Getnet

Acceso a Getnet Portal

Este manual conserva las capturas originales del portal y organiza cada módulo con un lenguaje más claro y orientado a usuarios nuevos.

Getnet

Índice

Manual Getnet Portal

Acceso y navegación inicial

01 • Acceso al portal
03 • Contactos únicos
06 • Menú lateral

07 Inicio

08 • Home page
09 • Selector de moneda
10 • Gráfica mis ventas
11 • Ventas
12 • Última actividad
13 • Mis liquidaciones
14 • Promocionales

15 Mis Afiliaciones

16 • Seleccionar afiliaciones
17 • Búsqueda de afiliaciones

18 Mi perfil

19 • Datos del usuario
21 • Seguridad

24 Mi negocio

25 • Datos del negocio - Comercio
26 • Datos del negocio - Sucursal

27 Gestión de equipo

28 • Estatus de usuarios
29 • Agregar usuario
33 • Buscar

36 Transacciones

37 • Columnas
38 • Totalizadores
39 • Descarga de archivos
41 • Filtros
42 • Detalles

47 Check-in / Check-out

48 • Pantalla principal
50 • Filtros
52 • Detalles
54 • Reporte

57 Contracargos / Disputas

58 • Internacionales
60 • Cargos otros
62 • Filtros

64 Reportes

65 • Facturas
73 • CNVB
77 • Estados de cuenta

81 Servicios

82 • Mis solicitudes
90 • GetBot

91 Mis productos

92 • Adelanto de ventas
93 • Get Link and Pay
94 • Checkout
95 • Integraciones

96 Servicios

97 • Acción pendiente
100 • Contracargos servicios detalles
102 • Disputas activas
103 • Disputas terminadas
104 • Notificaciones

105 Descarga y programación de archivos

107 • Reportes programados

111 ONE GMR

112 • Acceso a OneGMR
113 • Consulta de Reportes
114 • Filtro de Categoría
115 • Filtro de Versión
116 • Descarga de Reportes
117 • Consideraciones Importantes

118 Acceso Multipaís· Getnet Portal

125 FAQS

126 • Categorías
128 • Lo más preguntado

Getnet

Acceso

01 Ingresa a ***Getnet Portal*** con el usuario y la contraseña generados durante el onboarding.

02 Confirma que estás usando las mismas credenciales con las que se completó el proceso de afiliación.

03 Una vez dentro, ***ubica el menú lateral*** para moverte entre las diferentes secciones del portal.





La siguiente captura **te muestra la pantalla de acceso** y la forma en que el sistema presenta el portal al usuario.

El comercio **podrá acceder a Getnet Portal después de pasar por el proceso de afiliación** que comienza con el Onboarding.

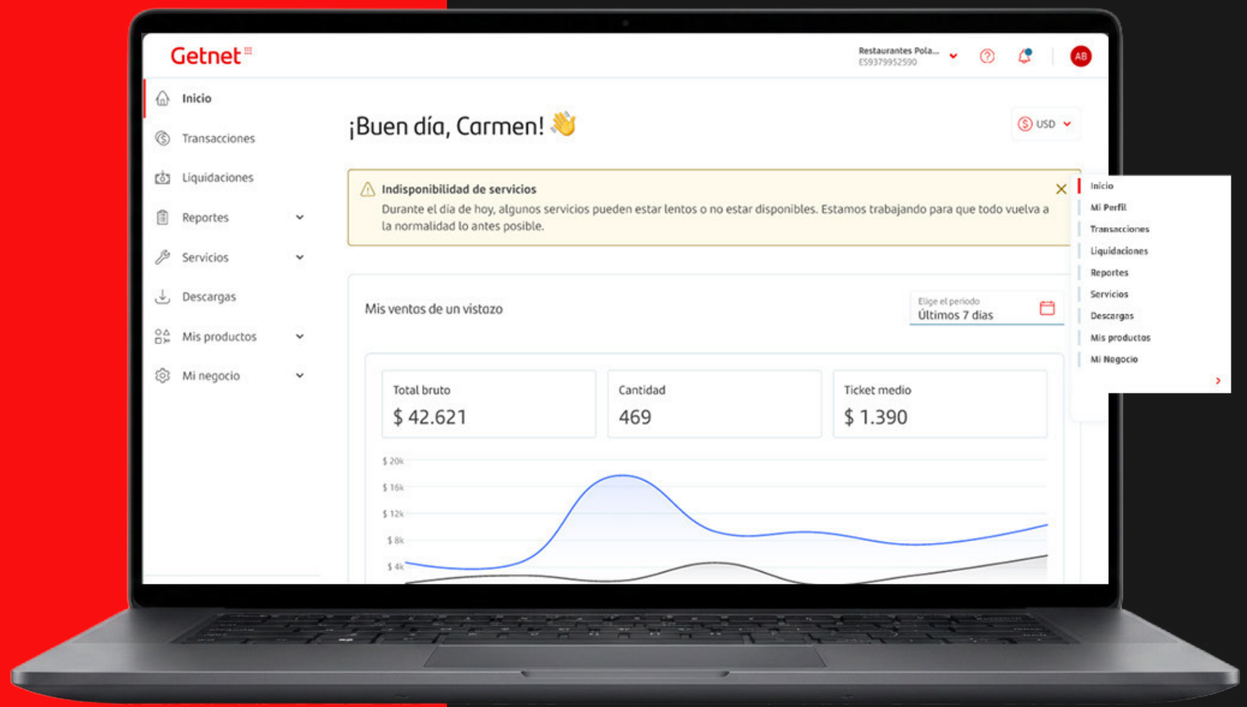
Se genera el usuario de forma automática, las credenciales serán las mismas que utilizaste para el proceso.

Contactos Únicos

La funcionalidad Contactos Únicos permite identificar cuando existen dos o más contactos registrados con la misma identidad y consolidarlos en un solo contacto.

Beneficios:

- ***Evita registros duplicados.***
- ***Mantiene la información actualizada.***
- ***Mejora la seguridad de la cuenta.***
- ***Brinda una mejor experiencia dentro de Getnet Portal.***

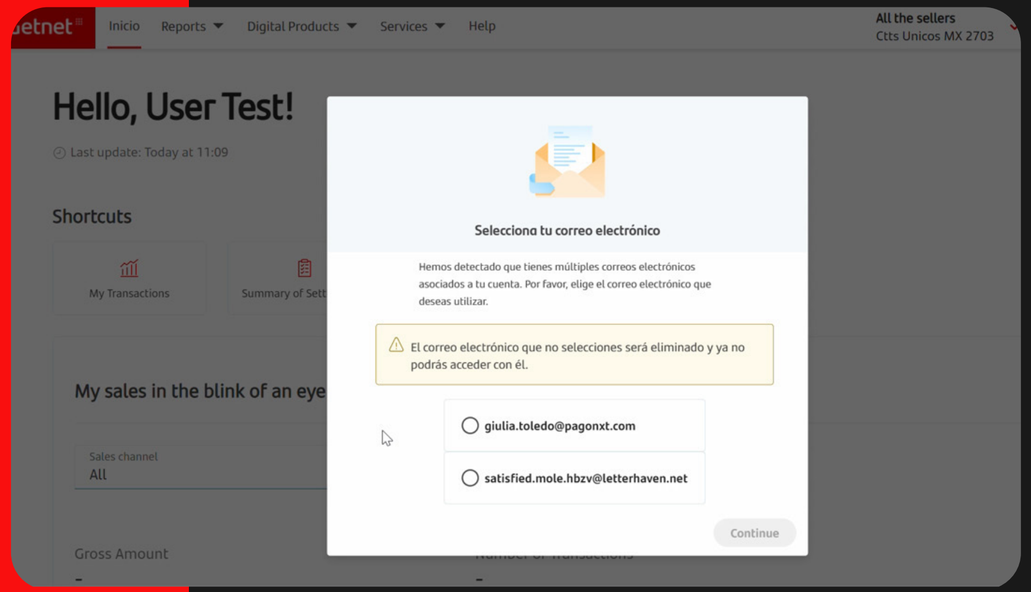


¿Cuándo aparece esta funcionalidad?

Esta funcionalidad se muestra únicamente cuando el sistema detecta que existen dos contactos asociados a la misma identidad o identificación oficial.

Consideraciones importantes

- Solo puede conservarse un contacto por documento de identidad.
- El contacto eliminado no podrá recuperarse.
- Es obligatorio validar el código OTP.
- En algunos casos será necesario registrar primero el documento de identidad.
- Al finalizar el proceso, el usuario accederá normalmente con el contacto seleccionado.



Flujo de usuario

El usuario inicia sesión en Getnet Portal. Si el sistema detecta un contacto duplicado, inicia automáticamente el proceso de unificación.

Selección del contacto

El usuario selecciona el correo electrónico que desea conservar como contacto principal.

Confirmación

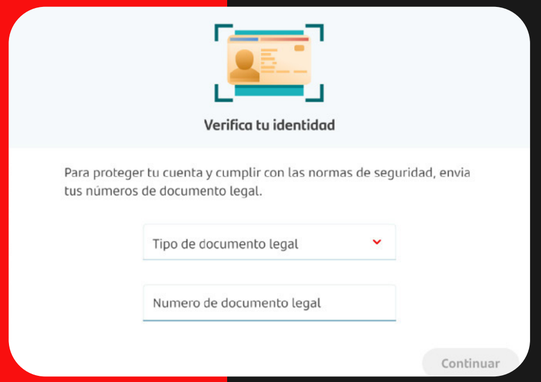
El sistema solicita confirmar la selección antes de eliminar el contacto duplicado.

Verificación de identidad

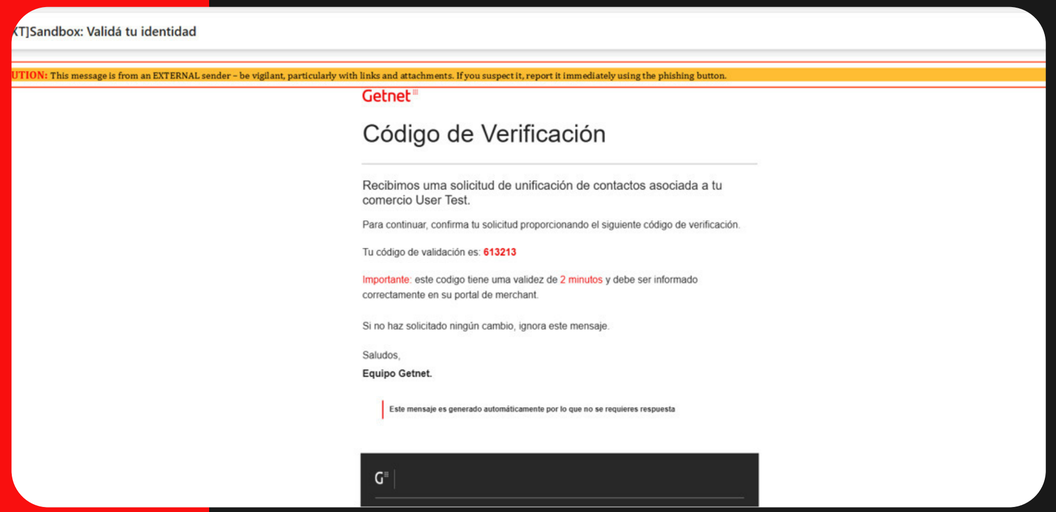
Si el usuario no tiene un documento registrado, el sistema solicitará el tipo y número de documento para validar su identidad antes de continuar

Validación mediante OTP

Se envía un código de verificación al correo registrado. El usuario debe capturarlo antes de que expire.



