



# Pay&Go



Guia de  
**Referência**





Guia de  
**Referência**



# Índice

Glossário .....	07
Legendas .....	08
Transação de Venda .....	09
Transação Cielo .....	09
<i>Modalidade Débito</i> .....	09
<i>Modalidade Crédito</i> .....	09
<i>Cancelamento CIELO</i> .....	09
<i>Reimpressão CIELO</i> .....	10
<i>Relatório CIELO</i> .....	10
Transação REDE .....	11
<i>Modalidade Débito</i> .....	11
<i>Modalidade Crédito</i> .....	11
<i>Cancelamento REDE</i> .....	12
<i>Reimpressão REDE</i> .....	12
<i>Relatório REDE</i> .....	12
<i>Finalização REDE</i> .....	13
<i>Detalhes das Opções de RELATÓRIO / FINALIZAÇÃO</i> .....	13
Transação ELAVON .....	14
<i>Modalidade Débito</i> .....	14
<i>Modalidade Crédito</i> .....	14
<i>Cancelamento ELAVON</i> .....	14
<i>Reimpressão ELAVON</i> .....	15
<i>Relatório ELAVON</i> .....	15
<i>Detalhes das Opções de Relatórios</i> .....	15
<i>Fechamento ELAVON</i> .....	16
Transação GETNET .....	16
<i>Modalidade Débito</i> .....	16
<i>Modalidade Crédito</i> .....	16

<i>Cancelamento GETNET</i> .....	17
<i>Reimpressão GETNET</i> .....	17
<i>Relatório GETNET</i> .....	17
<i>Fechamento GETNET</i> .....	17
Transação RV (Recarga) .....	18
<i>Modalidade Online</i> .....	18
<i>Modalidade PIN</i> .....	18
<i>Reimpressão RV</i> .....	19
<i>Consulta Saldo RV</i> .....	19
Transação VERO (Banrisul) .....	19
<i>Modalidade Débito</i> .....	19
<i>Modalidade Crédito</i> .....	20
<i>Cancelamento Banrisul</i> .....	20
<i>Reimpressão Banrisul</i> .....	20
<i>Finalização Banrisul</i> .....	21
Operações Pay&Go Servidor .....	21
<i>Alerta de desfazimento de transação</i> .....	21
<i>Terminal bloqueado (Transação Pendente)</i> .....	21
<i>Confirmando transação manualmente</i> .....	22
<i>Desfazendo transação manualmente</i> .....	22
<i>Menu “Consulta Transações” - Status detalhado da Transação</i> .....	22
<i>Exportação Automática</i> .....	23
Mensagens Indicando Falha de Comunicação .....	24
Telefones de Contato .....	28



## ATENÇÃO

Este documento baseia-se nas funcionalidades do Pay&Go a partir da versão **150609**.

# Glossário

**Checkout** ou **PDV**: Terminal de caixa utilizado para pagamento. O checkout possui uma aplicação de Automação Comercial, que é responsável pela captura da venda, controle da impressora fiscal e integração com o sistema de **TEF**.

**Modem**: Equipamento para comunicação com sistemas remotos através de discagem pela rede de telefonia pública.

**PIN pad**: Equipamento certificado pelas Redes Adquirentes e destinado à leitura de cartão com tarja magnética, captura da senha do cliente (PIN = *Personal Identification Number*) e processamento de cartões com chip.

**Rede adquirente**: Empresa responsável por prover o serviço de captura de transações eletrônicas e afiliar o estabelecimento comercial. Exemplos: Cielo e REDE.

**TEF (Transferência Eletrônica de Fundos)**: Aplicação que realiza o pagamento por meio eletrônico com cartões de crédito, débito ou voucher.

**VPN (Virtual Private Network)**: É uma rede privada segura, por onde é feita a comunicação do estabelecimento comercial com as redes adquirentes. A versão do Pay&Go utiliza o **TuneISSL**.

