Tarjeta con los que aparecen en el recibo de la Transacción - la primera inicial y la grafía del apellido deben coincidir.
4. En caso de firmas sospechosas o no coincidentes, siga los procedimientos de su tienda y responda en consecuencia.

<b>Nota</b>	Siga siempre estos procedimientos independientemente del tipo o diseño de la tarjeta.
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------

## 3.2 Tipos habituales de fraude y uso indebido

Los comportamientos fraudulentos pueden provenir tanto del exterior como del interior de la organización, por lo que la gestión de las tarjetas debe definirse claramente. Es responsabilidad del Comerciante, en virtud del Acuerdo, asegurarse de que se cumplen las normas de seguridad y se previene el fraude en la medida de sus conocimientos.

Amenazas exteriores	Amenazas desde el interior
<p>La siguiente lista contiene posibles amenazas procedentes de fuera del Acuerdo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El titular está utilizando una tarjeta falsificada con datos almacenados en la banda magnética copiados de otra tarjeta comprometida.</li> <li>• El titular está utilizando una tarjeta perdida o robada (caliente).</li> <li>• El titular intenta comprar artículos por encima de su límite o nivel de compra.</li> <li>• El titular utiliza una tarjeta no válida. (Tarjeta caducada o en la lista negra).</li> <li>• El titular desea retirar efectivo con la tarjeta y pide al cajero que emita un recibo como una compra normal.</li> </ul>	<p>La siguiente lista contiene posibles amenazas procedentes del interior del Acuerdo:</p> <p><b>Le rogamos que tenga en cuenta la siguiente información, especialmente en caso de grandes fluctuaciones de personal.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de los datos de la tarjeta utilizados para ejecutar transacciones con los datos robados.</li> <li>• Tarjeta que se deja en la tienda para crear recibos electrónicos o manuales y sacar dinero de la caja registradora.</li> <li>• Tarjeta dejada en la tienda utilizada por más de una persona.</li> <li>• Tarjeta pasada más de una vez y copia del recibo utilizada sin permiso del titular.</li> <li>• Creación de recibos falsos para llevarse el importe de la caja registradora.</li> </ul>

### 3.2.1 Desnatado

Los delincuentes capturan todos los datos de las pistas 1 y 2 de la banda magnética de una tarjeta legítima y los utilizan para codificar una tarjeta falsificada o recodificar una tarjeta perdida o robada. Cuando se realiza un intento de autorización electrónica con la tarjeta codificada o recodificada, el emisor puede aprobar una transacción fraudulenta.

- Para evitar el skimming, hay que estar atento:
  - Cualquier persona que utilice un dispositivo electrónico que no se utilice normalmente en sus actividades empresariales cotidianas.
  - Cualquiera que le ofrezca dinero para registrar la información de su cuenta.
  - Manipulación aparente de los dispositivos de los puntos de venta de la tienda (arañazos, cambios de color, dispositivos conectados a los cables de los puntos de venta, etc.)
- Garantizar que los datos de las tarjetas estén protegidos en todo momento de acuerdo con los requisitos de la Norma de Seguridad de Datos del Sector de Tarjetas de Pago (PCI DSS). La transmisión de datos de tarjetas a otras organizaciones debe cumplir la norma PCI DSS. Todos los dispositivos de pago deben cumplir también la norma PCI PA-DSS.
- Si sospecha que se está produciendo una actividad de skimming en su establecimiento, llame inmediatamente a su Adquirente, a las fuerzas del orden y a la seguridad de la empresa.

### 3.2.2 Manipulación de TPV

Las mejores prácticas clave para evitar que los ladrones manipulen sus terminales de punto de venta:

- Mantenga su equipo seguro.
- No deje el aparato sin vigilancia.
- Desconéctate siempre, si no lo utilizas.
- Forme a su personal sobre qué hacer en caso de problema.
- Seguimiento y control de todos los terminales de punto de venta que aceptan tarjetas bancarias.
- Compruebe si hay anomalías simples. La falta de un precinto o de un tornillo, o la presencia de cables o agujeros adicionales, por ejemplo, pueden ser el primer paso para descubrir un fraude. Busque también etiquetas, calcomanías u otros materiales que puedan ocultar daños causados por manipulaciones.
- Inspeccione de forma rutinaria los terminales de punto de venta y los dispositivos de introducción de PIN (PED) y fije los terminales a los mostradores para evitar que sean retirados.
- Asegure sus dispositivos POS. Ancle sus equipos con soportes seguros, correas de sujeción o alarmas para evitar que los dispositivos sean sustituidos por sustitutos y reducir las posibilidades de manipulación. Los cables de conexión también deben protegerse. Siempre que sea posible, protéjalos utilizando un conducto, o conténgalos dentro de una estructura segura.
- Instale cámaras de circuito cerrado para vigilar todos los terminales de punto de venta. Colóquelas de modo que no graben el proceso de introducción del PIN por parte de los clientes y de forma coherente con las leyes de acceso para discapacitados.
- Desafíe a cualquiera que pretenda ser de la empresa de soporte de TPV solicitando el mantenimiento o sustitución de los dispositivos TPV. Llame al servicio de atención al cliente para confirmarlo, antes de permitir el acceso a los dispositivos POS.



### 3.3 Consejos y trucos para evitar el fraude

Las siguientes medidas de protección pueden ayudar a evitar pérdidas y deben observarse en todas las transacciones. Los empleados y el personal del comercio deben recibir formación para aceptar tarjetas. Es importante que todos los empleados y miembros del personal observen estrictamente las disposiciones de este documento. Deben realizarse todas las actividades de control descritas en este documento.

#### Generalidades/Identificación de tarjetas y titulares

1. El personal debe conocer todos los tipos de tarjeta, las instrucciones de uso y los procedimientos.
2. Compruebe todos los elementos de seguridad de la tarjeta (por ejemplo, holograma, BIN preimpreso, etc.).
3. Sin indicios de daños o alteraciones.
4. Tener una firma en el panel de firmas (si existe) en el reverso de la Tarjeta.
5. Si la Tarjeta lleva una fotografía destinada a la identificación, compruebe que el Titular se parece a la persona que aparece en la fotografía.
6. Si la Tarjeta no lleva una fotografía destinada a la identificación, y existe alguna sospecha revise la identificación del Titular de la Tarjeta (por ejemplo, DNI válido, pasaporte, permiso de conducir).

#### Firma

7. Cuando haya un panel de firma en una tarjeta, pero falte la firma, asegúrese de comprobar cuidadosamente la identidad del titular de la tarjeta y llame su atención sobre el problema.
8. Examine la superficie de la Tarjeta para comprobar si el panel de firma está nivelado con la Tarjeta o no. Si está ligeramente levantado, la Tarjeta podría ser fraudulenta (se podría haber pegado un panel de firma falso sobre la firma original, o ésta podría haber sido manipulada de alguna otra forma).
9. El comercio tiene la opción de solicitar la firma. Si la captura, compara la firma de la Tarjeta con la firma del recibo antes de devolver la Tarjeta al Titular.

#### Gestión de tarjetas

10. Las tarjetas no pueden utilizarse para retirar efectivo.
11. No guarde las Tarjetas retenidas en el Punto de Venta.
12. Está prohibido devolver dinero en efectivo cuando se devuelven artículos pagados con tarjeta. Es necesario tramitar la transacción de reembolso.
13. No permita nunca que los titulares de tarjetas dejen sus códigos PIN en el punto de venta.
14. Nunca pida el PIN del titular de la tarjeta.
15. Si el titular de la tarjeta está presente, la tarjeta debe utilizarse siempre para la autorización.

#### Nota

Si sospecha que se ha producido un fraude, siga los procedimientos de su comercio y responda en consecuencia.

## 4 Requisitos de la Norma de Seguridad de Datos del Sector de Tarjetas de Pago

La PCI DSS es un conjunto completo de requisitos de seguridad internacionales para ayudar a proteger los datos de los titulares de tarjetas. La PCI DSS fue desarrollada por las marcas de pago fundadoras del PCI Security Standards Council para ayudar a facilitar la adopción generalizada de medidas de seguridad de datos coherentes a escala mundial. Todos los comerciantes deben cumplir la PCI DSS. La PCI DSS consta de doce requisitos básicos.

<b>Nota</b>	El comerciante debe enviar la certificación de cumplimiento al menos una vez al año a la entidad adquirente.
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Consejo	Descripción
<b>Construir y mantener una red segura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar y mantener una configuración de cortafuegos para proteger los datos de los titulares de tarjetas.</li> <li>• No utilice los valores predeterminados suministrados por el proveedor para las contraseñas del sistema y otros parámetros de seguridad.</li> </ul>
<b>Proteger los datos de los titulares de tarjetas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proteger los datos de los titulares de tarjetas</li> <li>• Cifrar la transmisión de datos de los titulares de tarjetas a través de redes públicas abiertas.</li> </ul>
<b>Mantener un programa de gestión de vulnerabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilice y actualice periódicamente programas antivirus.</li> <li>• Desarrollar y mantener sistemas y aplicaciones seguros.</li> </ul>
<b>Implantar fuertes medidas de control de acceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restrinja el acceso a los datos del titular de la tarjeta según la necesidad de conocimiento de la empresa.</li> <li>• Asigne un identificador único a cada persona con acceso al ordenador.</li> <li>• Restringir el acceso físico a los datos de los titulares de tarjetas.</li> </ul>
<b>Supervisar y probar regularmente las redes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rastrear y supervisar todos los accesos a los recursos de la red y a los datos de los titulares de tarjetas.</li> <li>• Pruebe periódicamente los sistemas y procesos de seguridad.</li> </ul>
<b>Mantener una política que aborde la seguridad de la información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener una política que aborde la seguridad de la información.</li> </ul>

**Table 9 - Normas de seguridad de datos de la PCI**

Para proteger la información confidencial del Titular de la Tarjeta y de las Transacciones frente a cualquier riesgo, los Establecimientos que almacenen, procesen o transmitan datos de la cuenta del Titular de la Tarjeta o de las Transacciones deben:

- Guarde todo el material que contenga números de cuenta -ya sea en papel o en formato electrónico- en una zona segura a la que sólo pueda acceder personal seleccionado. Los comerciantes con recibos en papel deben ser extremadamente cuidadosos durante el almacenamiento o la transferencia de esta información sensible.

- Hacer ilegibles los datos del titular de la tarjeta, tanto durante su almacenamiento como antes de su eliminación.
- No conserve nunca los datos de pista completa, banda magnética, CVV2\* o CVC y chip después de la autorización de la transacción. Queda terminantemente prohibido almacenar más datos de seguimiento que el nombre, el número de cuenta personal (PAN) y la fecha de caducidad tras la autorización de la transacción.

Más información en: <https://www.pcisecuritystandards.org/>

## 5 Liquidación de operaciones

### 5.1 Cierre de lotes, procedimientos al final del día

Cada Establecimiento debe realizar un Cierre de Lote al menos una vez por Día Hábil - véase también la sección correspondiente de la Guía del Usuario del Terminal Punto de Venta. El Cierre de Lote puede ser automático o manual y debe realizarse antes de la hora límite diaria (24:00 CET) para presentar y liquidar las Transacciones en el siguiente proceso de fin de día.

La presentación tardía conlleva un riesgo de devolución de cargo del que es responsable el vendedor.

Si el último Cierre de Lote es imposible o no se completa con éxito e informa de "Fuera de Saldo", el Comerciante deberá informar de la incidencia al Centro de Atención al Cliente y seguir las instrucciones de éste.

**Nota**

En caso de estacionalidad, el vendedor debe cerrar el lote el último día laborable activo.

### 5.2 Liquidación process

El Establecimiento realizará diariamente los procesos de Cierre de Lote y validación financiera/pago, según las instrucciones estándar de la Entidad Adquirente. Toda la actividad con tarjetas se liquidará dentro de este procedimiento normal de liquidación.

El Adquirente reembolsa al Comerciante en función del proceso de Liquidación acordado (bruto o neto).

La hora límite de la Entidad Adquirente es las 24:00 (hora central europea). Esto significa que las transacciones correctas realizadas y enviadas por el vendedor a la entidad adquirente entre las 24:00 (hora central europea) y las 23:59 (hora central europea) del día D serán abonadas por la entidad adquirente diariamente el día D+1, si es un día laborable. En caso contrario, el siguiente Día Hábil.

Para evitar dudas, las transacciones realizadas en el comercio un viernes, sábado y domingo y enviadas a la entidad adquirente el mismo día antes de las 23:59 CET se pagarán el lunes si es un día laborable, si no, el siguiente día laborable.

Las cantidades adeudadas al Comerciante en virtud del párrafo anterior se calcularán sumando el importe total del Margen DCC y deduciendo a continuación los Costes de Transferencia aplicables y otras partidas en litigio recibidas de la Asociación de Tarjetas en los días naturales anteriores.

La entidad adquirente transferirá el importe de liquidación calculado en la moneda local a la cuenta del vendedor.

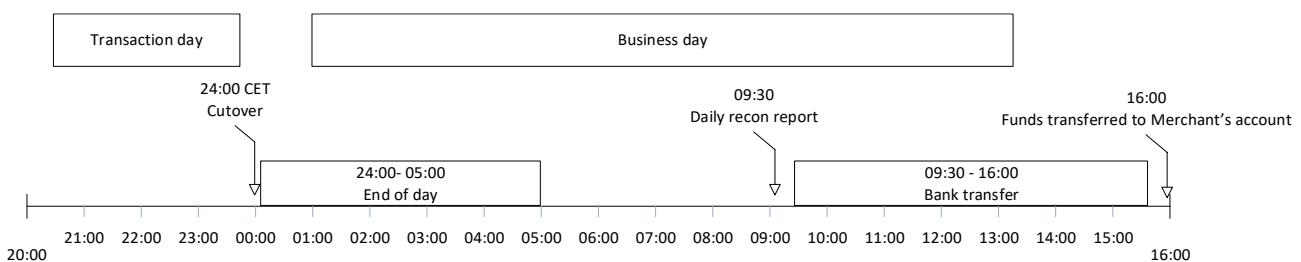


Figure 25. - Proceso de liquidación

#### Ejemplos

Fecha y hora de cierre del lote	Pago de la liquidación
23:58 CET, martes, 2 de junio	Miércoles 3 de junio
00:10 CET, miércoles 3 de junio	Jueves 4 de junio
00:15 CET Viernes 5 de junio	Lunes 8 de junio

22:00 CET, viernes 5 de junio

Lunes 8 de junio

### 5.2.1 Liquidación neta

En caso de Liquidación Neta, el pago de la liquidación se efectuará diariamente según la tabla siguiente

Importe bruto de las transacciones del día D (es decir, importes de compra) incluidas en el cierre del lote.
+ Margen DCC en operaciones de día D en todas las operaciones DCC aceptadas
+/- ajustes manuales
+/- Partidas impugnadas, por ejemplo, devoluciones de cargo recibidas en los archivos de entrada de la Asociación de Tarjetas
+/- Cuotas de la Asociación de Tarjetas percibidas (
- Tasas de intercambio del Día D-2
= liquidación diaria en D+1

Si, por cualquier motivo, determinadas Comisiones de asociación de tarjetas y/o partidas en disputa no se deducen de los importes pagaderos al Vendedor antes del Día laborable siguiente a la fecha en que el Vendedor contabilizó las Transacciones, la Entidad Adquirente tendrá derecho a deducir dichas comisiones de futuros pagos de conformidad con el Contrato.

### 5.2.2 Liquidación bruta

En caso de liquidación bruta, el pago de la liquidación se efectuará diariamente según la tabla siguiente y las comisiones comerciales se aplicarán mensualmente.