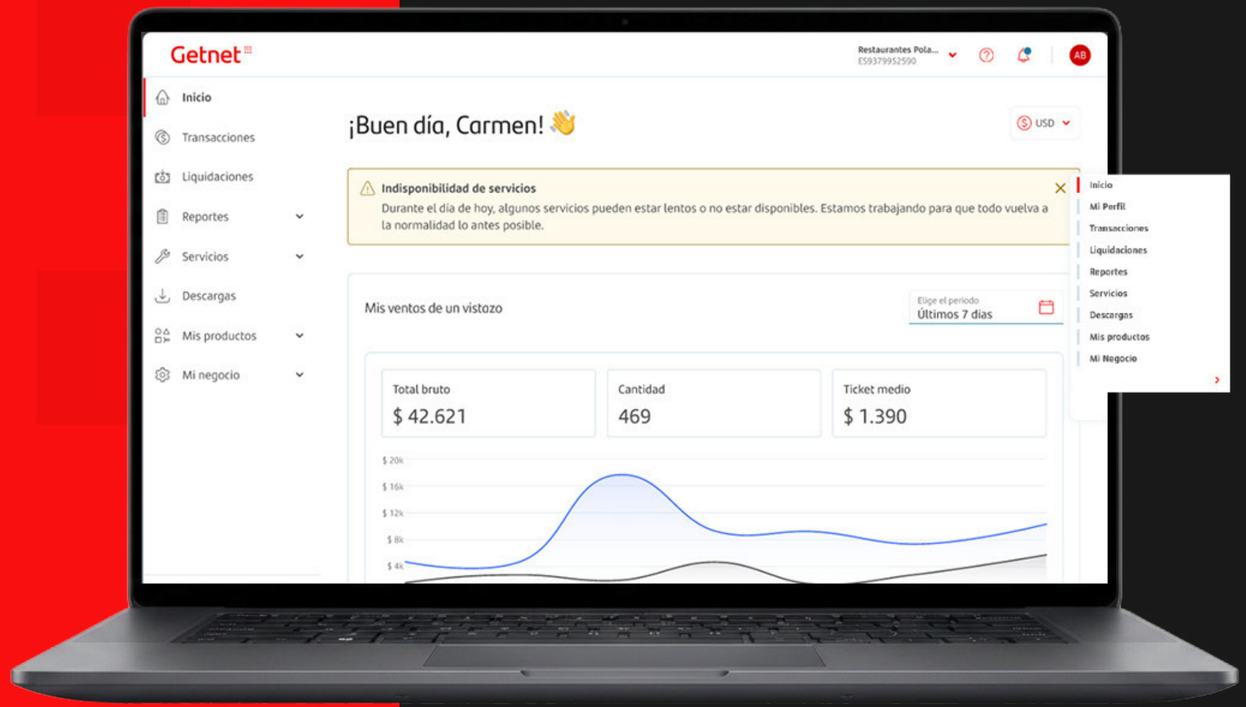




Menú lateral

El menú lateral concentra todas las funciones del portal. Desde aqui puedes entrar a Inicio, Transacciones, Reportes, Servicios y Productos sin necesidad de regresar a la pantalla principal.

Ejemplo: la pantalla de transacciones muestra un histórico detallado de las operaciones registradas en la plataforma. Aquí puedes revisar ventas, cancelaciones, devoluciones, estatus y montos.



Cuando debas revisar una operación específica, entra al detalle para ver comisiones, IVA, historial y datos complementarios de la compra.

Cuando el usuario entra por primera vez, se recomienda revisar este menú para reconocer los módulos disponibles y entender que cada opción abre una vista distinta.

En el menú lateral se encuentran todas las funcionalidades del portal y cada uno de los módulos, te ayudará a gestionar tus ventas.

Getnet

Getnet Portal

INICIO

La pantalla de inicio funciona como tablero principal. Su objetivo es mostrar, en un solo lugar, un resumen rápido de ventas, liquidaciones, actividad reciente y accesos promocionales.

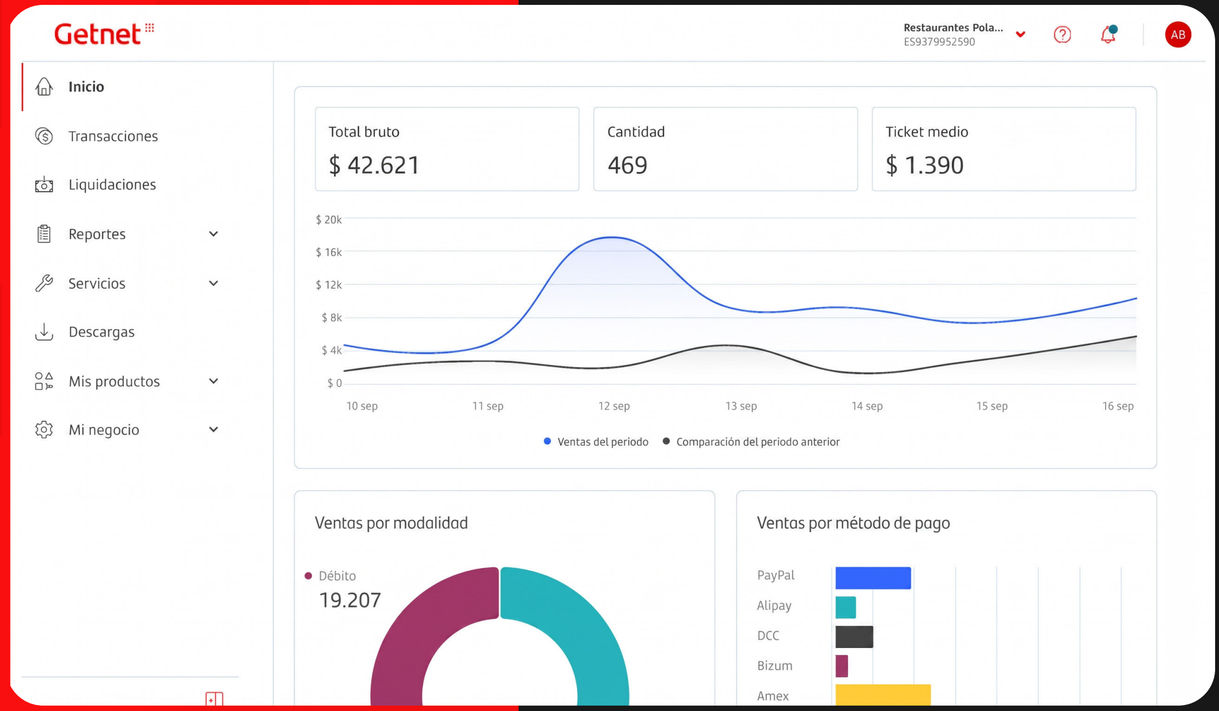
Para usarla correctamente, primero identifica el selector de moneda y el filtro de periodo, porque ambos cambian la información que ves en la pantalla.

Después revisa los gráficos, la tabla de última actividad y el resumen de liquidaciones para tener una lectura general del comportamiento de tu negocio.



Home page

La página de inicio de Getnet Portal es la pantalla inicial del sistema, diseñada para ofrecer al usuario una visión consolidada e intuitiva de sus operaciones recientes, rendimiento de ventas y oportunidades de crecimiento dentro de la plataforma.



En la pantalla se encuentran los siguientes recursos disponibles:



Selector de Moneda:

El selector de moneda tiene como objetivo impactar los gráficos que muestran ventas en la Home. Por defecto, mostrará en el gráfico las ventas en MXN, pero si se altera el filtro a USD, mostrará en el gráfico las ventas en dólares.

En la pantalla se encuentran los siguientes recursos disponibles:



Gráfica mis ventas de un vistazo

Comparativo de Ventas: Muestra el total de ventas del período seleccionado y compara con el mismo período anterior.

Muestra los totalizadores de monto bruto, cantidad y ticket promedio.
Ejemplo: Si el usuario selecciona en el filtro la última semana, el sistema muestra las ventas de esta semana y compara con la semana anterior.

Nota: Considerar solamente los valores de las ventas efectivas. ***Los movimientos devueltos y anulados no serán considerados en la suma de valores.***

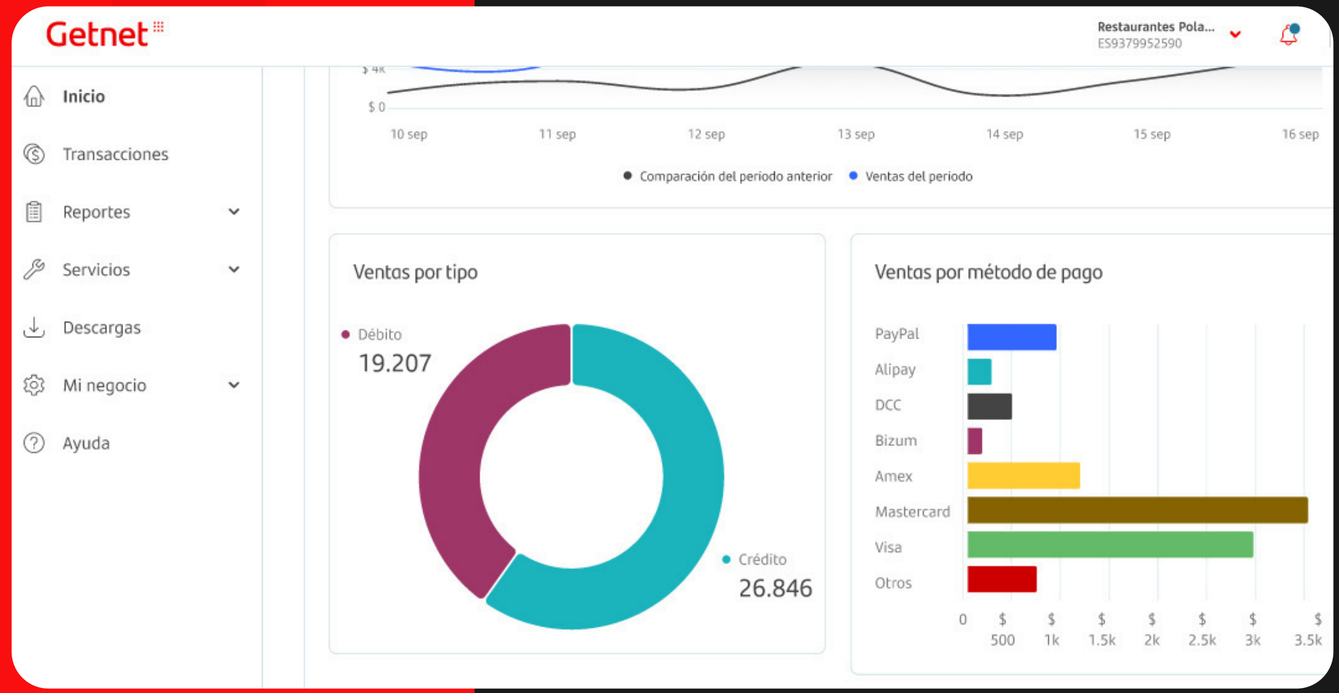
Ventas

Ventas por tipo.