**Pay&Go Cliente**: Software de interface de comunicação com o Pay&Go Servidor. Através do Pay&Go Cliente são feitas as transações de cada caixa. Identificado no computador por um quadrado azul escuro com uma seta branca (*Ver Legendas*).

**Pay&Go Servidor**: Software responsável pelo gerenciamento do sistema de TEF. A configuração e funcionamento de todos os caixas podem ser vistos no servidor, além de todas as transações. Identificado no computador por um quadrado azul escuro com uma seta azul clara (*Ver Legendas*).

# Legendas

	Pay&Go Cliente.
	Pay&Go Servidor.
	TunelSSL conectado.
	TunelSSL conectando.
	TunelSSL desconectado.
	TunelSSL Serviço da aplicação inativo.
	(Verde): Rede Local Operacional.
	(Cinza barrado de vermelho): Terminal não configurado ou bloqueado pelo CGR (Número lógico configurado incorretamente).
	(Verde): Terminal disponível (Status no Pay&Go Servidor).
	(Amarelo): Terminal sendo acessado no Servidor (Status no Pay&Go Servidor).
	(Vermelho): Terminal sendo acessado no Cliente (Status no Pay&Go Servidor).
	Cinza barrado de vermelho): Terminal bloqueado pela rede adquirente (Divergência no cadastro do estabelecimento junto à adquirente)
	Alerta de advertência de falhas no servidor Pay&Go.
	Alerta de advertência de falhas no servidor Pay&Go.
	Transação Aprovada.
	Transação Cancelada.
	Transação Pendente.



## Transação de Venda

A transação de venda é iniciada pela Automação comercial e realizada através do TEF Pay&Go. Após realizar o fechamento do cupom na forma de pagamento “Cartão” em seu sistema de vendas, o TEF Pay&Go será iniciado na modalidade de pagamento apresentando um menu contendo as redes habilitadas.

## Transação Cielo



### Modalidade Débito

1. Selecione a opção CIELO;
2. Selecione a opção DÉBITO;
3. Solicite ao cliente: Insira ou passe o cartão;
4. Solicite ao cliente: Confirme o valor e digite a senha;
5. Aguarde o processamento da venda,
6. Solicite ao cliente: Retire o cartão.

### Modalidade Crédito

1. Selecione a opção CIELO;
2. Selecione a opção CRÉDITO;
3. Solicite ao cliente: Insira ou passe o cartão;
4. Insira a quantidade e o tipo de parcelas;
5. Solicite ao cliente: Confirme o valor e digite a senha;
6. Aguarde o processamento da venda,
7. Solicite ao cliente: Retire o cartão do PIN pad.

### Cancelamento CIELO

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção CIELO;
4. Selecione a opção de menu CANCELAMENTO através das setas ou digitando “901” e pressione “Enter”;
5. Digite a senha padrão “999999”;
6. Selecione o produto correspondente à transação realizada;
7. Solicite ao cliente: Insira o cartão que foi utilizado para realizar a venda;

8. Insira a data em que a venda foi realizada no formato **(DD/MM/AA)**
9. Insira o número do **DOC** e respectivamente o número de **Autorização**;
10. Insira o valor original da venda a ser cancelada;
11. Defina a forma de pagamento que foi realizada a venda;
12. Confirme o valor da venda a ser cancelada;
13. Aguarde o processamento do cancelamento
14. Solicite ao cliente: Retire o cartão do PIN pad.

Se, na transação de cancelamento, apresentar as seguintes mensagens:

- **NÃO PERMITIDO. VALOR AGENDADO PARA PGTO.**(Vendas Débito)
- **NÃO PERMITIDO. PGTO AGENDADO OU JA PAGO.**(Vendas Crédito)

O cancelamento da respectiva venda somente poderá ser feito pela central de atendimento da rede CIELO.

### Reimpressão CIELO

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção CIELO;
4. Selecione a opção de menu REIMPRESSÃO através das setas ou digitando **"904"** e pressione **"Enter"**;
5. Aguarde enquanto a reimpressão é realizada.