### 5.2.3 Liquidación diaria

Importe bruto de las transacciones del día D (es decir, importes de compra) incluidas en el cierre del lote.
+/- ajustes manuales
+/- Partidas en litigio, por ejemplo, devoluciones de cargo recibidas/respondidas
= liquidación diaria en D+1

1<sup>st</sup> día laborable del mes siguiente

Importe bruto de las transacciones del día D (es decir, importes de compra) incluidas en el cierre del lote.
+ Margen DCC en las transacciones del último mes en todas las transacciones DCC aceptadas
+/- ajustes manuales
+/- Partidas en litigio, por ejemplo, devoluciones de cargo recibidas/respondidas
- Cuotas de la Asociación de Tarjetas del mes pasado
- Tasas de intercambio del mes pasado
= liquidación diaria en D+1

Si, por cualquier motivo, determinadas Comisiones de asociación de tarjetas y/o partidas en disputa no se deducen de los importes pagaderos al Vendedor antes del Día laborable siguiente a la fecha en que el Vendedor contabilizó las Transacciones, la Entidad Adquirente tendrá derecho a deducir dichas comisiones de pagos futuros, siempre que dé una explicación clara al Vendedor.

#### 5.2.4 Discrepancias

Si el vendedor detecta alguna discrepancia en el pago (como transacciones que faltan o retrasos en el pago), debe notificar el incidente al equipo de atención al cliente correspondiente para que lo investigue y lo resuelva.

## 6 Resolución de problemas

Durante los procesos de operación diarios, el Comerciante puede encontrarse con problemas relacionados con el procesamiento de la Transacción o con el propio Terminal Punto de Venta. Para finalizar la transacción correctamente, debe ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente. **Identifique la transacción** que requiere más investigación. El vendedor que tenga problemas para realizar la transacción (tarjetas no aceptadas o transacciones rechazadas) puede ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente para comprobar el estado de la transacción en la base de datos de la entidad adquirente.

- **Llame al Centro de Atención al Cliente para** iniciar la investigación de la transacción ([véase el APÉNDICE IV. - Investigación técnica](#)).

Durante la llamada, facilite los siguientes datos:

- a. ID o nombre del comerciante
  - b. Nombre del comunicante (iniciador del incidente)
  - c. Motivo: Investigación de la transacción
  - d. Fecha y hora del incidente (cuándo se produjo el problema)
  - e. Detalles de la transacción: Número de tarjeta, (al menos BIN - 6 primeros dígitos) ID del terminal, importe, hora de la transacción o incidente, tipo de tarjeta/logotipo, tarjeta magnética o con chip, nombre del emisor.
  - f. Descripción del problema: por ejemplo, terminal congelado, etc.
  - g. Otros detalles: por ejemplo, cuántas veces se inició la transacción, si se trata de un problema recurrente, qué mostraba el terminal de punto de venta, etc.
- **Recepción de los resultados de la investigación**

Los empleados y el personal de Merchant Outlet reciben el resultado de la investigación durante la llamada. En caso de información poco clara o insuficiente, el Vendedor puede solicitar una investigación adicional. Si la transacción no puede completarse con éxito, el vendedor deberá solicitar otra forma de pago al titular de la tarjeta.

### 6.1 Investigación técnica de terminales

1. **Compruebe si el terminal funciona.** Si el terminal no funciona o muestra un mensaje que requiere servicio técnico, el personal del punto de venta debe ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente.
2. **Llame** al Centro de Atención al Cliente. 3. Facilite toda la información solicitada por el operador del Centro de Atención al Cliente. Siga las instrucciones del operador para resolver la incidencia. Si la incidencia requiere un servicio in situ, acuerde con el operador la hora del servicio.

Por favor, esté preparado para proporcionar la siguiente información:

- a. ID de comerciante
- b. ID del terminal de punto de venta
- c. Número de serie del terminal de punto de venta
- d. Identificación de problemas (por ejemplo, problemas con la impresora, el teclado, la pantalla, el lector de tarjetas o los cables).
- e. Detalles del problema - ¿Qué es exactamente lo que no funciona? (Véase también el [APÉNDICE IV. Investigación técnica](#))

- f. Circunstancias del problema:
- ¿Cuándo se produjo el problema? (por ejemplo: durante la transacción, tras el reinicio).
  - Antes de que se produjera el problema, ¿había
    - ¿Reinicio del terminal?
    - ¿Cambio de papel de recibo?
    - ¿Reubicación del terminal de punto de venta?
- g. ¿El problema está relacionado con un solo terminal de punto de venta o con más terminales de punto de venta en el mismo sitio?
2. En caso de que sea necesaria la sustitución del Terminal Punto de Venta, el Servicio de Atención al Cliente iniciará el cambio del Terminal.

## 6.2 Problema de comunicación

1. **Compruebe si la comunicación funciona correctamente** (consulte la Guía del Usuario del Terminal Punto de Venta). Si necesita ayuda, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente (Ver [Números de Contacto](#)). Si hay algún problema con la red o Internet in situ, puede ponerse en contacto directamente con el Servicio de Atención al Cliente.
2. **Llame al Centro de Atención al Cliente** (véase [Números de contacto](#)) y facilite al operador los datos que figuran en el capítulo.6.1 TPV Investigación técnica de terminales.

### 6.2.1 Problema de cierre de lotes

Hay dos situaciones en las que el personal de Merchant Outlet puede tener problemas con el cierre de lotes y debe ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente para informar del problema:

- No se puede cerrar el lote, o
- Lote cerrado pero desequilibrado.

(Para más detalles sobre el cierre por lotes, véase [5.1 Cierre por lotes, Procedimientos al final del día](#)).

Antes de iniciar la llamada, **compruebe** si la comunicación y el Terminal Punto de Venta funcionan, consulte el capítulo correspondiente de la Guía del Usuario del Terminal Punto de Venta).

**Llame al Centro de Atención al Cliente** (véase [Números de contacto](#)) y facilite al operador los datos que figuran a continuación:

- Número de identificación de comerciante (MID)
- Número de identificación del terminal de punto de venta (TID)
- Número y fecha del último lote aprobado

Si el lote está cerrado pero sin saldo, envíe la copia del recibo impreso de cierre de lote y la lista de transacciones al Centro de Atención al Cliente.

## 6.3 Datos que debe facilitar al ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente

Antes de ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente, asegúrese de haber intentado todos los pasos indicados en la sección [7.5 Solución de problemas](#). Póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente sólo si el problema sigue sin resolverse.

Prepare el formulario recibido (contiene todos los datos importantes que deben facilitarse).



Cuando se ponga en contacto con el Servicio de Atención al Cliente debido a alguno de los problemas enumerados con la entrega o el suministro de documentación, facilite la siguiente información al representante del Servicio de Atención al Cliente:

1. **Identificación del comerciante** (el operador del Centro de Atención al Cliente puede pedirle que confirme el nombre y la ubicación del comerciante)
2. **Número de artículo** (del formulario)
3. **Breve descripción del problema** (no se puede identificar la transacción, problemas de envío de correo electrónico, etc.)
4. Si el representante del Servicio de Atención al Cliente se lo pide, **esté preparado para facilitar los datos sobre transacciones** que figuran en el formulario.

## 7 Documentación

### 7.1 Archivo de comprobantes de transacciones y documentos de ventas

Cada Establecimiento Comercial debe archivar copias en papel de los recibos de las Transacciones (recibo de preautorización) y de los comprobantes de venta de las Transacciones. Toda la documentación debe guardarse únicamente en papel y, si es necesario, enviarse al Centro de Atención al Cliente de la Adquirente.

Toda la documentación relacionada con las transacciones (recibos de transacción, recibos de preautorización, comprobantes de venta, recibos en papel, facturas, etc.) que pueda utilizarse para documentar la transacción debe estar disponible **durante al menos 13 meses o de acuerdo con la legislación de cada país ( )** a partir de la fecha original de la transacción. El periodo máximo de archivo obligatorio viene definido por la normativa local de cada país. En algunos países, la documentación es almacenada por una empresa de archivo.

El comerciante debe guardar el documento en un lugar seguro. El comerciante debe tener su propia política de custodia.

#### ¡Importante!

- **Las copias de los resguardos y comprobantes de venta que se crearon durante las Transacciones fuera de línea deben archivar de forma segura y guardarse por separado de los recibos de Transacciones normales**, ya que contienen algunos de los datos del Titular de la tarjeta.
- Ningún personal no autorizado del Comerciante debe tener acceso a estos talones y comprobantes de venta. El personal autorizado es designado por el comerciante.
- Los talones y comprobantes de venta sólo pueden utilizarse para aportar pruebas de la transacción cuando se soliciten.

Para la resolución de conflictos, el Comercio está obligado a proporcionar una copia legible o la documentación original de la Transacción. La documentación debe ser lo suficientemente legible para que el Titular pueda leerla o para que el Emisor pueda identificar el número de cuenta. Para más detalles, véase [Capítulo 7 Documentación](#).

La documentación almacenada que haya superado el periodo máximo de archivo obligatorio debe revisarse trimestralmente y destruirse de forma segura. Esto significa con uno de los siguientes métodos: trituración, incineración o despulpado de materiales impresos de forma que los datos del titular de la tarjeta no puedan reconstruirse. En caso de que la documentación sea archivada por una empresa de archivo, el proceso y los plazos de destrucción de la documentación serán definidos por dicha empresa.

## 7.2 Solicitudes de documentación

En caso de que el Centro de Atención al Cliente solicite apoyo (por ejemplo, copia de la impresión del recibo original) para una excepción u otra incidencia comunicada por el Titular de la Tarjeta, el Comercio está obligado a cooperar lo mejor posible. Recibirá por correo electrónico el formulario de solicitud de documentación, que deberá cumplimentar y devolver.

## 7.3 Requisitos generales

1. El Comerciante está obligado a proporcionar cualquier documentación y explicación relacionada con la Transacción dentro del plazo especificado en la solicitud.
2. Toda la documentación relacionada con las transacciones (recibos de transacción (recibo de preautorización), giros de ventas, recibos en papel, facturas, etc.) que pueda utilizarse para documentar la transacción debe estar disponible durante al menos **13 meses a partir de la fecha original de la transacción o de conformidad con la legislación local**.

La documentación debe presentarse en el plazo especificado en el formulario de solicitud. El plazo para facilitar la documentación suele ser de 8 días laborables; las condiciones generales/contrato contienen el plazo requerido for Providing Documentation .

Al recibir el formulario de solicitud de documentación por correo electrónico, el comerciante debe seguir este procedimiento para cumplimentarlo:

1. **Compruebe el plazo** para aportar la documentación (**Documentación aportada por campo**).
2. **Compruebe los detalles de la transacción** (sección **Identificación de la transacción**).
  - a. Número de tarjeta - Número de tarjeta de la transacción correspondiente enmascarado;
  - b. ID del Terminal Punto de Venta - número del Terminal Punto de Venta;
  - c. Fecha y hora - fecha y hora en que se realizó la transacción original;
  - d. Número de referencia - número de referencia de la transacción;
  - e. Importe - importe y moneda de la transacción original;
  - f. ID de transacción (TXID) - número de serie de la transacción impreso en el recibo.
3. **Compruebe los requisitos de documentación** (recibo, factura, etc.) en el campo **Nota**.
4. **Buscar documentación relacionada con las transacciones**
  - a. Recibo(s) de la transacción, si también se realizó la autorización previa, incluida la confirmación sobre los bienes adquiridos y el pago;
  - b. Cualquier otra documentación que confirme la compra de bienes (si procede).
5. **Haga una copia legible de la documentación**.
  - a. Haga una copia de la documentación y asegúrese de que la copia es legible basándose en la descripción anterior.

**¡Importante!** La respuesta debe enviarse aunque no se disponga de la documentación legible.

6. **Envíe la documentación**. Envíe la respuesta y la documentación legible a la dirección de correo electrónico que figura en el formulario.

**¡Importante!** La documentación debe entregarse dentro del plazo definido en las Condiciones Generales.

7. **Guarde la documentación.** Guarde la copia de la documentación junto con el formulario cumplimentado para que esté disponible para investigaciones posteriores.

## 7.4 Requisitos de documentación

Ejemplo de recibo de transacción correcto:

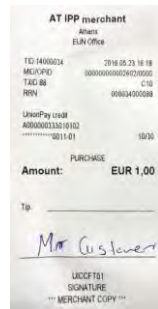


Figure 26. - Recibo de transacción correcto

El Comerciante está obligado a proporcionar una copia legible o el original de la documentación de la Transacción si se le solicita.

La documentación debe ser lo suficientemente legible para que el titular de la tarjeta pueda leerla o para que el emisor pueda identificar el número de cuenta y los detalles de la transacción.

Ejemplos de recibo de transacción incorrecto/ilegible.

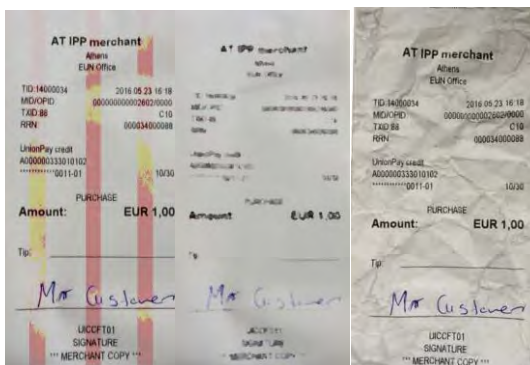


Figure 27. - Recibos de transacciones incorrectos

El primero tiene rayas rojas en el reverso, lo que significa que el rollo de papel se acabará pronto. Esta parte del rollo de papel no puede utilizarse con fines de facturación.

El del centro muestra un recibo en el que no se puede leer la escritura, por lo que también es incorrecto.

El tercer ejemplo está arrugado. Sin duda, esta calidad de papel no es algo que se archivara correctamente después de salir del terminal de punto de venta.