Muestra la cantidad de ventas por tipo de tarjeta (crédito o débito).
Ejemplo: Gráfico de torta mostrando ventas por modalidad Crédito y Débito.

Ventas por métodos de pago.

Muestra el monto bruto de ventas por método de pago (Visa, Master, Amex, etc.).
Ejemplo: Gráfico de barras verticales mostrando la participación de cada método de pago en las ventas del período.



Nota: Considerar solamente los valores de las ventas efectivas. ***Los movimientos devueltos y anulados no serán considerados en la suma de valores.***

Última actividad

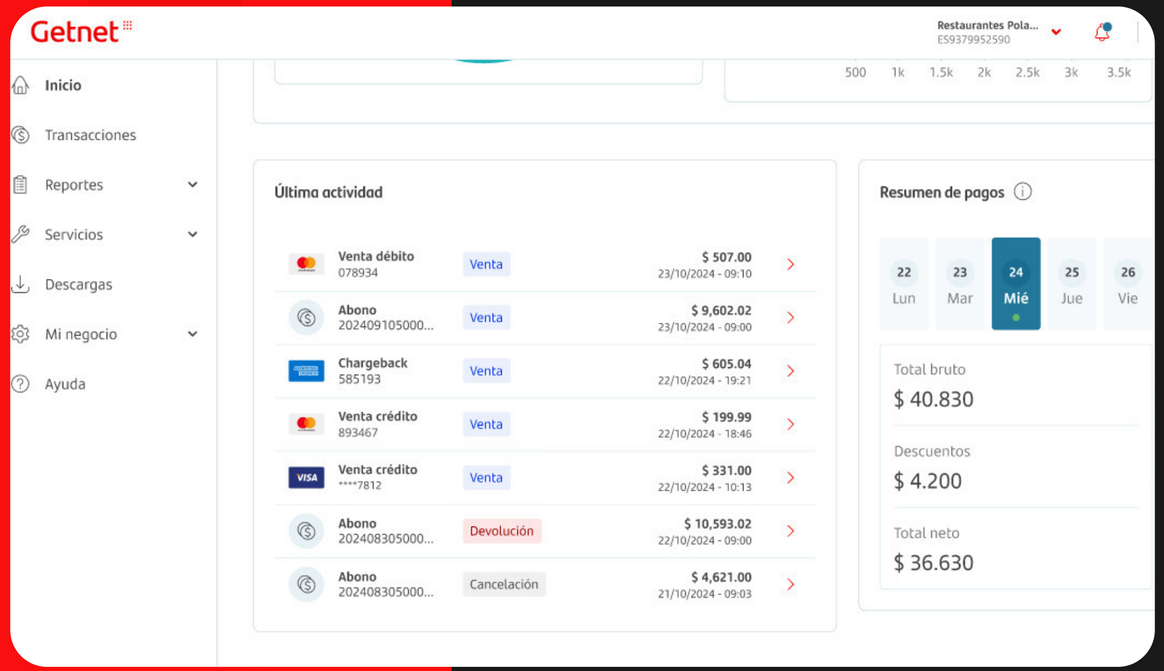
Tabla de Transacciones Recientes:
Indica si es venta crédito o débito, contracargo, devolución, etc. Si es con tarjeta, muestra la marca (Visa, MasterCard, etc.).

Muestra el código de autorización.

Estado: Muestra el estado actual de la transacción (venta, devolución y cancelación).

Valor, Fecha y Hora: Muestra el valor de la transacción, fecha y hora de realización.

Botón de Detalles: Ícono de flecha para acceder a los detalles completos de la transacción.

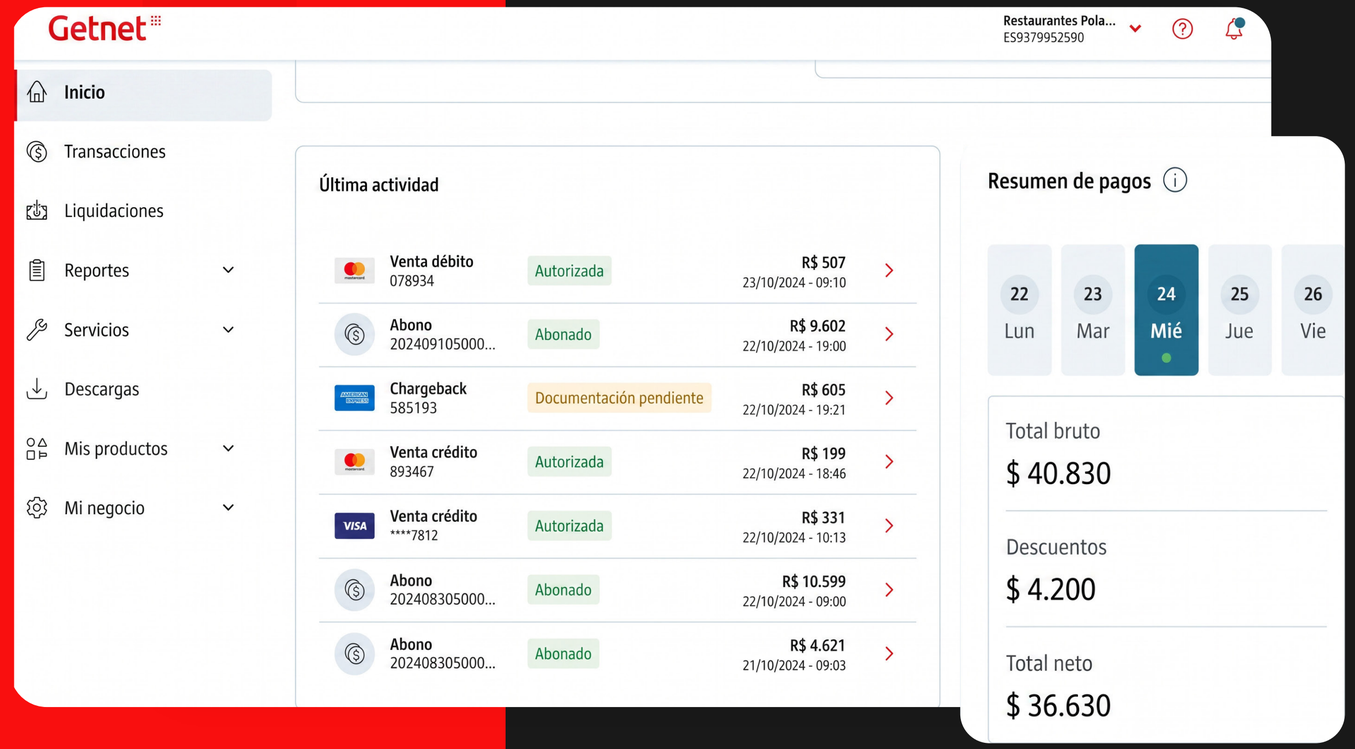


Nota: sólo se muestran los últimos 7 movimientos del día.

Mis liquidaciones (Resumen de pagos):

Calendario Interactivo: Muestra, día a día, el total bruto, comisiones aplicadas (comisiones + IVA) y el total neto de las liquidaciones. Es posible escoger los últimos 5 días.

Ejemplo: ***Cada día muestra los valores correspondientes,*** facilitando el seguimiento financiero diario.

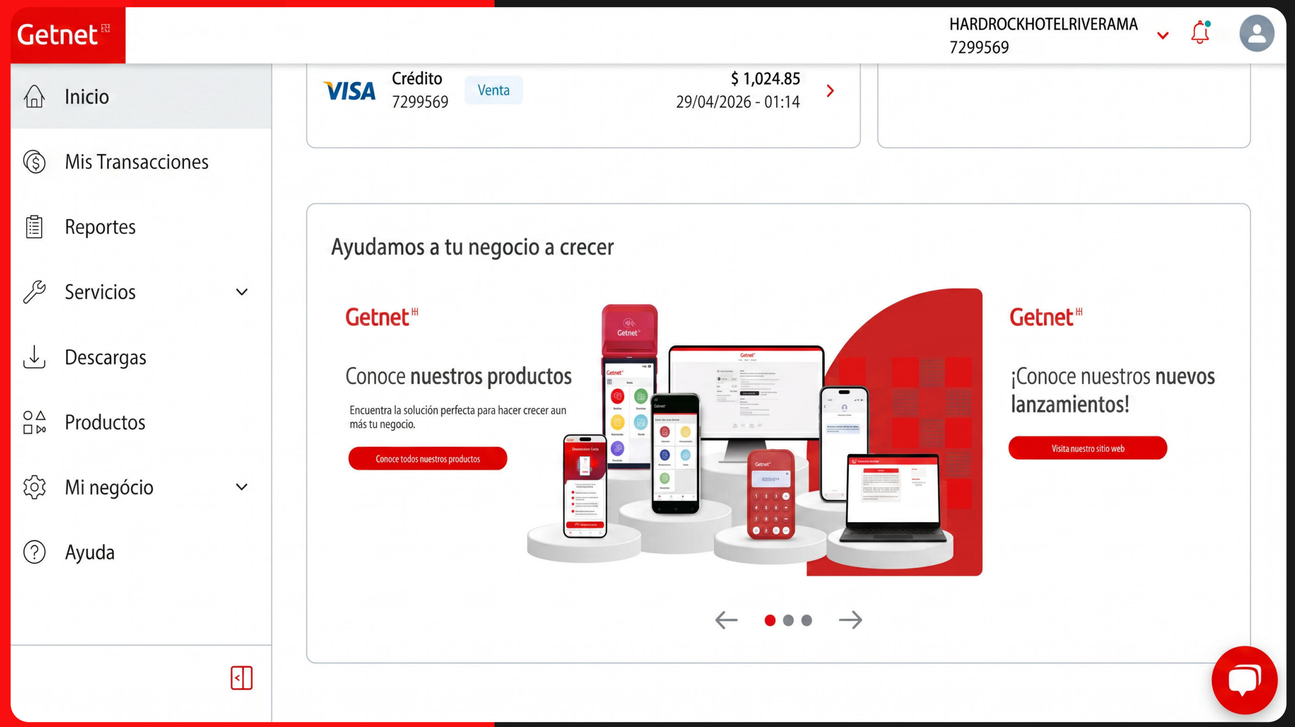


Promocionales:

Banners de Upsell: Espacio dedicado a banners promocionales, sugiriendo nuevos productos y servicios de la plataforma, con llamados a la acción (CTA) para contratación u obtención de más información.