O processo de reimpressão na rede CIELO é válido somente para a última transação realizada

### Relatório CIELO

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção CIELO;
4. Selecione a opção de menu RELATORIOS através das setas ou digitando **"905"** e pressione **"Enter"**;

5. Insira a senha padrão (999999);
6. Selecione a opção 1 – Relatório TEF;
7. Insira a data;
8. Selecione a opção de relatório que deseje;
9. Aguarde o processamento do relatório.

O lojista pode emitir um ou mais tipos de relatório, de acordo com sua necessidade ou de outra área do Estabelecimento (Financeiro, Fiscal, Contábil, etc.).

### Relatório Detalhado (1)

Emitir um relatório com o detalhe de cada uma das transações efetuadas.

### Relatório Total Dia (2)

Imprime a quantidade e valor total das transações ordenadas por tipo e Emissor, com informações do período da última impressão até o momento.

### Relatório Parcial (3)

Imprime a quantidade e valor total das transações ordenadas por tipo e Emissor, com informações do período da última impressão até o momento.

## Transação Rede



### Modalidade Débito

1. Selecione a opção REDE;
2. Selecione a opção DÉBITO;
3. Solicite ao cliente: Insira ou passe o cartão;
4. Selecione a opção: “À Vista”;
5. Aguarde o processamento da venda;
6. Solicite ao cliente: Retire o cartão do PIN pad.

### Modalidade Crédito

1. Selecione a opção REDE;
2. Selecione a opção CRÉDITO;
3. Solicite ao cliente: Insira ou passe o cartão;
4. Insira a quantidade e o tipo de parcelas;

5. Aguarde o processamento da venda;
6. Solicite ao cliente: Solicite ao cliente: Retire o cartão do PIN pad.

### Cancelamento REDE

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção REDE;
4. Selecione a opção ADMINISTRATIVA, através das setas ou digitando "7" e pressione "Enter";
5. Logo após, selecione a opção ESTORNO (3);
6. Insira a senha padrão do lojista (1111);
7. Insira o cartão utilizado para realizar a venda;
8. Aguarde o processamento do estorno e retire o cartão.

### Reimpressão REDE

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção REDE;
4. Selecione a opção ADMINISTRATIVA, através das setas ou digitando "7" e pressione "Enter";
5. Selecione a opção REIMPRESSÃO (2);
6. Digite o numero de Autorização da venda realizada (Nº Aute);
7. Aguarde enquanto a reimpressão é realizada.

### Relatório REDE

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção REDE;
4. Selecione a opção ADMINISTRATIVA, através das setas ou digitando "7" e pressione "Enter";
5. Selecione a opção RELATÓRIOS (7);
6. Selecione a opção de relatório que deseja ("1.TOTAL TRANSAC, 2.TRANSACOES DIA, 3.REL DETALHADO, 4.TODOS");

7. Pressione “Enter”.

## Finalização REDE

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção REDE;
4. Selecione a opção FINALIZAÇÃO, através das setas ou digitando “6” e pressione “Enter”;
5. Selecione a opção de Finalização que deseja (“1.TOTAL TRANSAC,2. TRANSACOES DIA, 3.REL DETALHADO, 4.TODOS”);
6. Insira a senha “1111”
7. Pressione “Enter”

## Detalhes das Opções de RELATÓRIO / FINALIZAÇÃO

### Total Transação (1)

Imprime a quantidade e valor total das transações, ordenadas por tipo. Sempre dos 3 últimos dias.

### Transação Dia (2)

Imprime a quantidade e valor total das transações ordenadas por tipo e Emissor, com informações a partir da última FINALIZAÇÃO até o momento. Para validar que a FINALIZAÇÃO foi realizada no dia anterior, realize a FINALIZAÇÃO no início do Dia, durante a abertura do caixa. Terá que apresentar a mensagem “LOTE VAZIO” ou “SEM TRANSAÇÕES de VENDA”.

### Relatório Detalhado (3)

Emite um relatório com o detalhe de cada uma das transações efetuadas nos últimos 3 dias.