## 7.5 Solución de problemas

Causa	Descripción/Instrucciones
<p>No se encuentra la documentación</p> <p>O</p> <p>No se puede identificar la transacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compruebe si el nombre y la identificación del comerciante son correctos</li> <li>• Compruebe si el ID del terminal pertenece a uno de sus terminales de punto de venta.</li> <li>• Basándose en la hora y el ID de la transacción, compruebe si puede encontrar la transacción anterior y la siguiente.</li> <li>• Compruebe si el número PAN que aparece en el recibo y en la solicitud es similar</li> <li>• Póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente y explíquelo el problema</li> </ul>
<p>La documentación no es legible</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el color del texto impreso empieza a ser menos intenso (hay que cambiar el cartucho)</li> <li>• Si se trata del Terminal Punto de Venta, llame al Centro de Atención al Cliente.</li> <li>• Intenta hacer una copia más oscura con la fotocopidora.</li> <li>• Compruebe si la nueva copia es legible.</li> </ul>

- |  |                                                                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Si la documentación es legible, envíela a la dirección de correo electrónico correspondiente.</li></ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Table 10 - Causas comunes del fracaso documental**

## 7.6 Consejos para evitar las solicitudes de documentación

Los comercios que reducen al mínimo la solicitud de documentación también tienen más probabilidades de reducir las tasas de devolución de cargos y aumentar la rentabilidad. Las mejores prácticas para reducir las solicitudes de documentación incluyen:

Consejo	Descripción
<b>Asegúrese de que sus clientes reconocen su nombre en las facturas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los titulares de las tarjetas deben poder consultar sus extractos y reconocer las transacciones realizadas en su establecimiento. Puede comprobarlo usted mismo comprando un artículo con una tarjeta en cada uno de los establecimientos de su comercio y mirando el nombre y la ubicación en el extracto mensual de su tarjeta.</li> <li>• ¿Es reconocible su nombre?</li> <li>• ¿Pueden sus clientes identificar las transacciones realizadas en su establecimiento?</li> </ul>
<b>Asegúrese de que el nombre de su empresa es legible en los recibos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el nombre de su punto de venta está impreso de forma precisa y legible en los recibos de las transacciones. Del mismo modo, los logotipos de la empresa o los mensajes de marketing en los recibos deben colocarse lejos de la información de la transacción.</li> </ul>
<b>Forme a su personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con un tratamiento adecuado de las transacciones, muchas solicitudes de copias pueden evitarse en el punto de venta. Instruya a sus empleados y personal para que:</li> <li>• Siga los procedimientos adecuados de aceptación de tarjetas en el punto de venta.</li> <li>• Revise cada recibo de transacción para comprobar su exactitud e integridad.</li> <li>• Asegúrese de que el recibo de la transacción es legible.</li> <li>• Entregue al titular de la tarjeta la copia del recibo de la transacción y conserve el original firmado.</li> <li>• Los empleados y el personal también deben comprender que la responsabilidad del comerciante abarca tanto la mercancía como el importe impreso en el recibo; es decir, en caso de litigio, el comerciante podría perder ambas cosas.</li> </ul>
<b>Evite los recibos de transacciones ilegibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la legibilidad de los recibos de transacciones es clave para minimizar las solicitudes de documentación y las devoluciones de cargo. Se recomiendan las siguientes buenas prácticas para evitar recibos de transacciones ilegibles.</li> <li>• La tinta descolorida y apenas visible en los recibos de transacciones es la principal causa de copias de recibos ilegibles. Compruebe diariamente la legibilidad en todas las impresoras y asegúrese de que la impresión es clara y oscura en todos los borradores de ventas.</li> <li>• Cambie el papel de la impresora del punto de venta cuando aparezca por primera vez la raya de color</li> <li>• La raya de color en el centro o en los bordes del papel de la impresora indica el final del rollo de papel. También disminuye la legibilidad de la información de Transacción.</li> </ul>
<b>Medida Volumen de solicitud de documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su volumen mensual de solicitudes de copia no debe superar el 0,16% de sus ventas totales. Para medir este volumen, divida el número de solicitudes de copias recibidas por el total de sus transacciones menos las devoluciones y ajustes. Si la proporción</li> </ul>

Consejo	Descripción
	supera el 0,16%, revise su punto de venta y otros procedimientos comerciales para identificar oportunidades de mejora.

## 7.7 Consejos para evitar devoluciones de cargo

Situación	Descripción
<b>Autorización denegada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No complete una transacción si se rechaza la solicitud de autorización.</li> <li>No repita la solicitud de autorización tras recibir una negativa; solicite otra forma de pago.</li> </ul>
<b>Remisiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si recibe un mensaje "Remitir al emisor de la tarjeta" en respuesta a una solicitud de autorización, no acepte la transacción hasta que haya llamado al servicio de atención al cliente del centro de autorización del emisor (los datos de contacto figuran en el reverso de la tarjeta).</li> <li>En tales casos, esté preparado para responder a las preguntas. El operador puede pedir hablar con el titular de la tarjeta.</li> <li>Si la transacción es aprobada, escriba el código de autorización en el recibo de venta. Si es rechazada, solicite al Titular otra Tarjeta o forma de pago.</li> </ul>
<b>Tarjeta caducada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No acepte una tarjeta después de su fecha de "Good Thru" o "Valid Thru" a menos que obtenga una aprobación de autorización para la transacción.</li> </ul>
<b>Firma del titular de la tarjeta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La firma del Titular de la Tarjeta puede ser requerida para Transacciones basadas en firma. Véase también <a href="#">2.1.4</a></li> <li>Al comprobar la firma, compare siempre la primera letra y la grafía del apellido en el recibo de compra con la firma de la Tarjeta.</li> <li>Siga siempre las instrucciones del terminal, confirme la firma si es necesaria. De lo contrario, se anulará la transacción.</li> </ul>
<b>Transacción fraudulenta con tarjeta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si el titular está presente y tiene el número de cuenta pero no la tarjeta, no acepte la transacción.</li> <li>Incluso con una aprobación de autorización, la transacción se le puede volver a cobrar si resulta ser fraudulenta.</li> </ul>
<b>Transacción con tarjeta no presente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Si el titular está presente y la tarjeta también, utilice siempre el chip o la banda magnética en lugar de teclear manualmente el número de la tarjeta en el TPV.</b></li> <li>Esto también se aplica en caso de que el Titular de la Tarjeta haya realizado previamente una Transacción de Tarjeta No Presente (por ejemplo, reserva de hotel a través de correo electrónico, fax, teléfono). <b>Cuando el Titular está presente en el Comercio, siempre debe haber una Transacción con Tarjeta Presente para demostrar la presencia de la Tarjeta y del Titular.</b> Puede tratarse de una nueva transacción, de la finalización de una transacción o de una autorización adicional.</li> </ul>
<b>Legibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegúrese de que la información sobre la transacción que figura en el recibo de venta es completa, precisa y legible antes de completar la venta.</li> <li>Un recibo ilegible, o que produzca una copia ilegible, puede ser devuelto porque no puede procesarse correctamente.</li> <li>El uso creciente de dispositivos electrónicos de escaneo para la transmisión electrónica de copias de recibos de ventas hace imprescindible que el elemento que se escanea sea legible.</li> </ul>



<b>Reembolso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de que el Titular se arrepienta de una compra y desee devolver el producto, realice siempre el reembolso a la Tarjeta que se utilizó para la Transacción de venta original.</li> </ul>
<b>Contracargo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si ha recibido una devolución de cargo y la reclamación del titular de la tarjeta es correcta, no es necesario realizar el reembolso en esta fase. Se aceptará la devolución de cargo.</li> </ul>

## 8 Servicios Alipay

La entidad adquirente acepta transacciones de Alipay mediante el "pago con código QR". En el método de "Pago de transacción QR", el terminal de punto de venta envía una solicitud al sistema Alipay con los datos de la transacción y Alipay responde con un código QR que representa la transacción. El código QR será impreso por el TPV y escaneado por el teléfono del cliente para completar la transacción.

### 8.1 Directrices de marketing de Alipay para compradores sin conexión

Cada Comerciante debe mostrar la marca o el logotipo de Alipay en paridad con todas las demás formas de método de pago aceptadas por el Comerciante, como por ejemplo junto al punto de venta en tiendas minoristas físicas o en aplicaciones o materiales promocionales de la Empresa o del Comerciante (según corresponda), en cada caso en que se presenten opciones de pago para la compra del Producto.

### 8.2 Disputa Alipay

Cuando el usuario de Alipay inicie una reclamación o disputa, la entidad adquirente enviará un correo electrónico al comerciante con la información pertinente sobre la transacción, el motivo de la reclamación del usuario y la solicitud al comerciante de que realice el reembolso al usuario de Alipay o adopte otras medidas correctivas. El vendedor deberá responder a la solicitud y aportar pruebas de la transacción en el plazo establecido (5 días laborables desde la solicitud).

### 8.3 Lista de productos prohibidos en las transacciones Alipay

#	Descripción
1.	Productos audiovisuales y publicaciones políticas ilegales
2.	Canales de programas políticos ilegales
3.	Documentos e información secretos de Estado
4.	Productos, canales y publicaciones audiovisuales pornográficos y vulgares
5.	Servicios eróticos pornográficos y vulgares
6.	Dispositivos de juego y accesorios
7.	Lotería
8.	Servicio de juegos de azar
9.	Narcóticos y accesorios relacionados
10.	Armas de todo tipo (incluidas dagas, armas de fuego y accesorios), réplicas de armas, municiones y explosivos)
11.	Equipamiento militar o policial
12.	Productos o bienes obtenidos ilegalmente como consecuencia de un delito
13.	Productos químicos tóxicos o peligrosos prohibidos por la legislación aplicable y/o la legislación de la República Popular China.
14.	Porras y bastones eléctricos
15.	Herramientas y accesorios para ganzúas

#	Descripción
16.	Medicamentos anestésicos, psicotrópicos o de prescripción prohibidos por la República Popular China; medicamentos ilegales no registrados.
17.	Determinación del sexo fetal
18.	Afrodisíaco
19.	Servicios médicos, incluida la consulta médica, la hipnoterapia y la cirugía plástica
20.	Servicios o accesorios de pirateo
21.	Malware
22.	Publicación ilegal de certificados de emisión o grabado de sellos
23.	Financiación colectiva
24.	Servicios de videoconferencia
25.	Todos los sitios web, publicaciones o accesorios religiosos
26.	Cementerios en línea y culto a los antepasados
27.	Venta de información personal (por ejemplo, datos del carné de identidad)
28.	Material y accesorios de espionaje
29.	Servicios o productos que vulneran la intimidad personal (por ejemplo, control de la actividad en línea)
30.	Sistemas piramidales y marketing multinivel
31.	Inversión en oro
32.	Desembolso de efectivo de fuentes de financiación a crédito (por ejemplo, tarjetas de crédito)
33.	Falsificación de moneda
34.	Venta ilegal de información financiera (por ejemplo, cuentas bancarias, tarjetas bancarias)
35.	Acciones y valores
36.	Fondos de inversión
37.	Productos y plataformas de seguros
38.	Productos y servicios financieros
39.	Servicios de reembolso
40.	Programas informáticos o productos relacionados con el comercio de productos e información financieros
41.	Tarjetas de prepago de un solo uso (incluidas las tarjetas regalo y otras tarjetas de valor almacenado)
42.	Actividades de recaudación de fondos ilegales o no registradas
43.	Servicios de cambio de divisas
44.	Servicios de préstamo entre particulares (P2P)
45.	Servicio de pago a plazos
46.	Comercio con facturas emitidas en la República Popular China
47.	Comercio o venta de monedas virtuales (por ejemplo, Bitcoin, Litecoin)
48.	Satélites y antenas
49.	Reliquias arqueológicas y culturales
50.	Comercio o distribución de divisas (tanto RMB como divisas extranjeras)
51.	Productos alimenticios falsificados o réplicas
52.	Venta en línea de tabacos y cigarrillos
53.	Fuegos artificiales y petardos
54.	Petróleo

#	Descripción
55.	Órganos humanos
56.	Servicios de maternidad subrogada
57.	Servicios para facilitar el plagio y el fraude en los exámenes
58.	Especies protegidas
59.	Mercancías de contrabando
60.	Venta o distribución de entradas para eventos sin licencia (por ejemplo, entradas para los Juegos Olímpicos o la Exposición Universal)
61.	Semillas
62.	Inmuebles
63.	Organizaciones benéficas
64.	Sitios y servicios de subastas
65.	Servicios de empeño
66.	Sorteo
67.	Venta de animales, plantas o productos con enfermedades contagiosas y peligrosas
68.	Venta de animales, plantas o productos procedentes de zonas declaradas con un brote epidémico de enfermedades contagiosas
69.	Servicios o productos que facilitan la reunión pública ilegal

**Table 11 - Transacciones prohibidas por Alipay**

## 8.4 Límites de transacción de Alipay

Existen ciertos límites de transacciones para el pago en tienda establecidos por Alipay, por lo que las transacciones que superen estos límites no serán aceptadas por Alipay.

Límite total de transacciones diarias en CNY: 50 000 CNY

Mensual CNY Límite total de transacciones: 200 000 CNY

## 9 Transacciones MO/TO y AVS

### 9.1 MO/TO

MO/TO (Mail Order or Telephone Order), una forma de CNP (Card Not Present Transactions), es un producto estándar en los pagos para ayudar a los comerciantes de hoteles y comercios minoristas a procesar las transacciones de sus clientes que no están presentes para realizar una compra. Los pagos MO/TO permiten a los comercios que operan a distancia procesar pagos con tarjeta de débito y crédito de sus clientes, a través de solicitudes por teléfono, carta o correo electrónico.

La introducción manual del PAN es el método normal para realizar una transacción MO/TO. Se requiere autorización en línea.

Se admiten las siguientes ICO:

- VISA
- Mastercard
- UPI
- JCB
- Comensales
- AMEX

<b>¡Importante!</b>	En caso de que se utilice el CVV/CVC para la autorización, el comerciante no debe reutilizar el CVV/CVC ni conservar el código de ninguna manera para ningún fin. El CVV/CVC de una autorización de titular de tarjeta para una transacción de pedido por correo debe hacerse ilegible antes de su almacenamiento.	
<b>País</b>	<b>MOTO está permitido</b>	<b>MOTO no está permitido</b>
<b>Reino Unido, Francia</b>	Sólo para tarjetas Maestro nacionales	Tarjetas Maestro no nacionales
<b>Italia, España</b>	-	Tarjetas Maestro nacionales y no nacionales

**Table 12 - Transacciones MOTO con tarjetas Maestro**

### 9.2 AVS

AVS - Servicio de verificación de direcciones:

El servicio de verificación de la dirección es un servicio apoyado por algunas redes de tarjetas y emisores, actualmente obligatorio en el Reino Unido para los emisores. Este sistema permite al comerciante enviar el número de casa del cliente y los dígitos del código postal para una validación adicional por parte del emisor, además de la solicitud de autorización. AVS se utiliza cuando el comercio verifica los datos de la tarjeta de crédito, como la dirección de facturación y el código postal, comparándolos con la información de facturación de Visa/Mastercard del titular de la tarjeta. AVS verifica que la dirección de facturación de la Tarjeta de crédito o débito coincide con la dirección facilitada por el Cliente.

Cuando se ofrezca este servicio y se obtenga una coincidencia AVS completa de la transacción junto con una autorización correcta por parte del emisor, la transacción se realizará automáticamente en el terminal de punto de venta.

El comercio puede aceptar o rechazar transacciones en el terminal de punto de venta cuando no se obtiene ninguna coincidencia AVS o sólo se recibe una coincidencia parcial. Por lo tanto, el terminal mostrará un mensaje de confirmación solicitando al cajero que confirme o anule la transacción una vez recibido el resultado del AVS.

Tenga en cuenta que recibir una coincidencia parcial o ninguna coincidencia no significa necesariamente que el cliente no sea legítimo, del mismo modo que recibir una coincidencia completa de AVS no garantiza que el cliente sea legítimo, el servicio está diseñado para ofrecerle una garantía adicional de que el cliente es legítimo, para ayudar a reducir las devoluciones de cargo. Si AVS está disponible y usted decide no utilizarlo, o si decide

aceptar una transacción en la que sólo se ha recibido una coincidencia parcial o ninguna coincidencia, esto puede debilitar sus posibilidades de hacer efectivas las impugnaciones de devoluciones de cargo con los sistemas y los emisores. Consulte los códigos de respuesta AVS en [el Apéndice I](#).

## 10 APÉNDICE I. - Códigos de respuesta

La siguiente tabla contiene una lista de los posibles códigos de respuesta del Terminal Punto de Venta (TPV) con el correspondiente estado aprobado o rechazado. Para los códigos de respuesta rechazados en los que no se mencionan instrucciones específicas, se recomienda ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente.