Los banners actuales dirigen a la página de Getnet.mx, son banners genéricos, no personalizables por el negocio.

También reúne las preguntas frecuentes y materiales de apoyo, para guiarte en el uso de las funcionalidades más importantes del portal.



Getnet Portal

Mis Afiliaciones

Esta sección te permite cambiar entre los comercios y afiliaciones disponibles para tu usuario. Si trabajas con más de un establecimiento, aquí podrás navegar entre ellos sin salir del portal.

Antes de consultar información operativa, verifica que la afiliación correcta esté seleccionada. Algunas funciones muestran datos únicamente de la afiliación activa.

El funcionamiento de este selector es ayudar al usuario a navegar entre sus comercios y sus afiliaciones.

Algunas funcionalidades requieren que una afiliación esté seleccionada. Y dependiendo de si un usuario solo está vinculado a una afiliación, no tendrá visibilidad de datos de todo el comercio, solo de la afiliación al que está vinculada. Es decir, cada afiliación que esté enlazada a tu RFC se mostrará aquí.

Un mismo usuario puede tener diferentes comercios y afiliaciones y navegar por ellos a través del selector, manteniendo el concepto de contacto único con solo un correo electrónico y una contraseña. La misma que obtuviste en el proceso del onboarding cuando firmaste tu contrato.

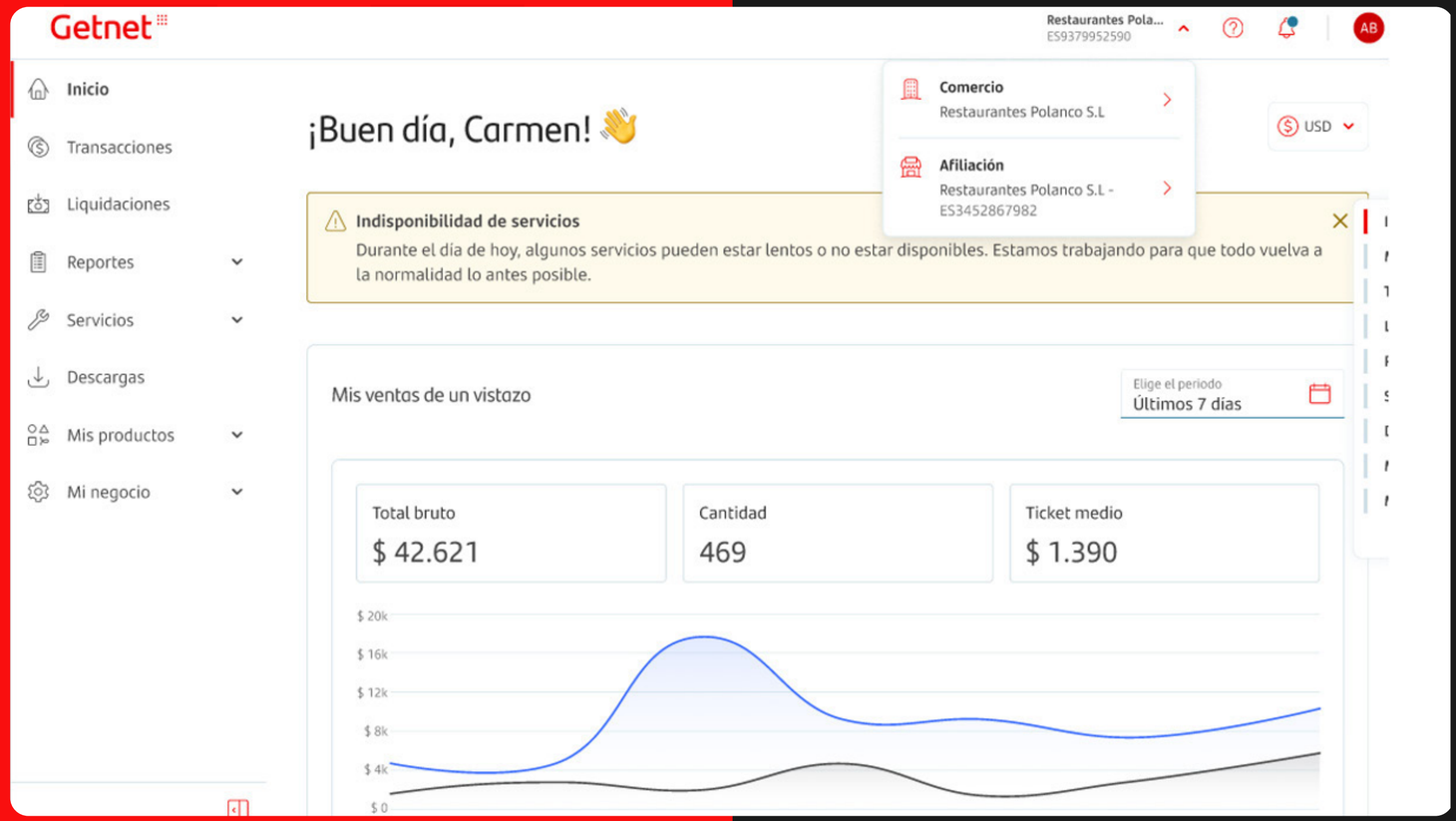
Podrás buscar tus RFC´s por medio de nombre del comercio.

Seleccionar afiliaciones

01 Abre el selector de Mis afiliaciones

02 Busca la afiliación que deseas revisar.

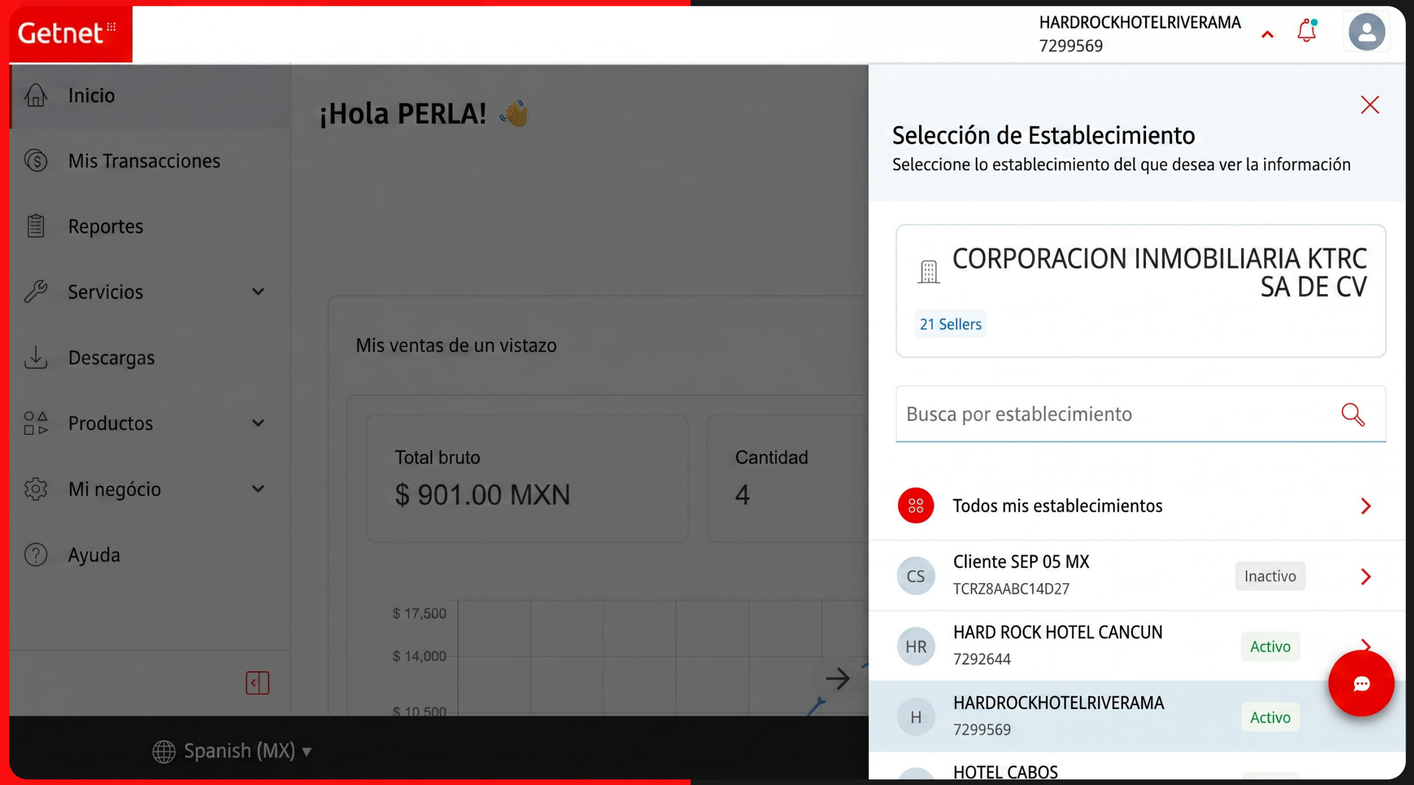
03 Selecciónala para que el portal actualice la información de manera automática.



Si no encuentras una afiliación

Usa el buscador para filtrar por nombre comercial o por afiliación.

Al seleccionar en “mis afiliaciones” se despliega el detalle de las afiliaciones que están en ese comercio.



Getnet

Mi perfil

Getnet Portal

En esta sección puedes consultar y actualizar tus datos personales y de seguridad. Se divide en dos partes:

Datos del usuario y Seguridad.