### Todos (4)

Emite todos os relatórios (**Transação Total / Transação Dia e Relatório Detalhado**) em um único cupom fiscal.

Aguarde o processamento do Relatório/Finalização, se não houver transações a seguinte mensagem será exibida: **LOTE VAZIO**.

**IMPORTANTE: A “FINALIZAÇÃO” deve ser realizada diariamente no final do dia.**

## Transação ELAVON



### Modalidade Débito

1. Selecione a opção ELAVON;
2. Solicite ao cliente: Insira ou passe o cartão;
3. Solicite ao cliente: Selecione a opção Débito no PIN pad;
4. Solicite ao cliente: Confirme o valor e digite a senha;
5. Aguarde o processamento da venda;
6. Solicite ao que cliente: Retire o cartão do PIN pad.

### Modalidade Crédito

À Vista:

1. Selecione a opção ELAVON;
2. Solicite ao cliente: Insira ou passe o cartão;
3. Solicite ao cliente: Selecione a opção CRÉDITO (À Vista) no PIN pad;
4. Solicite ao cliente: Confirme o valor e digite a senha;
5. Aguarde o processamento da venda;
6. Solicite ao que cliente: Retire o cartão do PIN pad.

### Parcelado (Financiamento Loja ou Administrativo):

1. Selecione a opção ELAVON;
2. Solicite ao cliente: Insira ou passe o cartão;
3. Selecione a opção CRÉDITO (FIN LOJA ou FIN ADM);
4. Insira número de parcelas;
5. Solicite ao cliente: Confirme o valor e digite a senha;
6. Aguarde o processamento da venda;
7. Solicite ao cliente: Retire o cartão do PIN pad.

### Cancelamento ELAVON

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;

2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção ELAVON, em seguida Selecione a opção “**(1) Cancelamento**” e pressione “**Enter**”;
4. Insira a senha padrão do lojista (**1111**);
5. Insira o número do **NSU do Host** (Comprovante de Venda). É obrigatório digitar “zeros” à esquerda (Ex.: 000000013)
6. Solicite ao cliente: Insira ou passe o cartão;
7. Confirme na Tela do Pay&Go se o Número do NSU está correto, selecione “Confirma” e aperte “Enter”;
8. Aguarde o processamento do cancelamento;
9. Solicite ao cliente: Retire o cartão do PIN pad.

## Reimpressão ELAVON

1. Acesse a função administrativa do TEF através do sistema de automação comercial;
2. Selecione a opção ELAVON;
3. Selecione a opção “**(3) Reimpressão**”;
4. Digite a senha (**1111**);
5. Aguarde enquanto a reimpressão é realizada (Sempre reimprime a última transação de Pagamento ou Administrativa).

## Relatório ELAVON

### Detalhes das Opções Relatórios:

#### RELATÓRIO SINTÉTICO

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção PAY&GO NET, em seguida Selecione a opção 2. RELATÓRIO SINTÉTICO e pressione “Enter”;
4. Insira a senha padrão do lojista (**1111**);
5. Aguarde o processamento do relatório.

OBS: Imprime Relatório de cada Adquirente do Pay&Go NET por Tipo de Operação, Quantidade de Transações e Valor Total de cada Tipo de Operação.

## RELATÓRIO DETALHADO

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção PAY&GO NET, em seguida Selecione a opção 3. DETALHADO e pressione "Enter";
4. Insira a senha padrão do lojista (1111);
5. Insira a Data que deseja extrair o Relatório, pressione "enter";
6. Aguarde o processamento do relatório.

OBS: Imprime Relatório de cada Adquirente do Pay&Go NET por Tipo de Operação (Pagamento e Administrativa), Hora e Valor Total de cada Tipo de Operação.

## Fechamento ELAVON

1. Não há função de Fechamento/Finalização

## Transação GETNET



### Modalidade Débito

1. Selecione a opção GETNET;
2. Selecione a opção Débito;
3. Solicite ao cliente: Insira ou passe o cartão;
4. Solicite ao cliente: Confirme o valor e digite a senha;
5. Aguarde o processamento da venda;
6. Solicite ao que cliente: Retire o cartão do PIN pad.