Código de respuesta recibido por el terminal	Mensaje de respuesta	Observaciones
00	APROBACIÓN nnnnnn	nnnnnn = APROBACIÓN NR
03, 05, 12, 13, 14, 15, 20, 21, 30, 33, 36, 38, 39, 51, 54, 55, 56, 57, 61, 62, 65, 75, 77, 89, 92, 94, 95, 96, 97, 98	NO HONRAR	
67	PRODUCTO DE TARJETA NO ACEPTADO POR EL COMERCIANTE	
04, 34, 59	RECOGIDA	
01, 02	LLAME AL BANCO	
Y1	LÍMITE DE REEMBOLSO SUPERADO	
X1	PREAUTORIZACIÓN NO ENCONTRADA PARA RRN nnnn, CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN xxxx, MID yyyy	nnnn = Número de referencia de recuperación xxxx = Código de autorización yyyy = ID de comerciante
X2	IMPORTE DE ANULACIÓN SUPERIOR AL IMPORTE TOTAL PREAUTORIZADO	
X3	LA TRANSACCIÓN YA EXISTE	Cumplimentación duplicada de la autorización previa
X4	PREAUTORIZACIÓN DUPLICADA EN MID nnnn	nnnn = ID de comerciante
X5	LA PREAUTORIZACIÓN ESTÁ EN OTRA DIVISA	
Todos los demás códigos de respuesta	TRANSACCIÓN NO VÁLIDA	

Table 13 - Códigos de respuesta

Recibido de	Código de respuesta recibido por el terminal	Mensaje de respuesta / Descripción
Mastercard	15	Excede los límites de retirada (no POS ctls trx)
Mastercard	SC	Se requiere una autenticación adicional o más sólida del cliente
Visa	SC	Se requiere una autenticación adicional o más sólida del cliente
Visa	SP (OP)	Datos PIN necesarios
AmEx (Brighton)	SC	Solicitud sin contacto rechazada - reintentar en modo contacto
SIA/AmEx IT	SC	Autenticación fuerte del titular de la tarjeta
UPI	SP (OP)	Superar límite de importe / Superar límite de veces
Comensales	SP	Autenticación de cliente requerida (PIN en línea admitido/ PIN en línea no admitido)

Table 14 - Código de respuesta relacionado con PSD2

Código de respuesta AVS	Descripción	TPV
A	La dirección coincide, el código postal no. Derechos del adquirente no implícitos	Visualizaciones POS: COINCIDENCIA PARCIAL DE AVS La dirección coincide, pero el código postal no. ¿Procede bajo su propia responsabilidad? Imprimir en el recibo del comerciante: A: COINCIDENCIA PARCIAL DE AVS
B	Las direcciones coinciden. Código postal no verificado debido a formatos incompatibles. (El adquirente ha enviado la dirección y el código postal).	Visualizaciones POS: COINCIDENCIA PARCIAL DE AVS La dirección coincide, pero el código postal no. ¿Procede bajo su propia responsabilidad? Imprimir en el recibo del comerciante: B: COINCIDENCIA PARCIAL DE AVS
C	Dirección y código postal no verificados debido a formatos incompatibles. (El adquirente ha enviado la dirección y el código postal).	Pantallas POS: No se pudo verificar debido a formato incompatible. Proceda bajo su propia responsabilidad. Imprimir en el recibo del comerciante: C: AVS NO VERIFICADA
D	Las direcciones y los códigos postales coinciden.	La transacción debe ser aprobada por el TPV. Pantalla POS: AVS Match OK Imprimir en el recibo del comerciante: D: AVS Match OK
F	La dirección y el código postal coinciden. Se aplica a las tarjetas emitidas en el Reino Unido.	La transacción debe ser aprobada por el TPV. Imprimir en el recibo del comerciante: F: AVS MATCH OK
G	Información de dirección no verificada para transacción internacional. El emisor no participa en AVS, o los datos AVS estaban presentes en la solicitud, pero el emisor no devolvió un resultado AVS, o Visa realiza AVS en nombre del emisor y no había ningún registro de dirección en el archivo para esta cuenta.	Pantalla de TPV: El emisor de la tarjeta no participa en AVS o el emisor no ha devuelto un resultado AVS. ¿Proceda bajo su propia responsabilidad? Imprimir en el recibo del comerciante: G: AVS NO VERIFICADA
I	Información de dirección no verificada. (Sólo internacional)	Pantallas POS: AVS NO VERIFICADO Proceda por su cuenta y riesgo... Imprima en el recibo del comerciante: I: AVS NO VERIFICADA
M	La dirección y el código postal coinciden.	La transacción debe ser aprobada por el TPV. Imprimir en el recibo del comerciante: M: AVS MATCH OK
N	No coincide. La entidad adquirente sólo ha enviado el código postal, o sólo la dirección, o el código postal y la dirección. También se utiliza cuando la entidad adquirente solicita AVS pero no envía datos de AVS en el campo 123.	Pantallas POS: AVS NOT MATCHED Proceda bajo su propia responsabilidad... Imprimir en el recibo del comerciante: N: AVS NO COINCIDENTES
P	Coincidencia de código postal. La entidad adquirente ha enviado el código postal y la dirección postal, pero la dirección postal no se ha verificado debido a formatos incompatibles.	Aparece POS: Código Postal coincide, Dirección no. ¿Proceder por su cuenta y riesgo? Imprimir en el recibo del comerciante: P: COINCIDENCIA PARCIAL AVS
R	Reintentar: El sistema no está disponible o se ha agotado el tiempo de espera. El emisor realiza normalmente el AVS pero no estaba disponible. El código <b>R</b> es utilizado por V.I.P. cuando los emisores no están disponibles. Los emisores deben abstenerse de utilizar este código.	La transacción será anulada por el TPV. El TPV muestra: Por favor, reintente la transacción Sistema AVS no disponible
S	No aplicable. Si está presente, se sustituye por <b>U</b> (para nacional) o <b>G</b> (para internacional) por V.I.P. Disponible sólo para emisores de EE.UU. O, AVS actualmente no soportado (sólo para Mastercard)	Pantallas POS: AVS NO COMPATIBLE ¿Proceder por su cuenta y riesgo? Imprimir en recibo de comercio: S: AVS NO COMPATIBLE

Código de respuesta AVS	Descripción	TPV
U	Dirección no verificada para transacción nacional. El emisor no participa en AVS, o los datos AVS estaban presentes en la solicitud, pero el emisor no devolvió un resultado AVS, o Visa realiza AVS en nombre del emisor y no había ningún registro de dirección en el archivo para esta cuenta.	Pantallas POS: AVS NO VERIFICADO Proceda por su cuenta y riesgo... Imprimir en el recibo del comerciante: U: AVS NO VERIFICADA
W	No aplicable. Si está presente, se sustituye por Z por V.I.P. Disponibles sólo para emisores estadounidenses. O, el código postal coincide, la dirección no (sólo para Mastercard)	Aparece POS: Código Postal coincide, Dirección no. ¿Proceder por su cuenta y riesgo? Imprimir en el recibo del comerciante: W: COINCIDENCIA PARCIAL DE AVS
X	No aplicable. Si está presente, se sustituye por Y por V.I.P. Disponibles sólo para emisores estadounidenses. O, el código postal y la dirección coinciden (Mastercard)	La transacción debe ser aprobada por el TPV. Imprimir en el recibo del comerciante: X: AVS MATCH OK
Y	La dirección y el código postal coinciden.	La transacción debe ser aprobada por el TPV. Imprimir en el recibo del comerciante: Y: AVS MATCH OK
Z	La dirección postal coincide; la dirección de la calle no coincide, o la dirección de la calle no está incluida en la solicitud.	Aparece POS: Código Postal coincide, Dirección no. ¿Proceder por su cuenta y riesgo? Imprimir en el recibo del comerciante: Z: COINCIDENCIA PARCIAL DE AVS

Table 15 - Códigos de respuesta relacionados con AVS

## 11 APÉNDICE II. - Solución de problemas y mensajes de error

Error	Pregunta de investigación	Solución
Si el titular no pasa su tarjeta a tiempo, se pierde el tiempo.		Transacción repetida.
Tarjeta ilegible o swap off no válido	¿Está dañada la tarjeta? ¿La tarjeta tiene relieve?	Repetir transacción. Si no se puede leer el chip, pase la banda magnética de la tarjeta (retroceda) mientras el terminal muestra este mensaje. Si esta solución no funciona, solicite otro método de pago.
No se imprime ningún recibo	¿Hay papel cargado? ¿El papel está cargado correctamente? ¿Se utiliza el tipo de papel adecuado?	En caso afirmativo, asegúrese de que no hay atasco de papel. Compruebe el rollo de papel. Compruebe el rollo de papel.
No hay alimentación en el Terminal Punto de Venta o pantalla en blanco	¿Está bien conectado el cable de alimentación? ¿Hay un fallo de alimentación en la toma de corriente?	Después de comprobarlos, reinicie el Terminal Punto de Venta apagándolo y encendiéndolo.

Table 16 - Errores y posible solución s

Esta tabla contiene los mensajes de Error que pueden aparecer en la pantalla del Terminal Punto de Venta. En las columnas siguientes se enumeran los mensajes, su significado y la actividad necesaria para poner fin al



problema.

Mensaje de error	Significado	Actividad requerida
YA EXISTEN	El nuevo ID de usuario que va a almacenar en la tabla de usuarios ya está definido.	Dar un nuevo ID de usuario:
LOS DATOS DE LA TARJETA NO COINCIDEN	Anulación: La Transacción que va a anular se realizó con una Tarjeta diferente a la insertada.	Intenta encontrar la Tarjeta adecuada.
EL TERMINAL ESTÁ EN ESTADO OFF-LINE. DAYCLOSE ABORTADO	El cierre del día es una función en línea.	Intente cambiar el estado del Terminal Punto de Venta a modo on-line iniciando el menú Servicio F3/1 - opción del menú Comunicación.
TARJETA BLOQUEADA	Esta tarjeta está bloqueada.	Pida al Titular que utilice otra Tarjeta.
PRODUCTO DE TARJETA NO ACEPTADO POR EL COMERCIANTE	El comerciante se comprometió a no aceptar este tipo de tarjeta.	Solicitar al Titular que utilice otro tipo de Tarjeta o medio de pago.
USO EXCLUSIVAMENTE DOMÉSTICO	Esta tarjeta no puede utilizarse en su país.	Pida al Titular que utilice otra Tarjeta.
TARJETA CADUCADA	Esta tarjeta ha caducado.	Pida al Titular que utilice otra Tarjeta.
TARJETA DEFECTUOSA	La Tarjeta introducida no puede ser aceptada.	Pida al Titular que utilice otra Tarjeta.
NÚMERO DE TARJETA INCORRECTO	Introducción manual de PAN: El número de Tarjeta que ha introducido es incorrecto.	Compruebe de nuevo el número de Tarjeta.
FECHA INVÁLIDA	La fecha que ha introducido es incorrecta.	Escriba una fecha correcta.
TIEMPO INVÁLIDO	La hora que ha introducido es incorrecta.	Introduce la hora correcta.
VALOR INVÁLIDO	El valor que ha introducido es incorrecto.	Consulte el manual del usuario e introduzca un valor correcto.
PARÁMETRO NO VÁLIDO O AUSENTE	Error interno en la aplicación Terminal Punto de Venta.	Llama al Centro de Atención al Cliente y comunícales el mensaje de error.
LA MEMORIA DEL TERMINAL ESTÁ LLENA HAGA UN DAYCLOSE	No hay espacio suficiente para almacenar los datos de la siguiente transacción.	Inicie el punto del menú Transacción/Cierre del día.
ERROR DE ASIGNACIÓN DE MEMORIA	Error interno en la aplicación Terminal.	Llama al Centro de Atención al Cliente y comunícales el mensaje de error.
SE REQUIERE AUTORIZACIÓN EN LÍNEA	El Terminal está en modo off-line. Esta Tarjeta no es aceptable en este estado.	Compruebe el motivo del modo off-line. Ponga el Terminal en modo on-line o pida al Titular que utilice otra Tarjeta.
FUERA DE BALANCE LLAMAR AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Hay una diferencia entre los totales del Terminal y del host de autorización.	Llama al Centro de Atención al Cliente y comunícales el mensaje de error.
PAPEL FUERA	Se ha acabado el papel.	Inserte un nuevo rollo de papel.
PIN NO SOPORTADO EN ESTADO OFFLINE	El Terminal Punto de Venta está en modo off-line. Esta Tarjeta no es aceptable en este estado.	Compruebe el motivo del modo off-line. Ponga el Terminal en modo on-line o pida al Titular que utilice otra Tarjeta.
POR FAVOR INICIE SESIÓN	No hay ningún usuario conectado.	Iniciar menú de usuario/Punto de menú de inicio de sesión.
ERROR DE IMPRESORA	La impresora se ha estropeado.	Llama al Centro de Atención al Cliente y comunícales el mensaje de error.
LÍMITE DE REEMBOLSO SUPERADO	La Transacción de reembolso iniciada ha superado el importe o el límite de frecuencia perteneciente a los Comerciantes.	Esta transacción sólo puede ejecutarse tras el cierre de un día. Si el comerciante desea establecer un límite de reembolso superior,

Mensaje de error	Significado	Actividad requerida
		debe enviar una solicitud al Centro de Atención al Cliente. Se requiere la aprobación del gestor de riesgos.
NO HAY TRANS. CON ESTA TARJETA	Reimpresión de billetes: el lote actual no contiene transacciones realizadas con la tarjeta introducida.	Ninguna.
VALOR DEMASIADO GRANDE	El valor introducido es demasiado grande.	Consulte el manual del usuario e introduzca un valor correcto.
AMNT TOTAL DEMASIADO GRANDE	La suma de los importes de los artículos es demasiado grande.	Borrar elementos de la lista.
TRANSACCIÓN NO ENCONTRADA	Anulación: el ID de transacción introducido no se encuentra en el lote real.	Ninguna.
TRANSACCIÓN YA ANULADA	Anulación: la transacción identificada ya ha sido anulada.	Ninguna.
SE CIERRA EL LOTE DE TRANSACCIONES	No se le permite iniciar una nueva transacción porque el lote actual está cerrado.	Inicio del menú Transacción/Cierre del día.
TIPO DE TRANSACCIÓN NO PERMITIDA	La transacción iniciada no está permitida para la tarjeta introducida.	Pedir al Titular que utilice otra Tarjeta.
ERROR EN LA DESCARGA DE PARÁMETROS	El proceso de descarga de parámetros se interrumpió.	Vuelva a iniciar la función manualmente con el menú Servicio/Descarga de parámetros.
NO ENTITULADO	El usuario actual intentó una función con derechos de usuario insuficientes.	Inicie sesión con un usuario que tenga los derechos de usuario para realizar la tarea actual.
UTILIZAR INTERFAZ DE CHIP	Se ha alcanzado el límite de la tarjeta para transacciones sin contacto y sin PIN.	Inserte el chip en el terminal e introduzca el código PIN. La transacción en curso no se interrumpirá.
ERROR DE CONEXIÓN EN SIGNPAD	El DCC pad/Sign pad se ha desconectado incorrectamente.	Llama al Centro de Atención al Cliente y comunícales el mensaje de error.

Table 17 - Mensajes de error

## 12 APÉNDICE III. Proceso de recuperación de tarjetas

### 12.1 Qué hacer en caso de que el titular deje la tarjeta en el establecimiento comercial

A veces ocurre que el Titular deja su Tarjeta en el Establecimiento Comercial después de completar el pago. En tales situaciones, siga los pasos que se indican a continuación:

1. El comerciante se pone en contacto con el Centro de Atención al Cliente.
2. El Centro de Atención al Cliente se pondrá en contacto con el Adquirente.
3. La Entidad Adquirente se pondrá en contacto con el Emisor (basándose en la información impresa en el reverso de la Tarjeta) y le solicitará las instrucciones para gestionar la Tarjeta.
4. Los pasos siguientes dependen de las instrucciones del Emisor. Estos pueden ser, entre otros, la destrucción de la tarjeta, la devolución de la tarjeta al titular basándose en la tarjeta de identificación, la entrega de la tarjeta al emisor, etc.
5. Las Tarjetas extraviadas deben tratarse como se describe en las Instrucciones Generales. Las tarjetas sólo podrán devolverse al titular si el emisor así lo ordena por escrito a la entidad adquirente.

### 12.2 Instrucciones generales

La solicitud de captura de una Tarjeta puede recibirse durante una Transacción en línea mostrando los siguientes mensajes en el Terminal:

Código de terminal	Código de anfitrión	Descripción
208	04	Tarjeta de recogida
208	41	Tarjeta perdida, recogida
209	43	Tarjeta robada, recogida

Lo mismo se aplica si durante una Transacción fuera de línea y Autorización de voz el Centro de Atención al Cliente proporciona la respuesta de autorización de que la Tarjeta debe ser recogida.

