

Eventualmente podem ocorrer alguns problemas de comunicação no ato da efetivação da compra, o que gera uma transação (compra) pendente.

Diariamente, o responsável pela operação do cartão de cada loja deverá consultar no sistema se existem transações pendentes e tomar as devidas providências para registrar corretamente as compras realizadas pelos clientes.

SAIBA COMO:

- 1. Acesse o Portal Atendimento.
- 2. Menu Consultas > Transações.
- 3. Preencha o formulário com as informações desejadas.
- 4. No campo "Situação das Transações", selecione "Pendentes".
- 5. Clique em consultar.

Menu Principal Atendimento Consultas	×	Bem Vindo Transações	1×					
Atendimento Consultas	j,	Q. Consultar 🛸 Limoar						
Consultas		👂 🔍 Consultar 🛛 🛸 Limpar						
▶ Transacões			i 🗟 Imprimir					
P mansayous		Consulta de Transações	Executadas no Pe	ríodo				
<ul> <li>Repasses</li> <li>Boletos</li> </ul>		Data Inicial:	20/07/2016		Data Final:	21/07/2016		
Relatórios	8	Lojista:	000000	~	TODOS			
Eistema ErCard		Loja:	0000		TODAS			
Sistema crearu	\$	Produto:	0000	~	TODOS			
		Situação das Transações:	Pendentes ~		Tipo de Consulta:	Analitica 🗸		
		Tipo de Venda:	Todas		Tipo de Parcelamento:	Todos		
		Visualizar por:	Ativas					
			Canceladas					
			Pendentes					
			Desfeitas					

6. Verifique com o atendente que realizou a operação, o que ocorreu no ato da compra para que a compra tenha ficado em status Pendente (P) 6.1 Verifique se ocorreu algum tipo de falha de comunicação da venda, ocasionada por queda de energia, queda de rede, travamento do app

ou reset do PDV

6.2 Verifique a efetivação da transação na bobina do PDV ou caixa, certificando-se de que a venda, realmente, foi finalizada.

6.3 Caso realmente exista a pendência de efetivação do pagamento, confirme a venda via operação em "Contingência".

7. Acesse o Portal Atendimento.

8. Você terá acesso a um pop-up e deverá selecionar a opção Contingência > Serviços > Confirmação de Venda.

9. Identifique o cartão ou pesquise pelo nome do cliente.

10. Confirme a operação pendente pelo número da autorização já visualizada na lista acima.

11. Verifique se os dados estão corretos e clique em "Confirmar Transação".

12. Caso a operação tenha sido efetivada via cartão ou outros meios de pagamento, ou ainda, se ocorreu desistência, solicite o cancelamento através do e-mail suportealoja@wayupbrasil.com.

Confirmação	o de Ven	da			
Identificação do	Cartão	_			
Cart	tão / Plástico: Autorização: 0				
				Consultar	Limpar
ecuta Confirmação de Venda Penden Identificação do Cartão Cartão / Pástos	63764111				
Autorização: Clente: Nome: Directure	46110		]		
dentificação da Transa	ição		1		
Estabelecimento: Data da Transação:	20/07/2016			Situação da Transação: Valor da Transação:	P 22,69
Data da Fatura: Valor da Prestação:	11/08/2016 22,69			Prazo: Valor do 10F:	1 0,00
		Confirmar Transação	Emitir Comprovante	Limpar	

## **ATENÇÃO**

Quando a operação estiver pendente você vai visualizar um "P" na Situação. Peça para o responsável verificar e tomar as devidas providências.

Últimas Compras Feitas											
Data	Hora	Tipo	Local	Plástico	Valor	Prazo	Prestação	Fatura	Sit	Autoriz	Pontos
08/09/2015	11:25:57	C/M		6376230000397113	33.60	1	33.60	21/10/2015	$\bigcirc$	3850	33.60