

MANUAL DE OPERACIÓN HOTEL MULTIPAY



OBJETIVO

El objetivo de este Manual es guiar y proporcionar al usuario la información necesaria para el uso correcto de la aplicación Multipay y comprenda cada una las diferentes transacciones que se pueden realizar con este aplicativo.

ACCESO A LA APLICACIÓN

Localizar en el menú inicio del equipo de cómputo o en el escritorio, el ícono de la aplicación Multipay.



Dar doble click sobre el ícono para abrir la aplicación.

Aparecerá la ventana de acceso, digitar el **Usuario** y **Contraseña** proporcionado por Multiva y seleccionar el botón **Ingresar**.



MENÚ PRINCIPAL

El usuario podrá realizar transacciones de tipo:



TIPO DE TRANSACCIONES

Descripción:

Venta Online: Operativa para realizar transacciones de venta online, donde deberá únicamente indicar importe, y sólo en caso de ventas a meses deberá indicar en el campo correspondiente, los meses a los que se realizará la operación

Depósito Adelantado: Al realizar un Depósito Adelantado se garantiza la reserva al huésped, al abonar el importe correspondiente a una noche.

No Show: Asegura el cobro al cliente que decide cambiar de planes a último minuto y no hacer uso de los servicios reservados.

De no presentarse el cliente, el negocio podrá cobrar el monto correspondiente con esta transacción.

Check In: Permite que el huésped físicamente en el hotel, pueda registrarse y obtener su habitación, presentando su tarjeta y firmando el pagaré.

Reautorización: Una vez que se haya alcanzado el límite retenido en la tarjeta de crédito del cliente, la reautorización permite establecer un nuevo tope en la misma cuenta.

Devolución: Esta operativa se puede realizar sobre transacciones de Venta Online, Venta Offline, Check Out, Salida Express, y debe realizarse **al día siguiente de realizada la operación**, el monto a devolver puede ser total o parcial y nunca exceder el monto origen.

Check Out: Proceso de salida de un establecimiento con la correspondiente liquidación de la cuenta, **mediante la lectura de tarjeta física**. **En el caso de que el monto a cobrar supere el valor del Check in, deberá realizar primero una Reautorización con el monto faltante.**

Ajuste de Check Out: Operación que se permite hasta un monto menor o mayor **de un 20%**, esto para ajustar faltantes de cobro, esta operación debe realizarse **el mismo día** que se registró el Check Out y antes del horario de cierre centralizado.

Cancelación: Esta operativa se puede realizar sobre transacciones de Venta Online, Venta Offline, Check Out, Depósito Adelantado, No Show, Salida Express, y **debe realizarse el mismo día de la operación original. El monto cancelado será por el total de la transacción.**

¿CÓMO HACER UNA VENTA CON TARJETA PRESENTE?

1

En la pantalla principal seleccione la opción **Venta**.

**3**

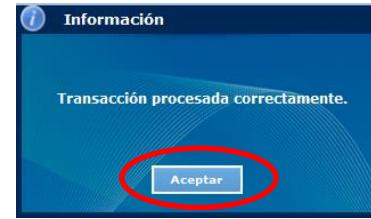
Si el **Importe** y **datos de la tarjeta** son correctos (verificar los últimos 4 dígitos que se muestran en pantalla correspondan a la tarjeta y el importe de la venta sean correctos) seleccione el botón **Aceptar**, para procesar la transacción. En caso contrario, seleccione el botón **Cancelar**.

**2**

El pin pad emitirá un sonido indicando que está listo para recibir la tarjeta ya sea acercando, insertando o deslizando tarjeta.

**4**

El resultado de la autorización será mostrado en pantalla independientemente si la transacción es aprobada o rechazada por el banco emisor. Seleccione el botón **Aceptar** para completar el proceso.



***NOTA:** Digite, si es el caso, el número de **Meses sin Intereses** que será aplicado a la Venta (si la Venta es en una sola exhibición, dejar el campo vacío) y seleccione el botón **Leer**.

¿CÓMO HACER UNA VENTA S/TARJETA PRESENTE?

1

En la pantalla principal seleccione la opción **Venta**.

- * Digite el **Importe** de la venta (solo el número entero sin decimales o signos).

**2**

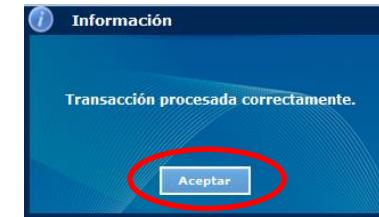
Digite el **Número de Tarjeta, Fecha de Expiración** (en formato **MM/AA** y **CVC/Código de Seguridad**). Seleccione el botón **Aceptar**.

**3**

Si el **Importe** y **datos de la tarjeta** son correctos (verificar los últimos 4 dígitos que se muestran en pantalla correspondan a la tarjeta y el importe de la venta sean correctos) seleccione el botón **Aceptar**, para procesar la transacción. En caso contrario, seleccione el botón **Cancelar**.

**4**

El resultado de la autorización será mostrado en pantalla independientemente si la transacción es aprobada o rechazada por el banco emisor. Seleccione el botón **Aceptar** para completar el proceso.



***NOTA:** Digite, si es el caso, el número de **Meses sin Intereses** que será aplicado a la Venta (si la Venta es en una sola exhibición, dejar el campo vacío) y seleccione el botón **Leer**.

CONFIRMAR TRANSACCIÓN

El resultado de la autorización será mostrado en pantalla independientemente si la transacción es aprobada o rechazada por el banco emisor. Seleccione el botón **Aceptar** para completar el proceso.



Importante: Siempre validar

Número completo de la tarjeta (16 Dígitos).

Fecha de vigencia.