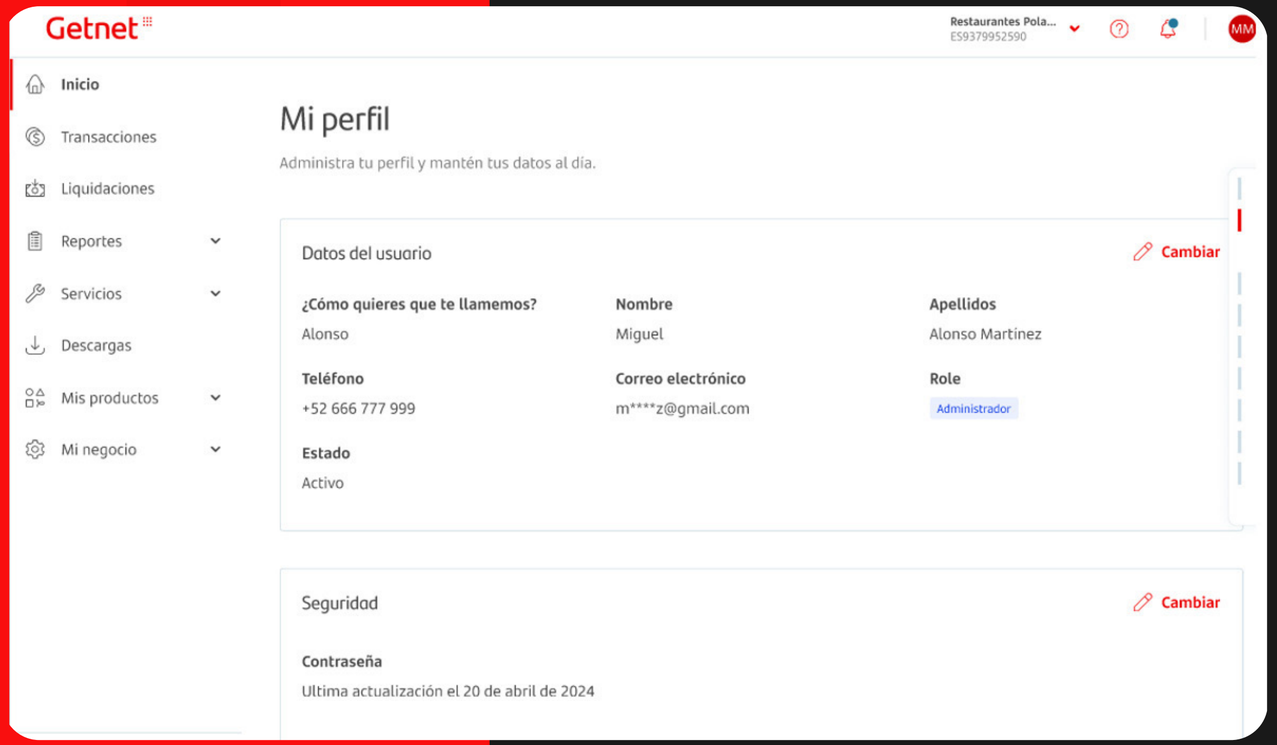
Usa esta vista cuando necesites modificar tu nombre, tu teléfono o iniciar el proceso de cambio de contraseña.

En este módulo el usuario puede mantener y gestionar sus datos personales y de seguridad siempre actualizados.



Datos del Usuario y Seguridad.

Cada contenedor presenta campos específicos y funcionalidades que garantizan al usuario control sobre su información y seguridad de acceso a la plataforma.



Mi perfil - Datos del usuario

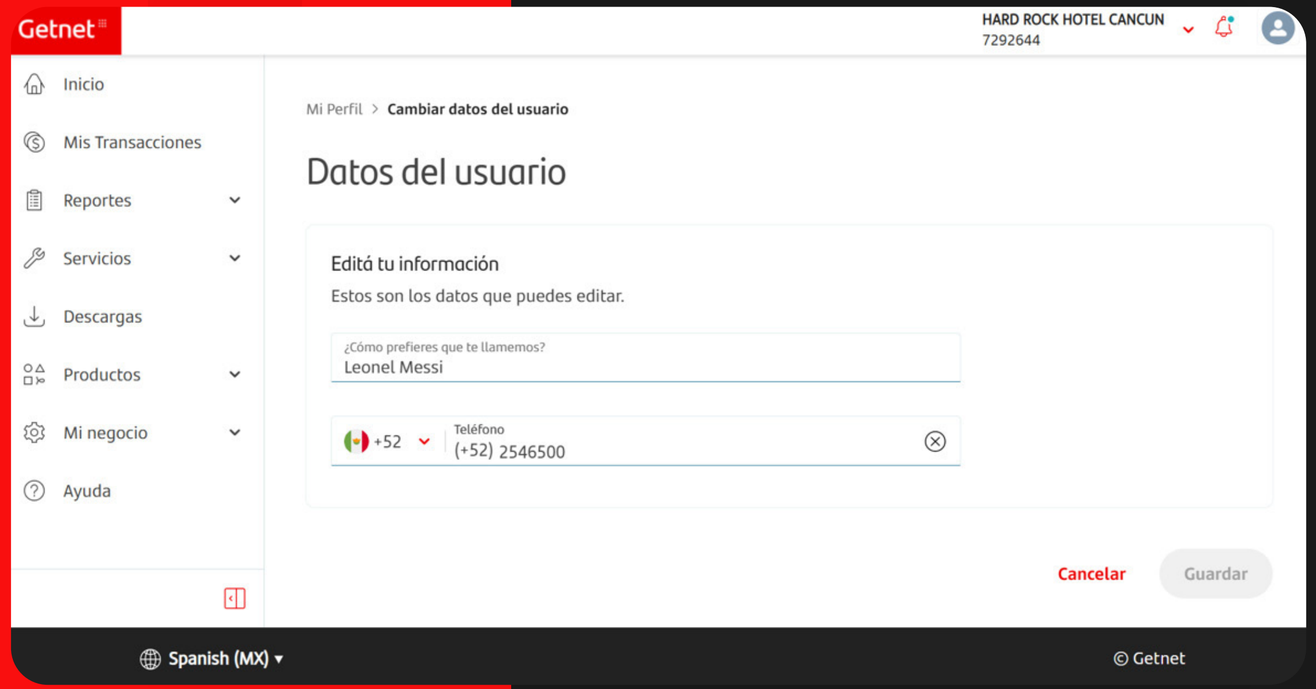
01 Revisa los datos mostrados en pantalla para confirmar que son correctos.

02 Si necesitas hacer un ajuste, selecciona Cambiar

03 Actualiza el nombre o el teléfono y guarda la información para que el sistema conserve tus datos vigentes.

Aquí se visualizan los datos del usuario.

Al momento de seleccionar el botón cambiar te dirige a la siguiente pestaña para poder modificar el nombre y celular.

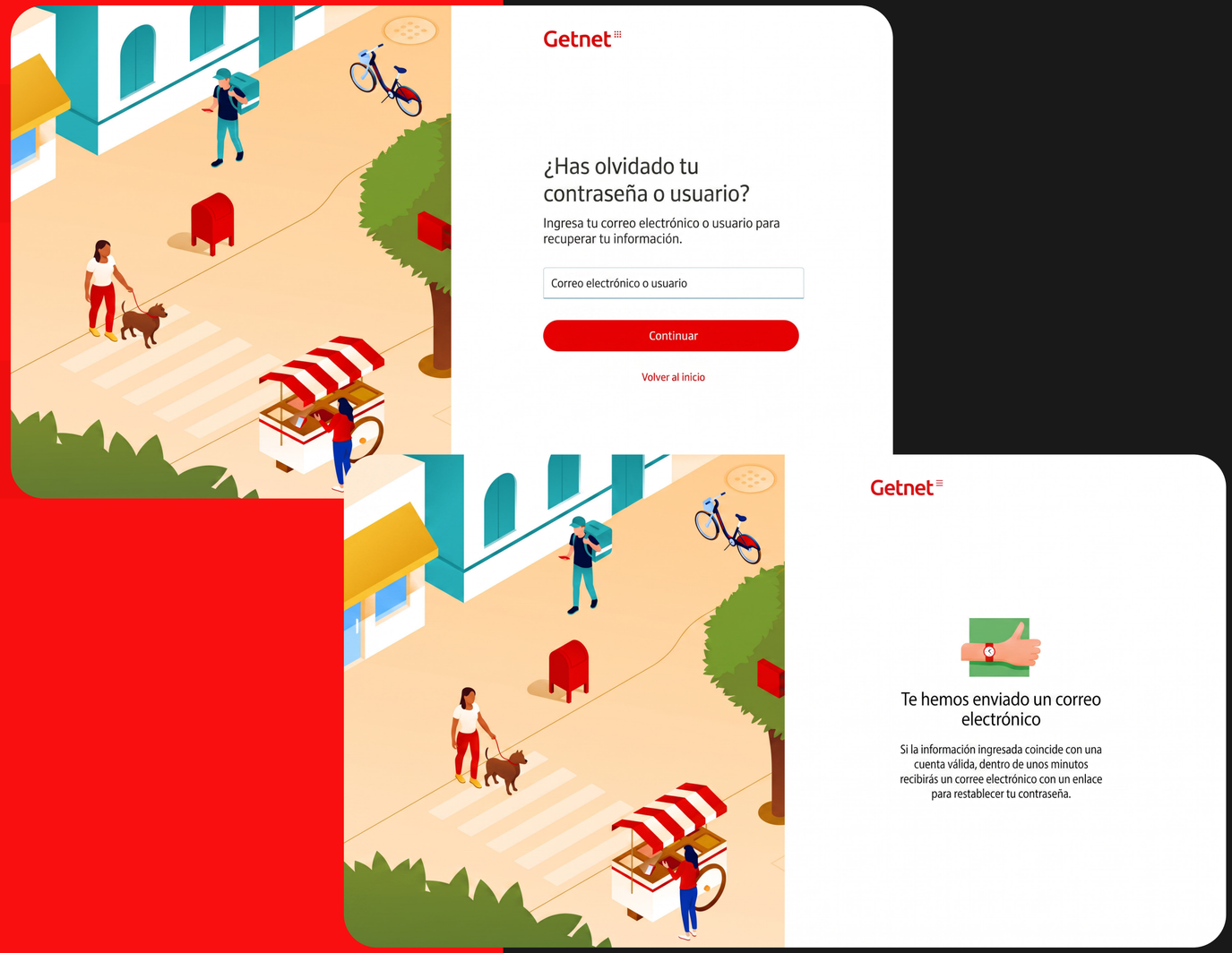


Mi perfil - Seguridad

La opción de seguridad permite actualizar la contraseña de acceso de forma separada a la pantalla principal, lo que refuerza la protección de la cuenta.