### Modalidade Crédito

1. Selecione a opção GETNET;
2. Selecione a opção CRÉDITO;
3. Solicite ao cliente: Insira ou passe o cartão;
4. Insira a quantidade e o tipo de parcelas;
5. Solicite ao cliente: Confirme o valor e digite a senha;
6. Aguarde o processamento da venda;
7. Solicite ao que cliente: Retire o cartão do PIN pad.



## Cancelamento GETNET

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção GETNET, em seguida Selecione a opção ESTORNO (3) e pressione "Enter";
4. Insira a senha padrão do lojista (0000);
5. Solicite ao cliente: Insira o cartão que foi utilizado para realizar a venda;
6. Insira o número do CV (Comprovante de Venda). É obrigatório digitar "zeros" a esquerda (Ex.: 000000013)
7. Insira a data que a venda foi realizada no formato (DD/MM/AA);
8. Insira o valor da venda a ser cancelada;
9. Aguarde o processamento do estorno;
10. Solicite ao cliente: Retire o cartão do PIN pad.

## Reimpressão GETNET

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção GETNET;
4. Selecione a opção REIMPRIMIR ULTIMO (7);
5. Aguarde enquanto a reimpressão é realizada.

## Relatório GETNET

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção GETNET, em seguida Selecione a opção RESUMO DO DIA (2) e pressione "Enter";
4. Insira a senha padrão do lojista (0000);
5. Aguarde o processamento do relatório.

## Fechamento GETNET

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;

2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção GETNET;
4. Selecione a opção FECHAMENTO (1);
5. Digite a senha padrão do lojista (0000);
6. Aguarde o processamento do fechamento.

## Transação RV (Recarga)



### Modalidade Online

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção outras redes;
4. Selecione a opção RV;
5. Selecione a opção Recarga;
6. Selecione a opção Online;
7. Selecione a operadora do celular;
8. Selecione o valor desejado;
9. Solicite ao cliente: Insira o número do telefone no PIN pad utilizando o padrão solicitado (**DDD+Telefone**);
10. Solicite ao cliente: Após digitar o número, pressione a tecla “ENTRA” no PIN pad;
11. Solicite ao cliente: Confirme no visor do PIN pad se o telefone está correto. Se estiver correto, pressione “ENTRA”, se não estiver, pressione “ANULA” e insira o número novamente.

### Modalidade PIN

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção outras redes;
4. Selecione a opção RV;
5. Selecione a opção Recarga;

6. Selecione a opção PIN;
7. Selecione a operadora do celular;
8. Selecione o valor desejado;
9. Selecione Confirmar no Pay&Go;
10. Será impresso um comprovante com o PIN da operação.

### Reimpressão RV

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção outras redes;
4. Selecione a opção RV;
5. Selecione a opção Reimpressão;
6. Insira a senha do lojista (1111);
7. Será impresso um comprovante da ultima recarga realizada.

### Consulta Saldo RV

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção outras redes;
4. Selecione a opção RV;
5. Selecione a opção Consulta Saldo;
6. Será informado na tela do Pay&Go o saldo disponível para recargas.



## Transação VERO (Banrisul)



### Modalidade Débito

1. Selecione a opção Banrisul;
2. Solicite ao cliente: Insira ou passe o cartão;
3. Confirme o valor na tela do Pay&Go Cliente e pressione "ENTER";
4. Solicite ao cliente: Confirme o valor e digite a senha;
5. Aguarde o processamento da venda;

6. Solicite ao que cliente: Retire o cartão do PIN pad.

### **Modalidade Crédito**

1. Selecione a opção Banrisul;
2. Solicite ao cliente: Insira ou passe o cartão;
3. Selecione a forma de pagamento desejada, sendo elas (a vista, parcelado lojista, parcelado emissor e conf. Pre-aut.)
4. Confirme o valor na tela do Pay&Go Cliente e pressione “ENTER”;
5. Solicite ao cliente: Confirme o valor e digite a senha;
6. Aguarde o processamento da venda;
7. Solicite ao que cliente: Retire o cartão do PIN pad.