Los empleados y el personal del Establecimiento deberán pedir al Titular que deje la Tarjeta con ellos, pero nunca entrar en conflicto con el Titular.

La tarjeta debe ser registrada e inutilizada -según se define en los esquemas que figuran a continuación- bajo doble custodia lo antes posible y, a continuación, enviar la tarjeta y la documentación (véase el formulario de recuperación de tarjetas en el [apéndice IX](#)) a la entidad adquirente dentro del plazo requerido para la recuperación de la tarjeta.

El comerciante debe enviar por correo certificado a la entidad adquirente las tarjetas recuperadas correctamente (destruidas en función del tipo de tarjeta) junto con el formulario de recuperación de tarjetas y una copia del recibo del terminal.

En caso de que la solicitud de Tarjeta de Captura se haya recibido a través de Autorización de Voz escriba la fecha y hora de la llamada en el campo comentarios en lugar de adjuntar el recibo del Terminal.

El informe de recuperación de la tarjeta (copia) debe enviarse también a la siguiente dirección de correo electrónico:

País	dirección de correo electrónico
Reino Unido	pos_support_uk@euronetworldwide.com

País	dirección de correo electrónico
Francia	pos_support_fr@euronetworldwide.com

Italia	pos_support_it@euronetworldwide.com
Portugal	Poshodesk.pt@epayworldwide.com

España	pos_support_es@euronetworldwide.com

La Tarjeta debe enviarse a la siguiente dirección:

<b>Euronet Services Kft.</b>
OPERACIÓN COMERCIAL DE ADQUISICIÓN DE POS
Alkotas utca 50, Punto Alkotas
H - 1123Budapest
Hungría

### 12.2.1 Normas de recuperación de tarjetas Mastercard

Los comerciantes deben hacer todo lo posible por recuperar una tarjeta por medios razonables y pacíficos si:

- El Emisor avisa al Adquirente o al Comercio para que recupere la Tarjeta en respuesta a una solicitud de autorización.
- En el fichero del Boletín Electrónico de Advertencia o en un Aviso de Advertencia regional efectivo figura el número de cuenta.

Después de recuperar una Tarjeta, el Adquirente o Comerciante recuperador debe notificarlo a su centro de autorización o a su Adquirente y recibir instrucciones para devolver la Tarjeta. El Adquirente deberá remitir la Tarjeta recuperada al Emisor en un plazo de cinco días naturales a partir de la recepción de la Tarjeta junto con la primera copia (en blanco) del Formulario de Recuperación de Tarjeta de Intercambio.

Si se envía la tarjeta por correo, la entidad adquirente o el comerciante que la recupere deberá cortar primero la tarjeta por la mitad a través de la banda magnética.



Figure 28. - Corta verticalmente la tarjeta Mastercard por la mitad

### 12.2.2 Proceso de recuperación de tarjetas VISA

Un Comercio no debe completar una Transacción y debe intentar recuperar una Tarjeta Visa por medios razonables y pacíficos, por cualquiera de las siguientes razones:

- El número de cuenta aparece en un boletín de recuperación de tarjetas,
- El Adquirente o su Encargado del Tratamiento soliciten su conservación,
- Los 4-8 dígitos impresos debajo del número de cuenta en relieve o impreso (si existe) no coinciden con los primeros 4-8 dígitos del número de cuenta en relieve o impreso,
- El Vendedor tiene motivos razonables para creer que la Tarjeta es falsa, fraudulenta o robada.

Un Comercio debe notificar a la Adquirente que ha recuperado una Tarjeta y solicitar instrucciones adicionales.

La tarjeta debe destruirse de forma segura.

<b>Nota</b>	En el caso de las tarjetas bancarias Visa, asegúrese de que la tarjeta se destruye de forma segura mediante trituración o incineración. Haga que todas las imágenes, números de cuenta e identificadores genéricos sean completamente inutilizables o ilegibles. Cortar la tarjeta por la mitad y tirarla a la basura no cumple este requisito.
-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 12.2.3 Normas de recuperación de tarjetas JCB

Tarjetas JCB: corte una esquina, pero no dañe la banda magnética ni el chip.

### 12.2.4 Normas de recuperación de tarjetas AMEX

Los emisores de tarjetas pueden solicitar ocasionalmente la captura de sus tarjetas para evitar el uso no autorizado de una tarjeta perdida o robada. Todas las tarjetas capturadas deben ser destruidas de forma que se garantice la inutilización total de la tarjeta. Las tarjetas capturadas no deben devolverse al titular.

### 12.2.5 Normas de recuperación de tarjetas UPI

El comerciante debe tratar las tarjetas capturadas de acuerdo con los siguientes procedimientos:

- Utilice el recibo de la transacción como recibo de la tarjeta capturada para el titular. El recibo debe extenderse por triplicado y en él debe constar el número de tarjeta y el motivo de la captura. Los comerciantes, el titular de la tarjeta y la entidad adquirente conservan los tres ejemplares del recibo.
- La Tarjeta capturada debe cortarse inmediatamente en la esquina (corte en la esquina superior izquierda del reverso a lo largo de una dirección que se encuentre con el borde inferior de la banda magnética y forme un ángulo no superior a 45 grados).
- El Comercio debe informar a la Entidad Adquirente en un plazo de 3 días hábiles a partir del día de captura de la Tarjeta y asumir cualquier riesgo si la Tarjeta capturada no se gestiona como es debido.

Las Tarjetas capturadas por los Establecimientos no se devolverán a los Titulares. Cuando un Comercio capture y gestione una Tarjeta según lo requerido, el Adquirente enviará los documentos relacionados a UPI en un plazo de cinco días hábiles locales.

### 12.2.6 Normas de recuperación de la tarjeta Diners

El Vendedor debe notificar a la Adquirente la Tarjeta retenida en un plazo de 3 (tres) días naturales a partir de la fecha de retención.

La Adquirente podrá solicitar al Comerciante que devuelva la Tarjeta recuperada o, si no dispone del original, el Emisor aceptará una fotocopia o una impresión de la Tarjeta en la que conste "Tarjeta destruida".

## 13 ANEXO IV. - Investigación técnica

Esta tabla enumera las preguntas/respuestas que ayudan a resolver problemas relacionados con el Terminal Punto de Venta.

Origen del problema	Pregunta de investigación	Ejemplo de respuesta <sup>1</sup>
Terminal POS propiamente dicho	¿Qué se muestra en el Terminal Punto de Venta?	
	¿Cuándo apareció el problema? (después/durante qué paso del proceso de transacción)	Durante la autorización. Durante la impresión del recibo de la transacción. Después de introducir el importe.
Mostrar	¿Qué aparece en la pantalla?	La pantalla es negra. /No es legible. /Los signos no se visualizan correctamente.
	¿Cuándo apareció el problema? (después/durante qué paso del proceso de transacción)	Durante la autorización. Durante la impresión del recibo de la transacción. Después de introducir el importe.
Cables/conectores	¿Se han dañado los cables/conectores? ¿Qué cable se ha dañado?	
Impresora	¿Cuál es el problema con el recibo?	Los recibos no se imprimen. La impresión no es visible. Aparecen caracteres extraños en la impresión.
Teclado	¿Qué parte del teclado da problemas?	Teclado. O tecla específica.
	¿Con qué frecuencia se produce el problema?	A veces. / Siempre. / Después de ... proceso.
Lector de tarjetas	¿Es un problema físico?	No se puede insertar la tarjeta. No se puede leer la tarjeta.
	¿Es un problema de autorización?	La Tarjeta no puede ser aceptada.
	¿Qué tarjetas causan este problema?	Especifique la marca de la tarjeta (Visa, MC, etc.). Tarjetas con chip/tarjetas con banda magnética.
	¿Con qué frecuencia se produce el problema?	A veces / Siempre. / Después de ... proceso.
Congelación de terminales de punto de venta	¿Cuándo apareció el problema? (Después de qué paso del proceso de transacción)	Durante la autorización. Durante la impresión del recibo de la transacción. Después de introducir el importe.
	¿Qué tarjetas causan este problema (tipo, emisor/BIN)?	Especifique la marca de la tarjeta (Visa, MC, etc.). Las Cartas con ... BIN.
	¿Cuál es el nombre de la aplicación y la versión de los parámetros? (Imprimir parámetros desde Terminal). Consulte la Guía del Usuario del Terminal Punto de Venta para más detalles.	Especifique los detalles.

Table 18 - Investigación técnica

## 14 APÉNDICE V. - Números de contacto

Todos los problemas relacionados con el procesamiento de transacciones y los terminales de punto de venta deben comunicarse al Centro de Atención al Cliente local por correo electrónico o por teléfono.

Centros de atención al cliente	Número de contacto	Correo electrónico
Italia	800 098 932	<a href="mailto:POS_SUPPORT_IT@euronetworldwide.com">POS_SUPPORT_IT@euronetworldwide.com</a>

<sup>1</sup> Los ejemplos de respuestas sólo sirven de guía para averiguar lo máximo posible sobre el problema. También hay otras respuestas posibles a la pregunta de investigación.

Reino Unido	0800 0211 549	<a href="mailto:POS_SUPPORT_UK@euronetworldwide.com">POS_SUPPORT_UK@euronetworldwide.com</a>
Francia	00330805370814	<a href="mailto:POS_SUPPORT_FR@euronetworldwide.com">POS_SUPPORT_FR@euronetworldwide.com</a>
España	900 533 497	<a href="mailto:POS_SUPPORT_ES@euronetworldwide.com">POS_SUPPORT_ES@euronetworldwide.com</a>
Portugal	800 110 326	Poshelpdesk.pt@epayworldwide.com

Table 19 - Tabla Números de contacto

## 15 APÉNDICE VI. - DCC

Pregunta	Respuesta
1. Abreviatura de DCC	Conversión dinámica de divisas.
2. ¿Con qué tarjetas puede aplicarse el DCC?	Mastercard, Maestro y VISA.
3. ¿Cómo puede el Titular elegir la moneda de la compra?	Aparece un mensaje en el Terminal que muestra el importe de la compra en ambas monedas y el tipo de cambio. El titular de la tarjeta puede optar por aceptar o rechazar la opción de pagar en su moneda nacional cuando se encuentre en el extranjero.
4. ¿Qué ocurre si se rechaza la opción?	El titular pagará en la moneda del país en el que se encuentre.
5. ¿Qué ocurre si se acepta la opción?	El Titular pagará en la moneda del país del que es originario, por lo que este importe se cargará en su cuenta. Además, aparecerá un mensaje que dirá: "Acepto que se me haya dado a elegir la moneda de pago y que podría haber pagado en moneda local. Acepto el tipo de cambio utilizado para realizar la conversión de divisas y mi decisión es definitiva de pagar en $YYY^2$ ."
6. ¿Por qué el Terminal Punto de Venta dice: "Pantalla anterior"/"aceptar"?	Porque el Titular todavía puede cambiar de opinión después de aceptar pagar en su moneda nacional y tiene derecho a volver a la pantalla anterior y rechazar la opción de pagar en su moneda nacional y pagar en la moneda del país en el que se encuentra en el momento de la compra. Véase también la Guía del Usuario del Terminal Punto de Venta.
7. ¿Podría describir una situación en la que se aplique el DCC?	Por ejemplo, un titular austriaco compra productos en un comercio británico. El comerciante inicia la compra introduciendo la tarjeta en el terminal e introduciendo el importe original en libras esterlinas. Cuando el sistema se da cuenta de que a la Tarjeta se le puede ofrecer un servicio DCC (elegible para DCC), el importe en GBP se cambia a la moneda nacional del Titular de la Tarjeta - en nuestro caso: EUR - y muestra tanto el importe como el tipo de cambio en la pantalla. El titular de la tarjeta seleccionaría entonces el importe en euros y la transacción se completaría en euros desde la perspectiva del titular de la tarjeta, lo que significa que el emisor cargará en la cuenta del titular de la tarjeta el importe en euros correspondiente. Al comerciante se le abonará el importe original en libras esterlinas. La DCC puede aplicarse también cuando se realiza una preautorización. En este caso, el titular austriaco facilita los datos de la tarjeta al comerciante, que realizará una preautorización. El sistema se da cuenta de que la tarjeta es apta para DCC, el importe en GBP se cambia a la moneda nacional del titular de la tarjeta, por lo que el comerciante ofrece el DCC. Si se acepta la oferta de DCC, se realizará la preautorización y se cargará en la cuenta del titular el importe en EUR correspondiente.

<sup>2</sup> Donde <YYY> es la moneda de facturación del titular de la tarjeta, en forma de código ISO alfanumérico de 3 dígitos.

8. ¿Hay algún otro cambio en el proceso de pago debido al DCC?	No.
9. ¿Qué ocurre si hay que reembolsar una transacción DCC?	Si se seleccionó la opción DCC para la transacción original, deberá seleccionarse la opción DCC para la transacción de reembolso.
10. ¿Qué tipos de transacciones ofrecen DCC?	Venta, Preautorización, Finalización, Pedido telefónico

## 15.1 Conversión dinámica de divisas (DCC) - Requisitos para comerciantes

Los Comercios que ofrezcan Conversión Dinámica de Divisas (CDD) deben cumplir todo lo siguiente:

- Informar al Titular de que DCC es opcional y no utilizar ningún lenguaje o procedimiento que pueda hacer que el Titular elija DCC por defecto,
- Garantizar que el titular de la tarjeta reciba toda la información pertinente que le permita tomar una decisión clara y transparente de aceptar expresamente una transacción DCC (esto significa que el titular de la tarjeta debe hacer una selección activa (por ejemplo, marcando una casilla o un botón) y que la opción DCC no debe estar preseleccionada),
- No tergiversar, explícita o implícitamente, que su servicio DCC es un servicio de Visa o MC (informar al titular de la tarjeta antes de obtener la autorización de que DCC es un servicio prestado por el establecimiento/adquirente).
- Ofrecer DCC en la moneda de facturación del titular de la tarjeta,
- No imponer ningún requisito adicional al Titular de la Tarjeta para que la Transacción se procese en la moneda local,
- No convertir un importe de transacción en la moneda local que ha sido aprobado por el titular de la tarjeta en un importe en la moneda de facturación del titular de la tarjeta después de que la transacción se haya completado pero aún no se haya introducido en Interchange.

## 15.2 Conversión dinámica de divisas (DCC) - Requisitos de información

El Adquirente debe asegurarse de que, antes de iniciar una Transacción de Conversión Dinámica de Divisas (DCC), su Comercio cumple todos los requisitos de información al Titular de la Tarjeta DCC en todos los entornos de aceptación, como se indica a continuación:

Descripción de la divulgación	Salida prioritaria <sup>3</sup>	Pedidos por correo	Pedido telefónico	Todas las demás transacciones
Tipo de acuerdo	Acuerdo por escrito	Formulario de pedido por correo	Notificación verbal	N/A
Una declaración de que se ha ofrecido al titular de la tarjeta la posibilidad de elegir entre varias divisas para el pago, incluida la divisa local del comerciante.	X	X		
La divisa específica de la transacción acordada por el titular de la tarjeta y el comerciante.	X	X		
Según proceda: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Símbolo de la moneda local del comerciante y de la moneda propuesta para la transacción</li> </ul>			X	X
Importe total de la transacción de los bienes y servicios adquiridos en la moneda local del vendedor y en la moneda de la transacción propuesta.			X	X

<sup>3</sup> Sólo para hoteles, alojamientos y empresas de alquiler de vehículos.