Paso 1: Selecciona Cambiar contraseña.

Paso 2: Ingresa tu correo o usuario para validar tu identidad.

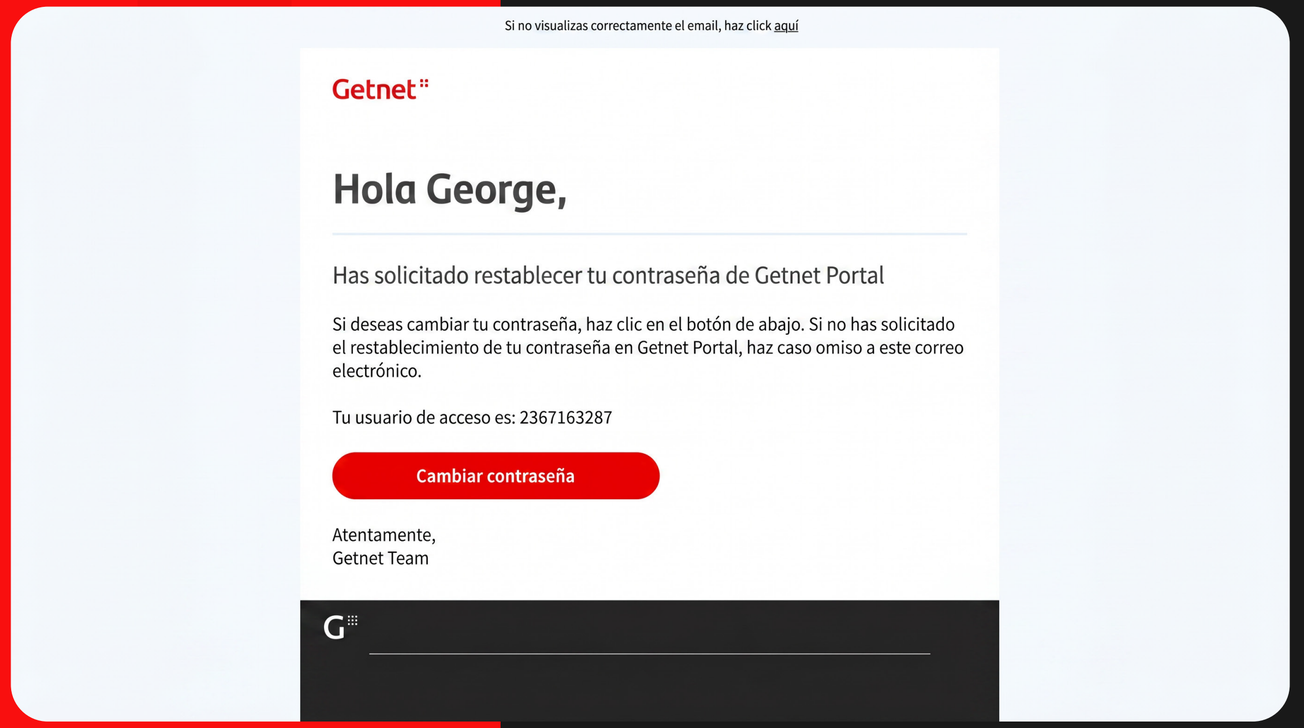


Mi perfil - Seguridad

Paso 3: Sigue el flujo de recuperación para establecer una nueva contraseña.

Este contenedor está dedicado a la seguridad de la cuenta del usuario, permitiendo la actualización de la contraseña de acceso.

Botón **"Cambiar"**



Mi perfil - Seguridad

Después de que el usuario hace clic en cambiar contraseña dentro de la sección Mi Perfil de Getnet Portal, te dirige a la siguiente pantalla:

Ingresa el correo electrónico o usuario para recuperar tu información.

El flujo de cambio de contraseña se realiza fuera de la pantalla principal, asegurando mayor protección contra accesos no autorizados.



Getnet

Getnet Portal

Mi negocio

En este módulo se concentran los datos del comercio, la información de las sucursales y la administración de usuarios internos.

Usa esta sección cuando necesites consultar datos legales, datos de contacto o revisar la configuración de acceso del equipo.

En el menú lateral en la parte izquierda podrás seleccionar este apartado donde se despliegan las siguientes opciones:

01 Datos del negocio y gestión de equipos.

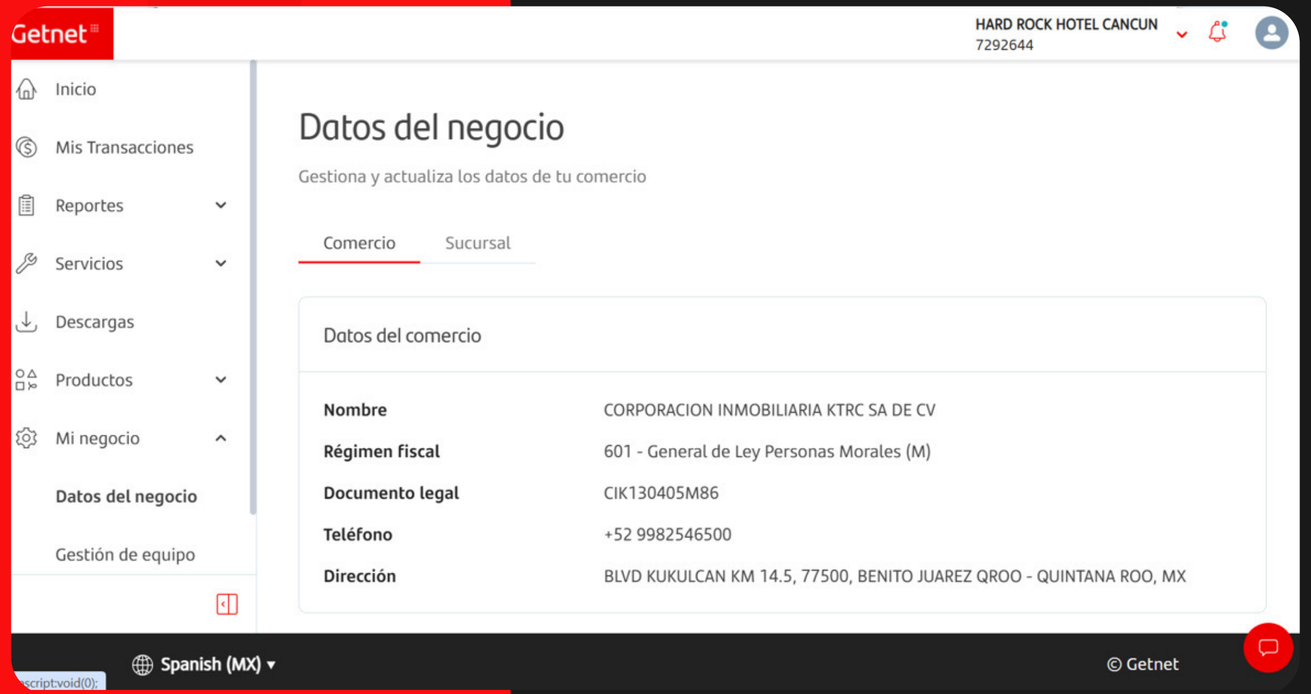
02 Esta vista permite identificar la información principal del comercio y de la sucursal asociada.

Datos del negocio

Comercio:

En este apartado puedes encontrar los siguientes campos relacionados a tu comercio

1. Nombre
2. Régimen fiscal
3. Documento legal
4. Teléfono
5. Dirección

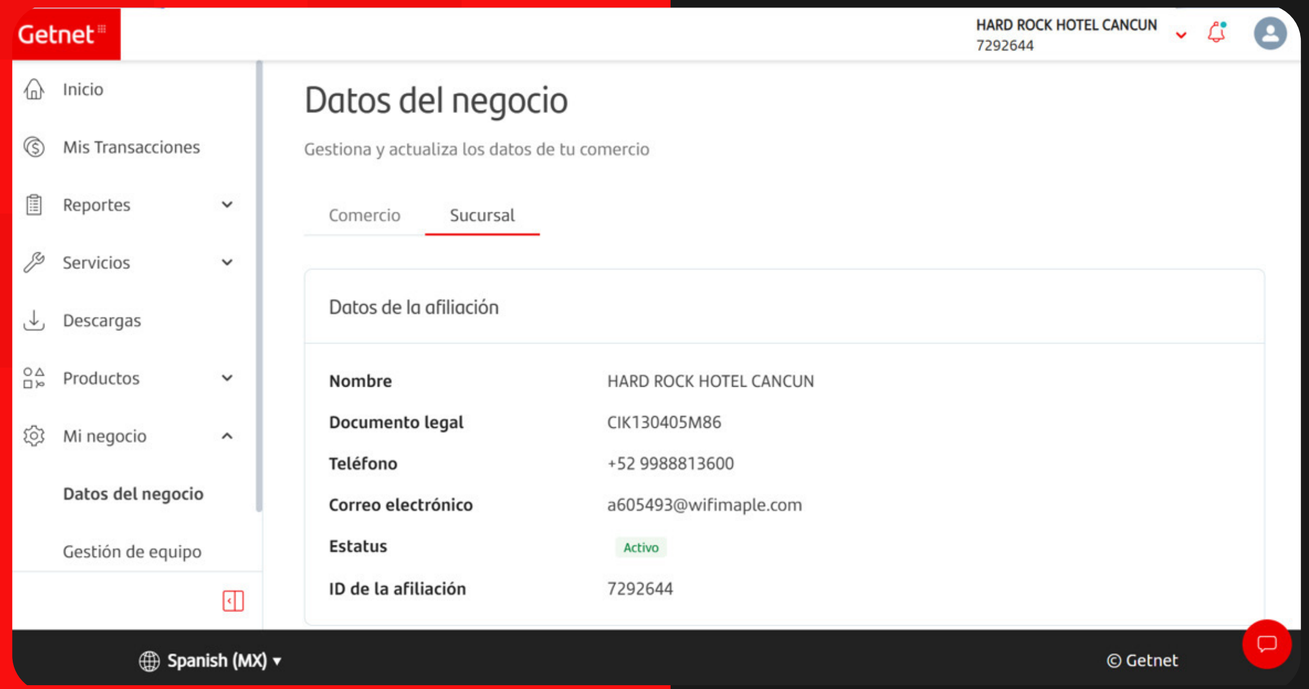


Datos del negocio

Sucursal:

Este contenedor presenta los principales datos registrados de la sucursal, esenciales para identificación de contacto y verificación del estatus.

Al darle click en el detalle ***(seleccionando en el ícono > rojo)***
Te mostrará la información detallada de la afiliación



Getnet

Getnet Portal

Gestión de equipo

La gestión de equipo te ayuda a controlar quién entra al sistema y con qué permisos. Desde aquí puedes consultar usuarios activos, inactivos y sus perfiles de acceso.