### **Cancelamento Banrisul**

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção Banrisul, em seguida Selecione a opção “CANCELAMENTO” e pressione “Enter”;
4. Digite o LOGIN “NTK”;
5. Digite a SENHA SUPERVISOR “3141”;
6. Digite a data correspondente à transação;
7. No campo NSU BANRISUL, localize na via do TEF do estabelecimento o “NSU BERGS” e insira no Pay&Go Cliente;
8. Confirme o valor que será estornado;
9. Pressione “ENTER”.

### **Reimpressão Banrisul**

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção Banrisul, em seguida Selecione a opção “REIMPRESSÃO” e pressione “Enter”;
4. Será impresso um comprovante da última transação ou cancelamento realizado.

## Finalização Banrisul

1. Acesse a função administrativa através do sistema de automação comercial;
2. Logo após, a tela do Pay&Go será apresentada;
3. Selecione a opção Banrisul, em seguida Selecione a opção "FINALIZAÇÃO" e pressione "Enter";
4. Insira o LOGIN "NTK";
5. Insira a SENHA SUPERVISOR "3141"

## Operações no Pay&Go Servidor

### Alerta de desfazimento de transação

Ao receber uma solicitação de desfazimento de venda do software de Automação Comercial, o Pay&Go bloqueia esse desfazimento e apresenta para o operador do caixa a mensagem abaixo:





### Alerta de desfazimento de transação.

- Caso clicar em "Confirmar Transação" a venda será processada normalmente e o estabelecimento receberá o valor integral da transação. (✓)
- Se optar por "Anular Transação" a venda será cancelada automaticamente e o estabelecimento não receberá pela venda em questão. (✗)



### Terminal bloqueado (Transação Pendente)

Ao final de cada transação, a automação comercial deve indicar para o Pay&Go que a transação foi finalizada com sucesso, ou seja, o cupom foi impresso corretamente. Se ocorrer alguma falha durante esse processo, para garantir a integridade transacional, o Pay&Go deixa a venda pendente .

## Confirmando transação manualmente

1. Abra o servidor Pay&Go, dê duplo clique no ícone que se localiza ao lado do relógio  ;
2. Logo após, acesse o menu “Consultas “ em sequência “Transações”;
3. Insira a senha padrão do lojista “1111”;
4. Clique na linha respectiva a transação pendente  ;
5. Com a linha selecionada, serão habilitados os botões “Confirmar” e “Desfazer”;
6. Clique no botão CONFIRMAR;

## Desfazendo transação manualmente

1. Abra o servidor Pay&Go, dê duplo clique no ícone que se localiza ao lado do relógio  ;
2. Logo após, acesse o menu “Consultas “ em sequência “Transações”;
3. Insira a senha padrão do lojista “1111”;
4. Clique na linha respectiva a transação pendente  ;
5. Com a linha selecionada, serão habilitados os botões “Confirmar” e “Desfazer”;
6. Clique no botão DESFAZER;

É de extrema importância que o cliente permaneça no local até que a venda seja aprovada com êxito.

## Menu “Consulta Transações” - Status detalhado da Transação

- |   |   |
|---|---|
| 0 | Pendente de confirmação (somente no arquivo exportado manualmente).           |
| 1 | Confirmada pelo cliente / automação.  |
| 2 | Confirmada, operação em modo local no servidor.                               |
| 3 | Confirmada manualmente no servidor, já processada pelo módulo de rede.        |
| 4 | Desfeita pelo cliente / automação.  |
| 5 | Desfeita manualmente no servidor, já processada pelo módulo de rede.          |
| 6 | Desfeita por falha de comunicação cliente/servidor. (Refazer a transação).    |
| 7 | Confirmada manualmente no servidor, ainda não processada pelo módulo de rede. |