Descripción de la divulgación	Salida prioritaria <sup>3</sup>	Pedidos por correo	Pedido telefónico	Todas las demás transacciones
Tipo de cambio utilizado para determinar el importe de la transacción			X	X
Una declaración de que el tipo de cambio será determinado por el Comercio en la fecha en que se procese la Transacción, sin consulta adicional con el Titular de la Tarjeta.	X			
Cualquier conversión de divisas, comisión, tasa o margen sobre el tipo de cambio por encima de un tipo mayorista o un tipo impuesto por el gobierno.	X	X	X	X
Una declaración de que el titular de la tarjeta acepta expresamente el DCC marcando una casilla de "aceptar" en el acuerdo escrito o en el formulario de pedido por correo.	X	X		

Table 20 - DCC - Requisitos de divulgación

## 16 APÉNDICE VII. Límites reales del MCV por país

País	AMEX	CUP/UIP	Cenas/ Descubrir	JCB	Mastercard	VISA
Francia	50 EUROS	50 EUROS	50 USD o moneda local equivalente	50 EUROS	50 EUROS en vigor a partir del 24 de abril de 2020	50 EUROS en vigor a partir del 11 de mayo de 2020
Italia	50 EUROS efectiva a partir de 31 de marzo de 2020	50 EUROS	50 USD o moneda local equivalente	50 EUROS	50 EUR a partir del 1 de enero de 2021	50 EUR a partir de 1 de enero de 2021
España	50 EUROS efectiva a partir de 30 de marzo de 2020	50 EUROS	50 USD o moneda local equivalente	50 EUROS	50 EUROS efectiva a partir de 30 de marzo de 2020	50 EUROS efectiva a partir de 23 de marzo de 2020
REINO UNIDO	100 GBP efectiva a partir de 1 de abril de 2020	100 GBP a partir del 15 de octubre de 2021	45 GBP	45 GBP	100 GBP a partir del 15 de octubre de 2021	100 GBP a partir del 15 de octubre de 2021
Portugal	50 EUROS efectiva a partir de 30 de marzo de 2020	50 EUROS	50 USD o moneda local equivalente	50 EUROS	50 EUR a partir del 25 de marzo de 2020	50 EUR a partir del 23 de marzo de 2020

Table 21 - Límites del MCV

## 17 APÉNDICE VIII. - Aspectos específicos de la industria hotelera

### 17.1 Reserva

#### 17.1.1 Reserva garantizada

Si un Vendedor acepta una Reserva Garantizada, deberá hacer todo lo siguiente:

- Informar al Titular de la Tarjeta de las condiciones de la reserva en el momento de la misma. Si la reserva se ha realizado por teléfono, el Establecimiento debe enviar al Titular una confirmación de reserva por escrito que contenga toda la información requerida en las 24 horas siguientes a la reserva.
- Proporcionar al Titular un plazo de al menos 24 horas tras la entrega de la confirmación de la reserva para cancelar la reserva sin penalización.
- Mantener la reserva durante al menos 24 horas después de la hora de inicio acordada, a menos que el Titular cancele la reserva antes de la hora especificada en la política de cancelación del Establecimiento.
- Si el Titular reclama la reserva dentro de las 24 horas siguientes a la hora de inicio acordada, y el Comerciante no ha mantenido la reserva, proporcionará sin coste alguno para el Titular un alojamiento, mercancía o servicios comparables, y pagará los costes asociados, o según lo acordado por el Titular, hasta que el alojamiento, mercancía o servicios reservados estén disponibles.
- Procese una Transacción de No Presentación sólo si el Titular de la Tarjeta no ha cancelado correctamente la reserva de acuerdo con la política de cancelación divulgada y acordada y no ha reclamado la reserva.

*Al interactuar con el titular de la tarjeta...*

1. Reúne información:

- El número de cuenta de la tarjeta Visa/Mastercard
- La fecha de caducidad de la tarjeta
- El nombre del titular tal y como aparece en la tarjeta
- Dirección de facturación, número de teléfono y dirección de correo electrónico del titular de la tarjeta (información de contacto)

2. Facilite al titular de la tarjeta la siguiente información:

- El precio de la habitación (impuestos incluidos)
- Dirección del hotel
- El código de confirmación de la reserva garantizada (aconseje al titular de la tarjeta que lo conserve para futuras consultas)

3. Explique su política de cancelación

Cuando interactúe con el titular de la tarjeta, debe explicarle su política de cancelación. Hágalos saber si se aplican estas normas (u otras):

- Las habitaciones garantizadas se mantienen hasta la hora de salida del día siguiente a la llegada prevista.
- La fecha límite para cancelar reservas son las 18.00 (hora local) de la fecha de llegada prevista.
- Si la habitación no se reclama o se cancela a tiempo, se facturará al Titular una noche de estancia (más impuestos) o según lo establecido en los Términos y Condiciones que el Titular aceptó en el momento de la reserva. Las reservas de bajo coste ofrecen una tarifa fija para el Titular a cambio de que éste acepte renunciar a cualquier reembolso.
- Si su fecha límite es anterior a las 18.00 (hora local) de la fecha de llegada prevista, comuníquelo al Titular la fecha y hora límite y envíele un correo electrónico de seguimiento con la política de cancelación.

Los comercios deben ofrecer al Titular un plazo de cancelación de al menos 24 horas tras la recepción de la política de cancelación. Las políticas de cancelación/devolución/reembolso deben ser debidamente comunicadas al Titular de la Tarjeta.

#### 4. Proporcionar al titular de la tarjeta una confirmación por escrito

Si el titular de la tarjeta solicita una confirmación por escrito, asegúrese de incluirla:

- El número de cuenta de la tarjeta Visa / Mastercard (debe truncarse para que sólo aparezcan los cuatro últimos dígitos)
- La fecha de caducidad de la tarjeta
- El nombre del titular tal y como aparece en la tarjeta
- El precio de la habitación, impuestos incluidos, y cualquier otro dato pertinente sobre el alojamiento
- Dirección del hotel
- El código de confirmación
- Derechos y responsabilidades del titular de la tarjeta en virtud del servicio de reserva de hoteles de Visa / Mastercard
- La fecha y hora en que expiran los privilegios de cancelación
- Informar de la política de cancelación, devolución y reembolso

### 17.1.2 Gestión de las anulaciones

*Mientras hablaba con el titular de la tarjeta...*

1. Proporciónales un código de cancelación
2. Aconsejarles que anoten el código para futuras consultas.

*Entonces...*

3. Escriba "cancelado" en el formulario de reserva y registre el código de cancelación facilitado al Titular de la tarjeta
4. Entregar una nota de cancelación por escrito al Titular de la Tarjeta con:
  - El número de cuenta de la tarjeta Visa / Mastercard (debe truncarse para que sólo aparezcan los cuatro últimos dígitos)
  - La fecha de caducidad de la tarjeta
  - El nombre del titular tal y como aparece en la tarjeta
  - El código de anulación

### 17.1.3 Gestión de las transacciones "no show"

Una reserva garantizada asegura que la reserva de un Titular será respetada cuando se utilice una Tarjeta bancaria para hacerla y permite a un Establecimiento cobrar una tasa por no presentarse durante un día si el Titular no cancela la reserva dentro del plazo establecido en la política de cancelación.

Si un Titular de Tarjeta no cancela una reserva o no reclama la habitación, puede presentar un borrador de venta de Visa / Mastercard por el importe de una noche de alojamiento, más los impuestos aplicables. Simplemente escriba "no show" en el panel de firma del giro de venta (si es necesario) y rellene todas las secciones del giro de venta, o complete una Transacción electrónica con clave como se describe en el procedimiento "Priority check-out (Card no longer present)".

#### ¡Importante!

Tenga en cuenta que sólo los tipos de comercio autorizados pueden garantizar una reserva y cobrar una tasa por no presentarse durante un día. Los tipos de establecimientos elegibles son

- hotel y alojamiento
- servicios de alquiler (empresas de alquiler de equipos, camiones, coches, barcos, aviones, motocicletas y bicicletas)

### 17.1.4 Gestión del exceso de reservas en el servicio de reservas

Si el alojamiento garantizado no está disponible cuando llegue el huésped, deberá proporcionarle, al menos, lo siguiente por cuenta del hotel:

- Alojamiento durante una noche en un hotel de al menos la misma calidad
- Transporte a dicho establecimiento
- Reenvío de todos los mensajes y llamadas a ese establecimiento
- Una llamada telefónica de tres minutos

### 17.1.5 Gestión de reservas a través de un agente externo

Recuerde que su hotel es responsable de todas sus reservas con terceros. Una reserva puede cancelarse directamente a través de su hotel o a través del agente tercero. Es responsabilidad de su hotel asegurarse de que todas las cancelaciones realizadas a través de un agente tercero le sean facilitadas por el agente.

## 17.2 Importes modificados y gastos aplazados

*Gastos de demora por pérdida, robo o daños*

La tasa debe cumplir todo lo siguiente

- Estar directamente relacionado con la mercancía o los servicios prestados por el Comercio al Titular durante el periodo de alquiler.
- Ser el coste real de sustitución/repación de los daños a la propiedad del Comerciante o de una franquicia de seguro, lo que sea menor.
- Si se trata de un pago anticipado, no puede utilizarse para pagar daños, robo o pérdida de uso.

Para justificar el cargo, el Establecimiento debe proporcionar al Titular, en un plazo de 10 días hábiles desde la salida y antes de procesar cualquier Transacción adicional, documentación que cumpla todo lo siguiente:

- Explica el cargo y lo relaciona con el uso de la mercancía o los servicios por parte del titular de la tarjeta.
- Incluye cualquier informe de accidente, policial o del seguro.
- Para los daños proporciona al menos 2 presupuestos de entidades que estén legalmente autorizadas a realizar reparaciones.
- Especifica la parte de la pérdida, robo o daño que pagará el seguro y la razón por la que el titular de la tarjeta es responsable del importe reclamado.
- Informa al Titular de que el pago por pérdida, robo o daños con la Tarjeta del Titular es opcional y no una opción de pago obligatoria o por defecto.
- El Titular debe aprobar expresamente el cargo antes de que el Comercio procese la Transacción (excepto en la Región de Europa).

En la región de Europa:

- El Titular podrá, en un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción de esta confirmación, y sin coste alguno para el Comerciante, presentar un presupuesto alternativo por escrito del coste de reparación de los daños.
- Si el Comerciante y el Titular no llegan a un acuerdo sobre el coste de la reparación del daño, y si el Comerciante procesa la Transacción con cargo diferido, el Titular puede impugnar la Transacción.
- El Vendedor debe esperar 20 días hábiles a partir de la fecha del recibo de confirmación facilitado al Titular antes de tramitar un cargo por daños y perjuicios con retraso.
- El Comerciante debe procesar el cargo en un plazo de 90 días naturales desde la salida.

*Todos los demás gastos aplazados*

La acusación debe estar directamente relacionada con los dos puntos siguientes:

- Las mercancías o servicios prestados por el Comerciante al Titular de la Tarjeta (por ejemplo: peajes o tickets de aparcamiento).
- Transacción en la que ha participado el Titular de la Tarjeta.

Para justificar el cargo, el Comerciante deberá facilitar al Titular los dos datos siguientes:

- El recibo de la transacción correspondiente al cargo diferido.
- Una explicación de la acusación.
- El Titular no debe aprobar el cargo antes de que el Comercio procese la Transacción.
- El Comerciante debe procesar el cargo en un plazo de 90 días naturales a partir de la fecha de devolución del alquiler, salida o desembarque.

#### *Importes modificados*

La acusación debe estar directamente relacionada con los dos puntos siguientes:

- La mercancía o los servicios prestados por el Comerciante al Titular de la Tarjeta (por ejemplo: gastos de seguro o alquiler).
- Transacción en la que ha participado el Titular de la Tarjeta.

Para justificar el cargo, el Comercio debe proporcionar al Titular el Recibo de Transacción modificado:

- El Titular no debe aprobar el cargo antes de que el Comercio procese la Transacción, a menos que así lo exijan las leyes o normativas aplicables.
- El Comerciante debe procesar el cargo dentro de las 24 horas siguientes a la salida.

## 17.3 Autorización

### 17.3.1 Obtener autorización

Es importante que obtenga una autorización electrónica en todas las circunstancias. La autorización será válida mientras dure el acuerdo entre el hotel y el titular de la tarjeta. Para estancias superiores a 14 días, le recomendamos que cierre la cuenta del Titular con su hotel, complete la Transacción y cree una nueva autorización para el nuevo periodo del acuerdo.

Debe registrar los siguientes elementos en el folio del titular de la tarjeta:

- Fecha
- Importe autorizado
- Código de autorización

### 17.3.2 Obtener el acuerdo de los titulares de las tarjetas para los cargos

Deberá asegurarse de que, en el momento del check-in, el Titular de la Tarjeta o el huésped firme un acuerdo de pago de los cargos por retraso o modificación, tal y como se definen en sus términos y condiciones. También debe asegurarse de que el titular de la tarjeta o el huésped firmen un acuerdo que cubra la prioridad en la salida, en caso necesario.

### 17.3.3 Obtención de autorizaciones

1. Cuando el Titular desee registrarse en su hotel:
  - Después de solicitar una forma de pago, el titular de la tarjeta presenta una tarjeta
  - Explique su política con respecto a cargos retrasados o modificados por artículos descubiertos después de la salida, como cargos por servicio de habitaciones, teléfono o minibar.
  - Ofrecer al Titular el servicio de check-out prioritario
  - Estimar el importe necesario para la autorización
2. Si el titular de la tarjeta solicita prioridad en la salida, deberá:

- Anote el número de cuenta de la tarjeta, la fecha de caducidad y el nombre del titular en el documento de venta.
- Informar al titular de la tarjeta de su política con respecto a cualquier cargo descubierto después de la salida.
- Entregar al titular de la tarjeta un acuerdo de salida prioritaria para que lo cumplimente

Cuando el Titular devuelva el acuerdo, asegúrese de que:

- Está firmado
- Incluye la dirección postal / dirección de correo electrónico
- El número de cuenta del titular (número de Tarjeta) que figura en el contrato de pago coincide con el número de cuenta (número de Tarjeta) que figura en la autorización del presupuesto.

### 3. Inserte o pase la tarjeta en el terminal

Coloque la Tarjeta chip en el Terminal y siga las indicaciones de la pantalla. Obtenga una autorización electrónica por el importe total.

### 4. El Titular introduce su PIN o firma el recibo (si el Comercio desea obtener una firma, véase también [2.1.4](#)).

La transacción se realiza:

- Aprobado - El código de autorización se conserva en el expediente.
- Rechazada - Solicite otra Tarjeta o forma de pago.

### 5. Obtener la firma del titular de la tarjeta en el documento de registro del hotel

Una vez aprobada la solicitud, deberá obtener la firma del titular de la tarjeta aceptando los términos y condiciones para la salida prioritaria y cualquier cargo retrasado o modificado.

### 6. Conserve el recibo del terminal

Adjunte el recibo del terminal al documento de registro en el hotel.

## 17.3.4 Anulación de autorizaciones

Debe anular el importe total o parcial de la preautorización cuando proceda. Si el importe preautorizado es superior al valor de la factura final del cliente, es importante que tramite una anulación de preautorización por la diferencia entre el importe autorizado y el valor de la factura final del titular de la tarjeta. Al procesar una anulación de preautorización, debe informar al Titular de la Tarjeta:

- Que ha intentado anular una autorización
- Del número de código de autorización
- Ponerse en contacto con su banco emisor para que libere la retención de fondos por autorización si el banco emisor no lo hace automáticamente.

Toda la transacción puede anularse antes del cierre del siguiente lote. Tras el cierre del lote, sólo se puede procesar la transacción de reembolso para abonar al titular de la tarjeta.