Antes de agregar o cambiar un usuario, revisa los permisos necesarios para evitar que un colaborador quede con accesos incompletos.

Esta pantalla proporciona una gestión centralizada, intuitiva y detallada de los usuarios y de los perfiles de acceso (roles) vinculados a la cuenta de la empresa.

Su objetivo es facilitar el control sobre quién puede acceder al sistema, qué permisos posee cada usuario y a qué afiliaciones están asociados.

La funcionalidad es esencial para administradores y gestores que necesitan garantizar la seguridad, la organización y la eficiencia operativa del entorno digital, permitiendo la gestión dinámica de equipos y funciones.

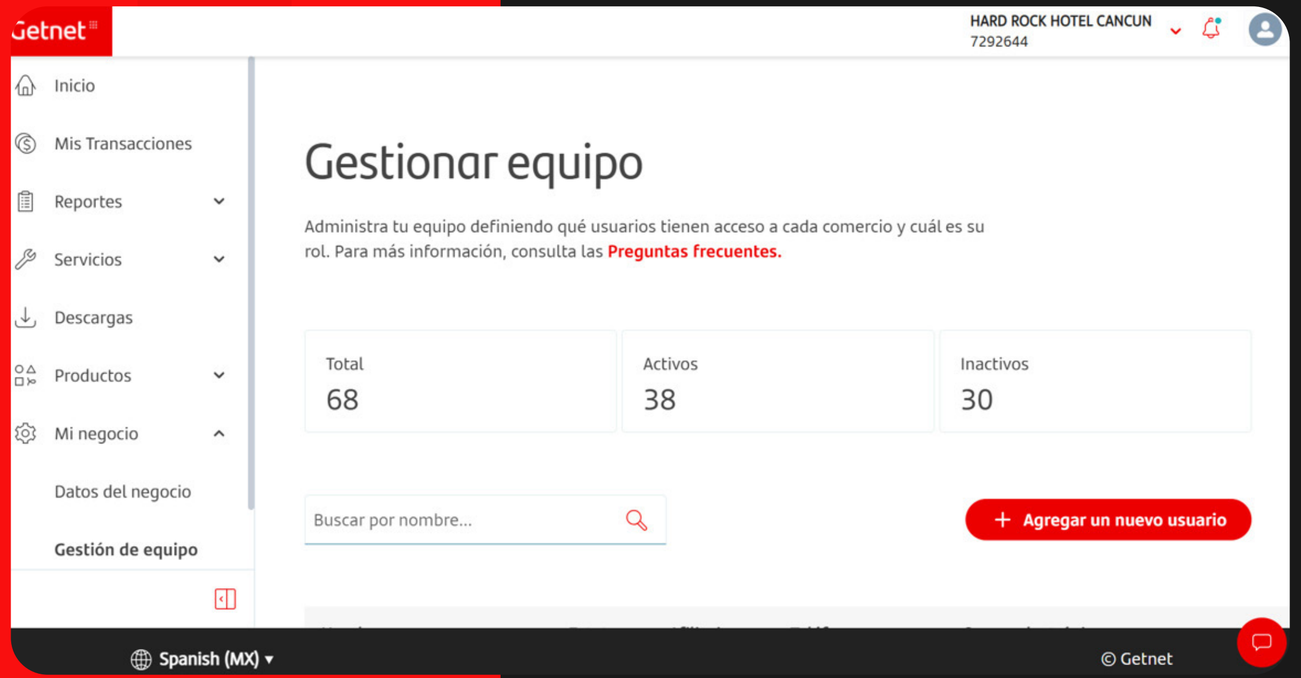
En la pantalla principal se pueden visualizar los siguientes estatus:

- **Total:**
Muestra el número total de usuarios registrados en la plataforma.

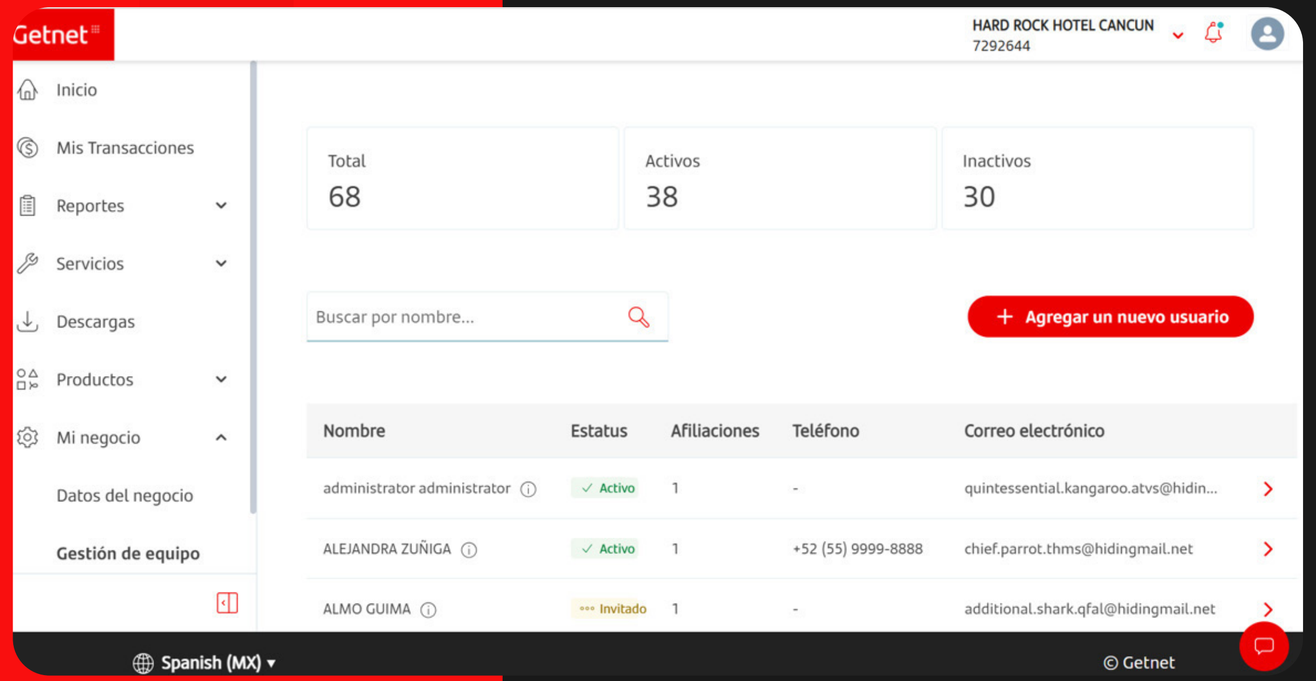
- **Activos:**
Muestra cuántos usuarios están actualmente con el estado "activo", es decir, tienen acceso habilitado al sistema.

- **Inactivos:**
Indica la cantidad de usuarios que están con el estado "inactivo", es decir, no tienen acceso al sistema en este momento.

Barra de Búsqueda:
Debajo de los indicadores, hay una barra de búsqueda que permite al usuario filtrar rápidamente los registros mostrados en la tabla, facilitando la localización de usuarios específicos por nombre, correo electrónico u otros criterios.



Mis equipos - Agregar usuario



Paso 1: Selecciona Añadir nuevo usuario.

Paso 2: Completa nombre, apellido y correo electrónico.

Paso 3: Elige el perfil Operador o el rol que corresponda.

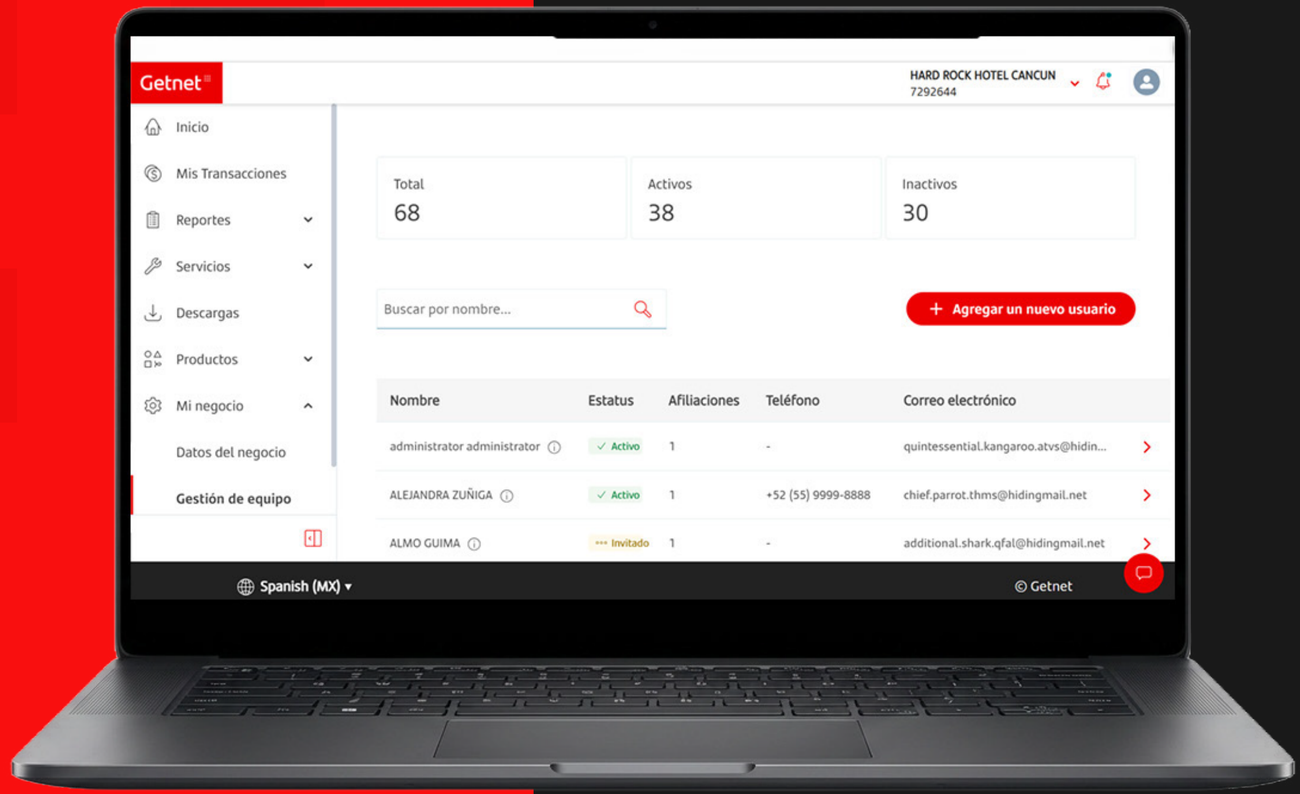
Paso 4: Vincula o asocia las afiliaciones que debe administrar.