- 8 Desfeita manualmente no servidor, ainda não processada pelo módulo de rede.
- 9 Confirmada manualmente no cliente (configurado para não acatar desfazimentos da automação).
- 10 Desfeita manualmente no cliente (configurado para não acatar desfazimentos da automação)
- 11 Transação desfeita por alteração do valor da transação pelo módulo de rede, não suportada pelo cliente ou pela automação.
- 12 Transação desfeita por erro no módulo de rede (inconsistência nos valores da transação).
- 13 Transação desfeita por erro no módulo de rede (falta de geração do hash para a automação).
- 14 Transação ok, sem necessidade de confirmação.
- 15 Transação confirmada manualmente no Pay&Go Cliente.
- 16 Transação cancelada manualmente no Pay&Go Cliente.
- 17 Transação em curso. (Selecione atualizar para verificar o próximo status).
- 18 Falha na transação. (Arraste a barra de rolagem para a direita para verificar o motivo).

## Exportação Automática

1. Acesse o menu “Manutenção” selecione “Exportação Automática”
2. Logo após, digite a senha do Lojista “1111”;
3. Marque a opção “Ativa exportação local”, no botão “...”;
4. Informe a frequência de exportação
5. Selecione o diretório em que deseja salvar a exportação.

# Mensagens Indicando Falha de Comunicação

O sistema de TEF Pay&Go poderá indicar falha dos diversos componentes da solução.

As mais comuns são:

## Modem

### (-2076) - TENTE DE NOVO EM

Pode ser um erro no hardware ou então uma conexão discada ao CGR em andamento. Verificar se o Modem está corretamente conectado ao computador e a linha telefônica. Caso o erro persista entrar em contato com **Suporte Pay&Go 0800 727 9996** e solicitar a correção do erro.

## PIN PAD

### ERRO DE COMUNICAÇÃO COM PIN PAD (CONEXÃO SERIAL)

1. Verifique se os cabos estão devidamente conectados no computador e na fonte de energia;
2. Se os cabos estão conectados, desconecte o conector do computador e o conector da tomada elétrica;
3. Conecte o cabo no conector do computador e o conector na tomada elétrica;
4. Inicie uma transação em forma de pagamento cartão (TEF).
5. Realize a transação solicitada.
6. Caso o erro persista entrar em contato com **Suporte Pay&Go 0800 727 9996** e solicitar a correção do erro.



<b>ERRO DE COMUNICAÇÃO COM PIN PAD (CONEXÃO USB)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar se o cabo USB está devidamente conectado no computador, após verificação realize os procedimentos abaixo;</li> <li>2. Se o cabo USB está conectado, desconecte do computador e conecte novamente na mesma porta;</li> <li>3. Realize a transação solicitada;</li> <li>4. Inicie uma transação em forma de pagamento cartão (TEF).</li> <li>5. Realize a transação solicitada.</li> <li>6. Caso o erro persista entrar em contato com <b>Suporte Pay&amp;Go 0800 727 9996</b> e solicitar a correção do erro.</li> </ol>
<b>ERRO MSG BIT 53</b>	O PIN pad apresentou falha em seu firmware, será necessária a troca do equipamento.
<b>PINPAD BLOQUEADO</b>	O PIN pad perdeu a carga e precisa ser substituído.
<b>Redes Adquirentes</b>	
<b>CIELO</b>	
<b>MSG ERROR B61-04 / MAC INVÁLIDO</b>	Entrar em contato com <b>Suporte Pay&amp;Go 0800 727 9996</b> e solicitar a liberação do erro.
<b>REDE</b>	
<b>REDE 88 / REDE 89</b>	Entrar em contato com <b>Suporte Pay&amp;Go 0800 727 9996</b> e solicitar a liberação do erro.
<b>TENTE DE NOVO ND</b>	Acesse o Pay&Go via função administrativa no software de automação. Função especial <b>93</b> , senha técnica <b>9208</b> e execute " <b>APAGA DESFAZTO</b> ".