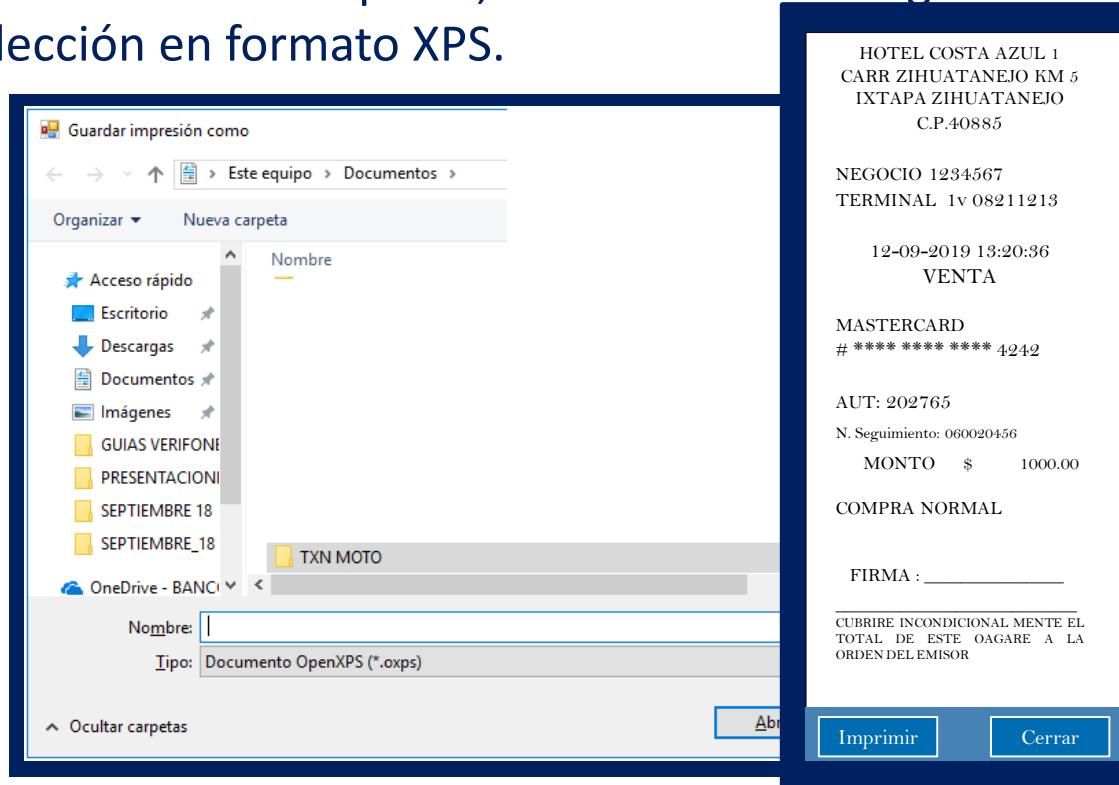
CVV2, o código de verificación (son los 3 números que se encuentran al final del panel de firma).



Si alguno de estos datos está incompleto, no es ingresado o la tarjeta ha vencido la operación no podrá ser concluida.

COMPROBANTE DE VENTA

Se mostrará en pantalla el comprobante de venta, seleccione el botón **Imprimir (Enter)** para obtener la versión impresa, el sistema solicita guardar el voucher en la carpeta de su elección en formato XPS.



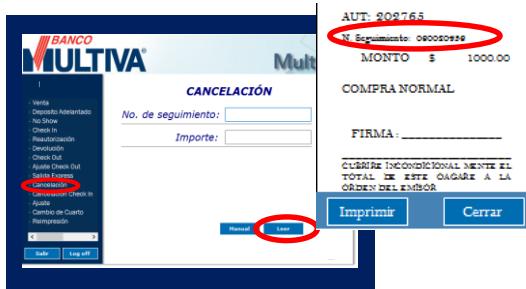
Nota: Es importante guardar siempre los vouchers firmados para atender posibles aclaraciones.

PROCESO DE CANCELACIÓN CON TARJETA

En la pantalla principal seleccione la opción Cancelación.

1

Seleccione en el menú **Cancelación**, Digite el **No. de Seguimiento** de la transacción original que viene en el voucher de venta e ingresar el importe de cancelación la cual deberá ser por la misma cantidad de la venta inicial, seleccione la opción **Manual**.

**3**

Se mostrará en pantalla la solicitud de Cancelación de transacción, valide el importe a cancelar y presione **Aceptar** para confirmar o **Cancelar** para declinar cancelación.

**2**

Al indicar Leer, el pin pad emitirá un sonido indicando que esta listo para que se acerque, inserte o deslice la tarjeta.

**4**

Se mostrará en pantalla el comprobante de **Cancelación**, seleccione el botón **Imprimir** (Enter) para obtener la versión impresa, el sistema solicita guardar el voucher en la carpeta de su elección en formato JPG o presione el botón **Cerrar** (Esc) para cerrar la pantalla.

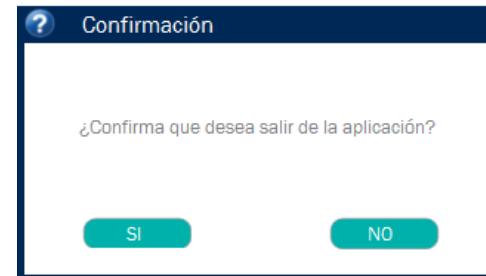
Nota: Es importante guardar siempre los vouchers firmados para atender posibles aclaraciones.

SALIR DE APLICACIÓN

En la pantalla principal seleccione la opción Salir



Seleccione el botón **SI** para salir y **NO** para permanecer en el sistema.



Para asistencia llama a Línea Multiva
(55) 5279 5858 / (55) 5117 9000



Banco Multiva S.A



@BancoMultiva