## 17.3.5 Autorización de presupuestos

El procedimiento de autorización estimada le permite evaluar el importe final de la transacción y recibir la protección de una autorización antes de que el huésped realice el pago.

Los gastos totales del titular de la tarjeta pueden estimarse en función de:

- La duración prevista de la estancia
- El precio de la habitación con impuestos
- Los gastos diversos estimados

Es posible que se pida al Titular que introduzca su PIN como parte del proceso de autorización de un presupuesto. Debe tranquilizar al titular de la tarjeta diciéndole que este PIN se utiliza únicamente para verificar

que el titular de la tarjeta está presente y que no se está realizando ningún cargo en su tarjeta en este momento (excepto cuando el emisor realiza el cargo en la cuenta basándose en la autorización).

El comercio debe controlar el gasto estimado frente al gasto real del titular de la tarjeta e iniciar una preautorización incremental si el importe estimado es inferior al importe final de la transacción que aparece en la factura. Por supuesto, si el importe estimado es superior al importe final de la transacción, debe iniciarse una anulación de la preautorización con la diferencia antes de completarla con el importe final facturado. Este procedimiento ayudará a los Emisores a gestionar los saldos pendientes de los Titulares y evitará disputas entre ellos.

La mayoría de las asociaciones de tarjetas exigen que el importe final de la transacción no difiera de la suma de las preautorizaciones.

En el caso de Mastercard, debe autorizarse el importe real de la transacción; no se permite ninguna garantía de pago adicional. La autorización debe anularse en un plazo de 24 horas tras la cancelación o finalización de la transacción con un importe inferior. Mastercard supervisa el procedimiento y se establece una penalización.

En el caso de las tarjetas UPI y JCB, UPI y JCB mantienen una tolerancia del 15%, lo que significa que el importe final de la transacción (finalización) puede ser un 15% superior o inferior a la suma del importe de autorización estimado previamente y los importes incrementales de preautorización. Por ejemplo, una autorización por un importe estimado de 1.000 euros en la facturación será válida para un importe final de hasta 1.150 euros.

En caso de Diners/Discover - no se permite la preautorización, preautorización incremental, finalización. En tales casos, debe enviarse la autorización normal.

### 17.3.6 Revisión de la autorización de un presupuesto

Cuando el huésped amplía (o reduce) su autorización iniciada sobre el importe estimado. Si el importe recalculado supera la autorización original, el hotel debe obtener una autorización incremental por el importe que exceda de la autorización original.

### 17.3.7 Procedimiento: revisión de la autorización de un presupuesto

#### 1. Revisar la autorización

Es posible que periódicamente tenga que revisar (recargar) la estimación si el gasto del titular de la tarjeta supera la estimación original autorizada. Si es necesaria una recarga, ésta debe tramitarse electrónicamente y presupone que el importe revisado es superior a su límite mínimo. Se recomienda encarecidamente solicitar una autorización electrónica.

#### 2. Introduzca los datos de la tarjeta

Introduzca los datos de la tarjeta con el teclado. La recarga es:

- Aprobado - El código de autorización se imprime en el Terminal
- Rechazado - Solicitar otra forma de pago

#### 3. Conserve el recibo del terminal

Adjunte el recibo del terminal al registro del huésped.

El servicio de salida prioritaria es un procedimiento rápido y cómodo para usted y sus invitados, que permite a todas las partes evitar retrasos en las horas punta de salida. Cuando utilice el servicio, es importante que siga correctamente estos sencillos pasos. No hacerlo puede dar lugar a disputas innecesarias con los clientes y a posibles devoluciones de cargos.

### 17.3.8 Salida del hotel (con tarjeta)

#### 1. Decida si necesita autorización o completar la Preautorización

Cuando el Titular desee abandonar el hotel, calcule el importe final de la factura y compárelo con el importe total de los presupuestos autorizados.

- Si el importe final de la factura es inferior a la suma de todos los importes autorizados, el terminal realizará automáticamente una anulación parcial por la diferencia.
  - Si el importe final de la factura supera el total de todos los importes autorizados anteriormente, el terminal realizará automáticamente una preautorización incremental por la diferencia.
  - Si no se obtuvo autorización previamente, se requiere autorización para el importe total.
  - En el caso de las transacciones UPI, el importe final (finalización) podría ser un 15 % inferior o superior a la suma de las preautorizaciones.
2. Inserte o pase la Tarjeta en el Terminal, coloque la Tarjeta con chip en el Terminal y siga las indicaciones en pantalla. Si la tarjeta no tiene chip, pase la banda magnética.
  3. El titular de la tarjeta introduce el PIN o firma el recibo (si el comercio solicita la firma, véase también [2.1.4](#)) y la transacción se realiza:
    - Aprobado - El código de autorización se conserva en el expediente
    - Rechazado - Solicitar otra forma de pago
  4. Conserve el recibo del terminal  
Adjunte el recibo al registro de huéspedes.

### 17.3.9 Salida prioritaria (Tarjeta ya no presente)

1. Finalizar la factura y el folio del huésped

Complete el borrador de venta introduciendo el total de los gastos incurridos durante la estancia, incluidos los gastos de restaurante, teléfono y gastos varios. Compare el importe final de la factura con el importe total de las previsiones autorizadas.

- Si el importe final de la factura es inferior a la suma de todos los importes autorizados, el terminal realizará automáticamente una anulación parcial por la diferencia.
  - Si el importe final de la factura supera el total de todos los importes autorizados anteriormente, el terminal realizará automáticamente una preautorización incremental por la diferencia.
  - Si no se obtuvo autorización previamente, se requiere autorización para el importe total.
  - En el caso de las transacciones UPI, el importe final (finalización) podría ser un 15 % inferior o superior a la suma de las preautorizaciones.
2. Conserve el recibo del terminal. Adjunte el recibo al registro del huésped.
  3. Envíe por correo postal o electrónico toda la información de venta al titular de la tarjeta.  
El recibo de la transacción debe entregarse en o dentro de los 3 días hábiles siguientes a la salida del Titular de la Tarjeta, check-out:
    - Una factura de venta completa que indique el importe final con la mención "firma registrada" en la línea de la firma, o una copia impresa de la facturación de Visa / Mastercard.
    - La factura detallada del hotel
    - Una copia del acuerdo de salida prioritaria firmado
  4. Archive su copia de la documentación  
Conserve una copia de la factura detallada y del acuerdo de salida firmado durante al menos seis meses después de la fecha de la transacción.

Este procedimiento le permite facturar a los titulares de la tarjeta cualquier cargo adicional descubierto después de que hayan realizado el check-out, como cargos por servicio de habitaciones, teléfono o minibar. Cuando facture a los huéspedes por cargos adicionales, es importante que siga correctamente estos sencillos pasos.



### 17.3.10 Cargo diferido

El Comerciante puede iniciar una transacción diferida después de que el cliente se haya marchado sólo en caso de que el Titular de la Tarjeta haya dado su consentimiento previo para que se le cobren los bienes, servicios u otros cargos que permanezcan impagados.

El establecimiento debe iniciar la transacción diferida en un plazo de 90 días naturales a partir de la fecha de salida. Inicie una autorización por separado para cargos diferidos, con las palabras "firma registrada" en la línea de firma para habitación, comida o bebida, de la siguiente manera:

1. Obtener autorización electrónica, si procede  
Introduzca los datos de la tarjeta. La Tarjeta es:
  - Aprobado - El código de autorización se imprime en el recibo del Terminal
  - Rechazado - Póngase en contacto con el titular de la tarjeta en la dirección facilitada para solicitar otra forma de pago.
2. Conserve el recibo del terminal  
Adjunte el recibo al registro de huéspedes.
3. Enviar por correo postal o electrónico la información sobre los gastos adicionales al titular de la tarjeta
  - El recibo de venta de la transacción con la mención "firma registrada" en la línea de la firma
  - Una copia de la factura de venta con una explicación detallada de los gastos adicionalesLa no inclusión de la factura de venta dará lugar a consultas y posibles reclamaciones por parte del titular de la tarjeta.

## 17.4 UPI - Transacciones CNP de reserva de hotel

### 17.4.1 Reserva

1. Cuando un Titular realiza una reserva por teléfono, correo electrónico u otros canales no presenciales, el Establecimiento hotelero lleva a cabo una Transacción de preautorización de entrada para realizar una reserva para el Titular.
2. El Establecimiento hotelero o su agente deben obtener el nombre del Titular de la Tarjeta, su número y la fecha de caducidad que figuran en la Tarjeta para cada reserva. También deberá facilitar al Titular la fecha de entrada prevista y la duración del alojamiento.
3. Los datos de facturación del titular de la tarjeta son opcionales (en función de lo que solicite el hotel o el agente).
4. El cajero introduce el número de Tarjeta, la fecha de caducidad y el importe en el Terminal Punto de Venta para iniciar una Transacción de preautorización. El importe de la transacción debe ser la tarifa de una noche de alojamiento o un importe específico confirmado tanto por el titular de la tarjeta como por el comercio.
5. El Hotel Comerciante genera un número de reserva y se lo facilita al Titular de la Tarjeta, debiendo además informar al Titular de los siguientes datos:
  - Tasa de alojamiento por noche (impuestos incluidos);
  - Dirección del establecimiento;
  - Duración de la reserva de habitación del Titular;
  - La cancelación de la reserva debe realizarse en el plazo especificado por el hotel;
  - Si el titular de la tarjeta no cancela la reserva a tiempo y no se presenta, se le cobrará una noche de alojamiento o una cantidad específica (impuestos incluidos);
  - Si el Titular de la Tarjeta reserva una habitación para otras personas, deberá facilitar sus nombres y toda la información pertinente al Hotel Comerciante antes de que los huéspedes se registren en la habitación.
6. El Terminal imprime un recibo al recibir una respuesta satisfactoria del Emisor.

7. Para identificar mejor la reserva, los elementos del recibo deben incluir información como el número de tarjeta, la fecha de caducidad, el importe de la transacción, el tipo de transacción, el número de referencia de recuperación, el número de autorización y la fecha de la transacción, el número de identificación de la institución adquirente (IIN), el número de identificación del comerciante (MID), el nombre del comerciante, el número de identificación del terminal (TID), el número de serie de la transacción y el número de lote.
8. Una vez que el pago se ha completado con éxito, el hotel Comerciante debe proporcionar al Titular de la Tarjeta un recibo electrónico que contenga el código de confirmación de la reserva, información sobre el alojamiento, otras políticas y normas, etc.
9. Para evitar cualquier disputa por parte del Titular de la Tarjeta que alegue no haber sido informado y se niegue a pagar por un No Show, el hotel Comerciante debe solicitar al Titular de la Tarjeta que confirme la recepción de una política de cancelación.

#### 17.4.2 Cancelación de reservas de hotel

1. El Titular cancela la reserva dentro del plazo establecido por el establecimiento hotelero y facilita información, como el número de reserva y el número de tarjeta de crédito o de débito con firma, en la forma acordada por el Titular y el establecimiento hotelero.
2. El Comercio envía una solicitud de cancelación de preautorización. El Comerciante debe conservar adecuadamente los recibos de la Transacción.
3. El Comercio genera y proporciona un número de cancelación al Titular y le sugiere que recuerde el número de cancelación.

A petición del Titular, el Comercio debe responder con una notificación por escrito que incluya la siguiente información:

- Número de tarjeta (puede estar truncado por seguridad)
- Fecha de caducidad de la tarjeta
- Nombre del titular
- Número de anulación
- Número original de la reserva y demás información pertinente.

#### 17.4.3 No Show

1. Si el Titular de la Tarjeta no cancela la reserva ni se presenta a tiempo, el hotel Comerciante le cobrará una tarifa de alojamiento (tarifa de una noche o un importe especificado en la reserva).
2. El cajero inicia una Transacción de finalización de preautorización introduciendo el número de Tarjeta y el número de preautorización e imprime el recibo de la Transacción después de que el sistema de la entidad adquirente devuelva una respuesta satisfactoria. El cajero marca "No Show" o "NO CHECK IN" en el recibo de la transacción.

#### 17.4.4 Servicio de pago prioritario Procesamiento comercial

1. El Vendedor describe al cliente el servicio de check-out prioritario. Si el cliente solicita Priority Check-Out, el Vendedor debe:
  - Asegúrese de que se han registrado el número de tarjeta, la fecha de caducidad y el nombre del titular.
  - Entregue al huésped un acuerdo de salida prioritaria (si la política de check-in incluye la política de salida prioritaria, este acuerdo es opcional).
  - Informar al huésped de la política relativa a los gastos posteriores a la salida.
  - Pida al huésped que devuelva el acuerdo firmado en cualquier momento antes de la salida.

2. Cuando el huésped devuelva el contrato, el Comerciante deberá comprobarlo:
  - El huésped ha firmado el acuerdo.
  - Se incluye la dirección postal para poder enviar una copia de la factura final al huésped después de su partida.
  - El número de tarjeta que figura en el contrato de pago coincide con el número de cuenta que figura en el recibo de la transacción.
3. Si el Titular ha firmado el acuerdo, después de que el huésped abandone el hotel Comerciante, el Comerciante deberá:
  - Iniciar una transacción de finalización de preautorización en el Terminal Punto de Venta.
  - Escriba "Firma registrada" en la columna de firma del recibo de la transacción.
4. El comerciante debe enviar por correo los siguientes documentos al huésped en un plazo de tres días laborables a partir de la solicitud:
  - El recibo de la transacción indicando el importe total con las palabras "Priority Check-out" en la columna de la firma.
  - La factura detallada.
  - Copia del Acuerdo de Salida Prioritaria.

### 17.4.5 Cargo por demora

Puede ocurrir que, después de que el Titular de la tarjeta haya realizado el pago, el hotel descubra que el importe cobrado es inferior al real debido a un error de cálculo o a otros motivos.

Para evitar que esto ocurra, el hotelero debe explicar la política de recargos por demora en el momento de la llegada del cliente. En el momento del check-in, se recomienda que el hotelero pida al cliente que firme un acuerdo para pagar los cargos por retraso. Si se produce un cargo por demora después de la salida del cliente, el establecimiento deberá:

- Contactar con el Titular de la Tarjeta y enviarle una carta indicando el cargo por demora. (Si no se ha firmado el acuerdo, el Comerciante debe solicitar al huésped que envíe de vuelta una carta de confirmación firmada).
- Obtener una nueva autorización del Emisor e iniciar una Transacción de finalización de autorización previa.
- Indique "Firma registrada" en el recibo de la transacción.
- Envíe por correo una copia del recibo de la transacción y de la factura detallada al huésped.

No se debe cobrar ningún cargo por demora a menos que el huésped se comprometa a pagar. El Comerciante no debe cobrar ningún cargo para evitar daños en la habitación.

## 17.5 Programa JCB de servicios de hotel, cruceros y alquiler de coches

### 17.5.1 Programa de Reservas Garantizadas de JCB

#### 17.5.1.1 Introducción

Este programa:

- Permite al Afiliado disfrutar de un servicio de reserva garantizada de habitaciones y/o coches de alquiler; y
- Garantiza el pago a un Comerciante si la reserva no se utiliza y se cancela correctamente.

### 17.5.2 Requisito general

Un comerciante debe:

- Acepta cualquier tarjeta JCB para garantizar la reserva
- Tener un contrato válido del Programa de Reserva Garantizada con el Adquirente
- Siga el siguiente procedimiento.

**1. Información de facturación:** El Comerciante debe obtener al menos la siguiente información de un Afiliado:

- Nombre del titular tal y como aparece en la tarjeta JCB y dirección del titular
- Número de tarjeta y fecha de caducidad
- Fecha prevista de llegada

**2. Confirmación de la reserva:** Un Comerciante debe informar a un Afiliado de lo siguiente:

- Tarifa e importe total que se cargará a la tarjeta JCB
- Dirección del comerciante
- Número de confirmación de la reserva de garantía
- Para conservar un registro de este número para futuras consultas
- La hora a la que se realizará el alojamiento y/o el alquiler de coches
- Plazo de anulación
- Si la habitación no se reclama y cancela a tiempo, se facturará al Afiliado.