<p><b>TENTE DE NOVO TO</b></p>	<p>O tempo de resposta da Rede adquirente ultrapassou o tempo estipulado para realizar a comunicação com a rede adquirente. Tente novamente e, se o problema persistir, contate o Suporte Pay&amp;Go 0800 727 9996.</p>
<p align="center"><b>Servidor Pay&amp;Go</b></p>	
<p><b>FALHA NA COMUNICAÇÃO COM A CENTRAL (CÓDIGO -1563) – LICENÇA EXPIRADA</b></p>	<p>O Servidor Pay&amp;Go não conseguiu comunicação com a Central CGR.          Verifique se sua internet está disponível, acesse algum site através do seu navegador;          É possível que exista um bloqueio na Rede Local, se seu Estabelecimento possui roteador ou Firewall de Rede solicite ao seu Técnico de TI a liberação para os IPs e porta informados abaixo:          IPs: 200.219.234.34 e 200.250.108.102   porta 7070 TCP.          Se o problema persistir, contate o <b>Suporte Pay&amp;Go 0800 727 9996</b>.</p>
<p><b>CHECKOUT DUPLICADO</b></p>	<p>Entrar em contato com <b>Suporte Pay&amp;Go 0800 727 9996</b> e solicitar a liberação do erro.</p>
<p align="center"><b>VPN</b></p>	
<p><b>FALHA VPN / TENTE DE NOVO EC / TENTE DE NOVO EL</b></p>	<p>O terminal não conseguiu comunicação com a Rede Adquirente. Estas mensagens ocorrem quando a comunicação entre o TEF e a Rede Adquirente não está disponível ou o Túnel SSL apresentou algum problema, é necessário verificar os procedimentos abaixo e caso não consiga solucionar o problema entre em contato com o <b>Suporte Pay&amp;Go 0800 727 9996</b> relatando o erro.</p>

## Procedimentos para TunnelSSL

Verifique o Status do TunnelSSL conforme ilustração dos ícones em “Legendas”:  
O TunnelSSL se conecta automaticamente ao realizar a primeira transação de Venda ou Administrativa do dia pelo TEF Pay&Go.  
Caso o TunnelSSL não esteja conectando e apresente a mensagem “Falha na VPN” ao realizar uma transação, verifique os procedimentos abaixo:

- Verifique se sua internet está disponível, acesse algum site através do seu navegador;
- Verifique se o serviço do Tunnel SSL está inativo:

Quando o serviço está inativo o ícone do Tunnel SSL fica na cor Cinza.

Para iniciar o serviço do Túnel SSL:

1. Clique em iniciar, digite “Serviços” na barra pesquisar programas e arquivos;
2. Clique em “Serviços” ou aperte “Enter”;
3. Na janela de “Serviços” coluna “Nome”, procure e selecione o serviço “TunnelSSL”
4. Na coluna a esquerda da janela clique em “Iniciar o Serviço”

Após ativar o Serviço o ícone ficará vermelho, após uma primeira transação ficará verde “sempre conectado”.

## Telefones de Contato

Central de Atendimento Suporte Pay&Go	Central de Atendimento 7x24h Suporte ao TEF, Tratamento de Erros, Dúvidas e Procedimentos; Informações Financeiras, Comerciais e Logísticas. Todas as localidades.	0800 727 9996
Cielo	Capital	4002 8868
	Outras Localidades	0800 775 6868
Credishop	Capital	4020 1234
	Outras Localidades	0800 707 1234
Elavon	Capital	4020 2525
	Outras Localidades	0800 025 2525
GetNet	Capital	4002 4000
	Outras Localidades	0800 648 8000
Policard	Capital	4007 1367
	Outras Localidades	0800 702 3328
Rede	Capital	4001 4433
	Outras Localidades	0800 728 4433
RV	Capital	4004 2627
	Outras Localidades	0800 722 2627
Valecard	Todas as Localidades	0800 701 5049
VERO (Banrisul)	Porto Alegre e Grande Porto Alegre	3213 0551
	Outras Localidades	0800 464 1515





SETIS



**solutions**

Inovação em meios de pagamento