**3. Proceso de autorización**

Un Comerciante debe obtener autorización de acuerdo con el manual de operaciones.

**4. Proceso de transacción**

El comercio no puede completar un giro de venta. En el plazo de una semana, el comercio deberá enviar por correo al titular la siguiente información:

- La confirmación escrita de la reserva
- Copia del borrador de venta para el titular de la tarjeta
- Explicación completa de los requisitos de anulación

**5. Gestión de cancelaciones**

Un comerciante debe:

- Proporcionar un número de cancelación
- Pedir al Afiliado que conserve un registro del número para futuras consultas.
- Envíe por correo lo siguiente al Afiliado:
- La comprobación por escrito de la cancelación si así lo solicita el Afiliado.

**6. Gestión de transacciones "no presentadas"**

Si un Afiliado no cancela una reserva ni reclama una habitación, el Establecimiento podrá facturar al Afiliado una noche de habitación de acuerdo con los siguientes procedimientos:

- Obtener autorización de acuerdo con el manual de operaciones
- Complete un Borrador de Venta imprimiendo o tecleando la siguiente información:
  - Nombre del titular
  - Número de tarjeta y fecha de caducidad
  - Importe total de una noche de habitación
  - Autorización Código de aprobación
  - En el espacio destinado a la firma del Afiliado deberá figurar la mención "No Show".

## 7. Alojamientos no disponibles

Si un alojamiento reservado no está disponible, el Comerciante debe proporcionar al Afiliado los siguientes servicios sin cargo alguno:

- Alojamiento comparable en un establecimiento alternativo durante el número de noches especificado en la reserva o hasta que el alojamiento reservado esté disponible en el establecimiento original.
- Si se solicita, dos llamadas telefónicas de 3 minutos y reenvío de mensajes al establecimiento alternativo.
- Transporte hasta el establecimiento alternativo y regreso al establecimiento original. Si se solicita, el hotel debe proporcionar transporte diario de ida y vuelta al establecimiento alternativo.

## 17.5.3 Programa Express Check-Out

### 17.5.3.1 Introducción

Este programa:

- Permite a un Afiliado autorizar el uso de su Tarjeta JCB para el pago de su obligación total con el Comerciante, con o sin conocimiento previo del importe total, mediante la firma de un acuerdo de pago exprés debidamente cumplimentado.
- Alivia la carga de trabajo de los empleados de hoteles y cruceros en las horas punta de salida.

### 17.5.3.2 Requisitos generales

Un comerciante debe:

- Acepta cualquier tarjeta JCB para el pago exprés
- Tener un contrato válido del Programa Express-Check-Out con una entidad adquirente
- Siga el siguiente procedimiento:

#### 1. En la inscripción

Un Establecimiento debe imprimir un Cheque de Venta con una Tarjeta JCB y proporcionar al Afiliado un formulario de autorización de Cheque Exprés, que debe incluir la siguiente información (por escrito o impresa):

- Nombre, dirección y número de teléfono del comerciante
- Nombre y dirección del titular
- Número de tarjeta y fecha de caducidad
- Firma del titular
- Número de habitación.

#### 2. Después del check-out

El Comerciante debe obtener la autorización de acuerdo con el manual de operaciones; rellene el Borrador de Venta como se indica a continuación:

- En el espacio destinado a la firma del Afiliado, escriba las palabras "Firma archivada/Salida exprés".
- Rellene el importe del cargo total.

Envíe por correo lo siguiente al Afiliado en un plazo de 3 días laborables:

- Copia de la factura del hotel
- Copia del borrador de venta para el titular de la tarjeta
- Copia del formulario de autorización de salida exprés.



**18 APÉNDICE IX. -Formulario de recuperación de tarjetas**

El Informe de Recuperación de Tarjeta debe cumplimentarse en caso de que se haya recibido una solicitud de tarjeta capturada del terminal de punto de venta o del sistema de autorización por voz. La tarjeta debe destruirse y, a continuación, el informe debe enviarse a la dirección de la entidad adquirente. (Véase la dirección [más arriba](#)).

Informe de recuperación de tarjetas

<b>DATOS DE RECUPERACIÓN DE LA TARJETA</b>	
NOMBRE DEL COMERCIANTE (Arrendatario)	
ID DEL SITIO (MEDIO)	TERMINAL ID (TID)
CALLE	PAÍS
CÓDIGO POSTAL	TELÉFONO
PUEBLO	FAX
EMAIL	
FECHA DE RECUPERACIÓN	TIEMPO RECUPERADO
LUGAR DE RECUPERACIÓN	
¿Fue la Tarjeta retenida por una agencia policial? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	
CARD FUE RECUPERADA, REGISTRADA, CONTADA, DESTRUIDA POR (NOMBRE Y FIRMA EN LETRA DE IMPRENTA)	1. .... 2. ....
<b>INFORMACIÓN SOBRE LA TARJETA</b>	
MOTIVO DE LA RECUPERACIÓN DE LA TARJETA	<input type="checkbox"/> Autorización de voz <input type="checkbox"/> Respuesta terminal <input type="checkbox"/> Dejadoss atrás <input type="checkbox"/> Sin holograma <input type="checkbox"/> Autenticador <input type="checkbox"/> Código 10- Comerciante sospechoso <input type="checkbox"/> Otros
NÚMERO DE TARJETA (6 primeras y 4 últimas cifras)	.....
NOMBRE DEL TITULAR, TÍTULO EN SU CASO (inicial del nombre e iniciales del apellido)	.....
FECHA DE CADUCIDAD	.....
COMENTARIOS (detenciones, otras tarjetas recuperadas):	..... .....
FECHA DEL INFORME DE RECUPERACIÓN .....	Firma del comerciante

### 19 Apéndice X. - Informe diario de conciliación de muestras (con y sin mezcla (FOMIN++))



Secure Financial Transactions - Any Time, Any Place

Reconciliation Report for DD.MM.YYYY

Cardtype	Cardnumber	Expiry date	Amount	TX-Type	MDR	State	Doc State	AID	DCC Currency Ref.	DCC Commission (EUR)	Date	TID	Batch No.	STAN
VISA														
VISA														
VISA														
VISA														
Total for Batch			TID EN	GBP										
Total for TID EN				GBP										

Cardtype	Cardnumber	Expiry date	Amount	TX-Type	MDR	State	Doc State	AID	DCC Currency Ref.	DCC Commission (EUR)	Date	TID	Batch No.	STAN
MasterCard														
MasterCard														
Amex														
MasterCard														
Amex														
China Unionpay														
VISA														
Amex														
Amex														
MasterCard														
Amex														
Amex														
Total for Batch			/ TID EN											
Total for TID EN														
Total MDR														
Other merchant fee														

Total for MID			EUR											
---------------	--	--	-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Figure 29. - Informe de conciliación diaria combinado



Secure Financial Transactions - Any Time, Any Place

Reconciliation Report for DD.MM.YYYY

Cardtype	Cardnumber	Expiry date	Amount	TX-Type	Card Associat. Fees (GBP)	Euronet fees (GBP)	State	Dcc State	AID	DCC Currency Ref.	DCC Commission (GBP)	Date	Batch No.	STAN
MasterCard			GBP								0,00			
Total for BatchNN / TID EN1000NNN			GBP											
Total for TID EN1000NNN			GBP								0,00			
Card Association fee			GBP											
Euronet fee			GBP											
Interchange fee			GBP											
Other merchant fee			GBP											

Total for MID NNNN			0,00 GBP											
--------------------	--	--	----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Figure 30. - Informe de conciliación diaria sin mezclar (FOMIN++)



## 20 Apéndice XI: Ejemplo de informe mensual de facturas y extractos del comerciante (con y sin mezcla (TMI++), informe mensual de la TMI)

Euronet 360 Finance Ltd  
55 Baker Street  
7th Floor North Block  
London  
W1U 7BU  
United Kingdom

**Statement/Invoice**

Invoice Number: 09061201911/01  
Statement Period: 01/11/19 to 30/11/19  
Merchant Number: 9061  
DBA Name: Pxp  
Currency: GBP

**Recipient**

Pxp  
Pxp Pxp  
Test Street  
London, 12345  
VAT Number: 123456789

**Contact information**

For customer service please call 0800 0211 549  
VAT Number: GB 288 3085 67  
For more information please send an e-mail to pos\_support\_uk@euronetworldwide.com or contact to your E360F Sales Manager.

**News**

**Summary**

	Items	Amount	Fees/Charges	Fee Summary
Sales	0	0,00	Interchange Fee	0,00
with Cashback	0	0,00	Card Association Scheme Fee	0,00
Returns	0	0,00	Card Association Processing Fee	0,00
Net Sales	0	0,00	Euronet fee	0,00
Chargebacks	0	0,00	Other Fees	0,00
Adjustments	0	0,00		
Total Sales	0	0,00	Total Charges and Fees	0,00

Charges and Fees have been posted to Bank Account IBAN: GB77BOFA16505165061650 BIC: BOFAGB22XXX

**Year to Date Reporting Values**

Current Year to Date Net Sales: 0,00

**Volume Recap**

Card Type	--- Sales ---		--- Cashback ---		--- Credits ---		--- Net Sales ---		Discount	Per Item
	Item Count	Amount	Item Count	Amount	Item Count	Amount	Amount			
MasterCard	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VISA	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CUP	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Diners	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

**Daily Deposit Summary**

Batch Date	Settlement Date	Reference	Paid by Merchant Payment Services
30/11/19	01/12/19	UID19120108340149061	0,00
Deposit Totals			0,00

Merchant Balance 0,00  
Each batch under 'Paid by Merchant Payment Services' has been posted to Account IBAN: GB77BOFA16505165061650 BIC: BOFAGB22XXX

**Daily Fee Activity**

Date	Fee Amount
Total	0,00

**Chargebacks**

Card	Chargeback Reason	Ref#	Chargeback amount	Chargeback Date	Transaction Date
------	-------------------	------	-------------------	-----------------	------------------

Each Chargeback has been posted to Account IBAN: GB77BOFA16505165061650 BIC: BOFAGB22XXX

**Adjustments**

Card	Adjustment Reason	Ref#	Amount	VAT	Adjustment Date	Transaction Date
------	-------------------	------	--------	-----	-----------------	------------------

Each Adjustment has been posted to Account IBAN: GB77BOFA16505165061650 BIC: BOFAGB22XXX

**Summary of Charges**

Item Description	Item Count	Net Sales Amount	Interchange Fee	Scheme Fee	Processing Fee	Euronet fee
------------------	------------	------------------	-----------------	------------	----------------	-------------

**Other Fees**

**Non Taxable Items**

Description	Items	Rate	Totals
-------------	-------	------	--------

**Taxable Items**

Description	Items	Rate	Extended Amt	Tax	Totals
-------------	-------	------	--------------	-----	--------

Total NON-Taxable Items 0,00  
Total Taxable Items 0,00  
Total Other Fees 0,00

Euronet 360 Finance Ltd  
55 Baker Street  
7th Floor North Block  
London  
W1U 7BU  
United Kingdom

**Statement/Invoice**  
Invoice Number: 07536/201911/01

Statement Period: 01.11.19 to 30.11.19  
Merchant Number: 7536  
DBA Name: Posabo\_mif1  
Currency: GBP

**Recipient**  
Posabo\_mif1

Alkotas 50  
Budapest, 1120  
VAT Number: 123456789

**Contact Information**

For customer service please call 0800 0211 549  
VAT Number: GB 288 3085 67  
For more information please send an e-mail to pos\_support\_uk@euronetworldwide.com or contact to your E360F Sales Manager.

**News**

**Summary**

	Items	Amount	Fees/Charges	Fee Summary
Sales	0	0,00	Interchange Fee	0,00
with Cashback	0	0,00	Card Association Scheme Fee	0,00
Returns	0	0,00	Card Association Processing Fee	0,00
Net Sales	0	0,00	Euronet fee	0,00
Chargebacks	0	0,00	Other Fees	0,00
Adjustments	0	0,00		
Total Sales	0	0,00	Total Charges and Fees	0,00

Charges and Fees have been posted to Bank Account IBAN: GB35BOFA16505016165050 BIC: BOFAGB22XXX

**Year to Date Reporting Values**

Current Year to Date Net Sales: 0,00

**Volume Recap**

Card Type	---- Sales ----		---- Cashback ----		---- Credits ----		---- Net Sales ----		
	Item Count	Amount	Item Count	Amount	Item Count	Amount	Amount	Discount	Per Item
MasterCard	0	0,00			0	0,00	0,00	0,00	0,00
VISA	0	0,00			0	0,00	0,00	0,00	0,00
CUP	0	0,00			0	0,00	0,00	0,00	0,00
Diners	0	0,00			0	0,00	0,00	0,00	0,00

**Daily Deposit Summary**

Batch Date	Settlement Date	Reference	Paid by Merchant Payment Services
30.11.19	01.12.19	UID19120108334047536	0,00
Deposit Totals			0,00

Merchant Balance -16,52  
Each batch under 'Paid by Merchant Payment Services' has been posted to Account IBAN: GB35BOFA16505016165050 BIC: BOFAGB22XXX

**Daily Fee Activity**

Date	Fee Amount
Total	0,00

**Chargebacks**

Card	Chargeback Reason	Ref#	Chargeback amount	Chargeback Date	Transaction Date
------	-------------------	------	-------------------	-----------------	------------------

Each Chargeback has been posted to Account IBAN: GB35BOFA16505016165050 BIC: BOFAGB22XXX

**Adjustments**

Card	Adjustment Reason	Ref#	Amount	VAT	Adjustment Date	Transaction Date
------	-------------------	------	--------	-----	-----------------	------------------

Each Adjustment has been posted to Account IBAN: GB35BOFA16505016165050 BIC: BOFAGB22XXX

**Summary of Charges**

Item Description	Item Count	Net Sales Amount	Interchange Fee	Scheme Fee	Processing Fee	Euronet fee
------------------	------------	------------------	-----------------	------------	----------------	-------------

**Other Fees**

**Non Taxable Items**

Description	Items	Rate	Totals
-------------	-------	------	--------

**Taxable Items**

Description	Items	Rate	Extended Amnt	Tax	Totals
-------------	-------	------	---------------	-----	--------

Total NON-Taxable Items 0,00  
Total Taxable Items 0,00  
Total Other Fees 0,00

Interchange FEE Report for 2019-12

Merchant name: Test Merchant  
Merchant ID: 121212  
Currency: EUR



Total fees per card brands

Brand	Total number	Total value	Total service charge	Total card association fee	Total IF	Euronet fee
CUP	1	8504.00	2.5	21.94	170.08	8.50
MasterCard	1	296.24	1.46	1.45	0.88	0.22
VISA	1	87.00	2.61	2.61	1.04	1.56
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>8887.24</b>	<b>204.58</b>	<b>26.00</b>	<b>171.78</b>	<b>10.27</b>

Transaction detailed fees

Date & time	Importo	Card Brand	Card number	Transaction type	Ref. No.	Terminal ID	Service Charge	Interchange Fee	Card Association fee	Euronet fee
2019-12-18 13:12:31	8504.00	MasterCard	521111XXXXXX1111	Sale	000329000014	EN11000111	200.52	170.08	21.94	8.50
2019-12-19 08:40:11	296.24	VISA	431111XXXXXX1111	Sale	000329000098	EN11000111	1.46	0.88	0.57	0.22
2019-12-24 12:21:30	87.00	CUP	431111XXXXXX1111	Sale	000329000177	EN11000111	2.61	1.04	0.02	1.56