Paso 5: Guarda la información y verifica que el usuario aparezca en la tabla.

Mis equipos - Agregar usuario

La pantalla ***"Mis equipos"*** de Getnet Portal fue desarrollada para proporcionar una gestión centralizada, intuitiva y detallada de los usuarios y de los perfiles de acceso (roles) vinculados a la cuenta de la empresa. Su objetivo es facilitar el control sobre quién puede acceder al sistema, qué permisos posee cada usuario y a qué afiliaciones están asociados.

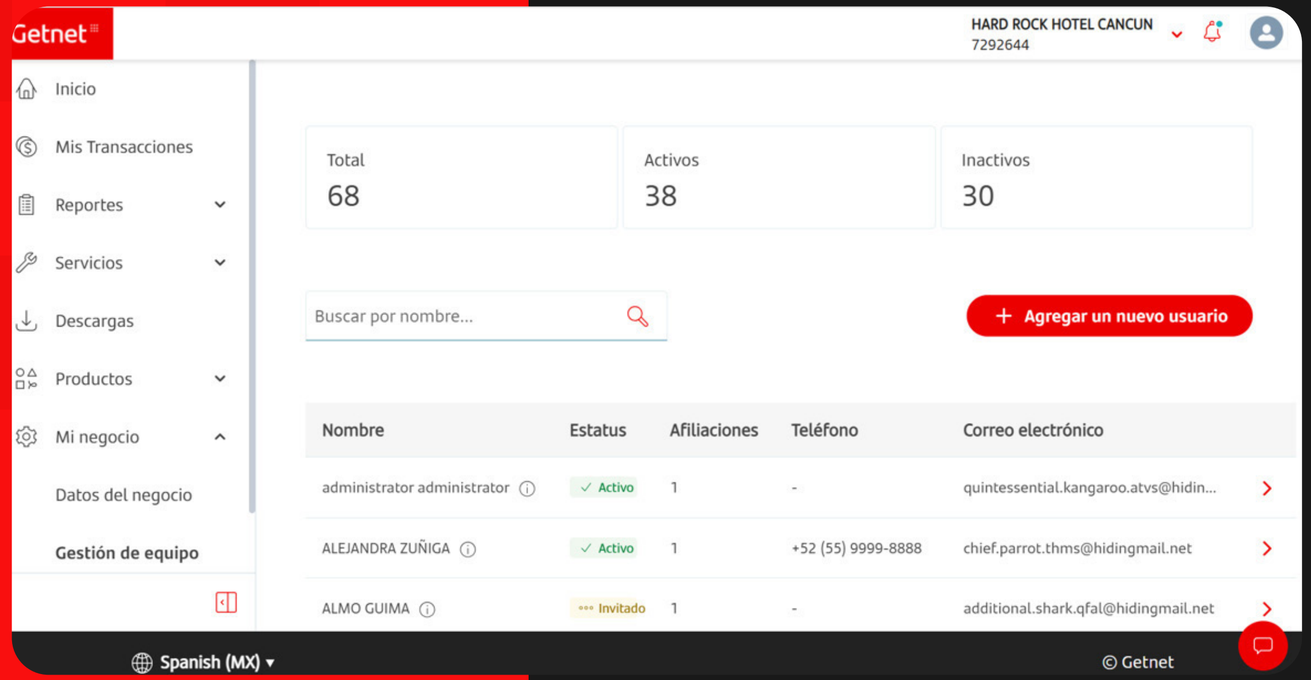
La funcionalidad es esencial para administradores y gestores que necesitan garantizar la seguridad, la organización y la eficiencia operativa del entorno digital, permitiendo la gestión dinámica de equipos y funciones.



Botón "Añadir nuevo usuario"

En la esquina superior derecha, encima de la tabla, hay un botón destacado para agregar nuevos usuarios al sistema.

Al hacer clic, el usuario es dirigido a un formulario de registro, donde podrá ingresar los datos necesarios para crear un nuevo acceso.



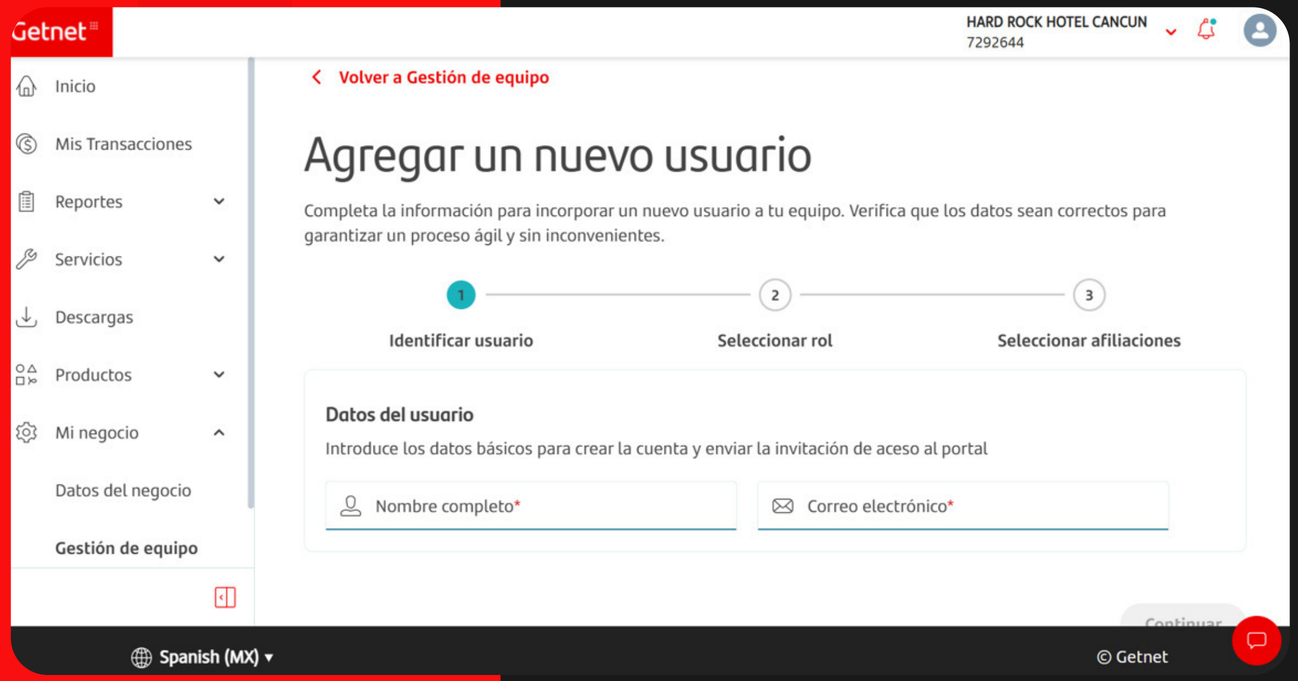
Botón "Añadir nuevo usuario"

A continuación, te pedirá realizar el siguiente proceso.

Pasos:

• Llenar los datos del nuevo usuario (Nombre, Apellido, Correo), seleccionar el perfil "Operador" y asociar las afiliaciones correspondientes.

• Guardar y comprobar que el nuevo usuario aparece en la tabla

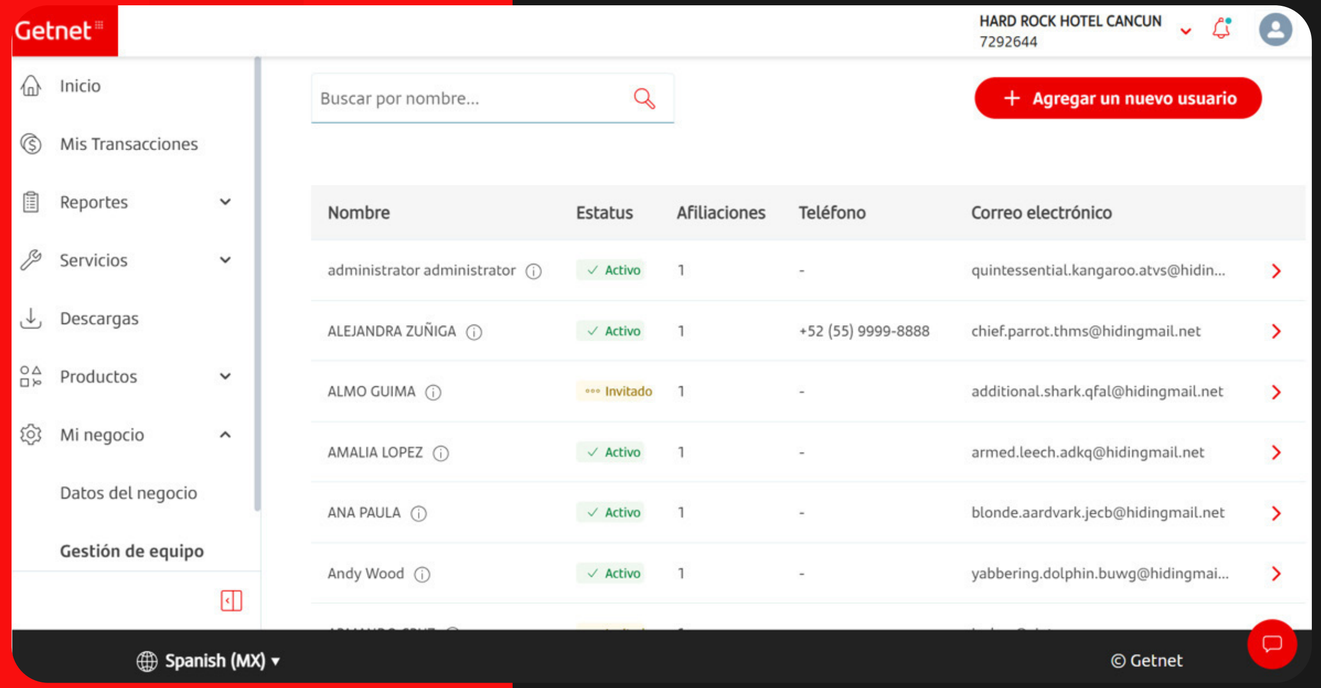


Mis equipos - Buscar

La barra de búsqueda permite localizar usuarios por nombre o correo sin revisar toda la tabla manualmente.

Es útil cuando el equipo tiene varios usuarios y necesitas encontrar uno específico en pocos segundos.

Barra de Búsqueda
Permite al usuario filtrar rápidamente los registros mostrados en la tabla, facilitando la localización de usuarios específicos por nombre.



Mis equipos - Buscar

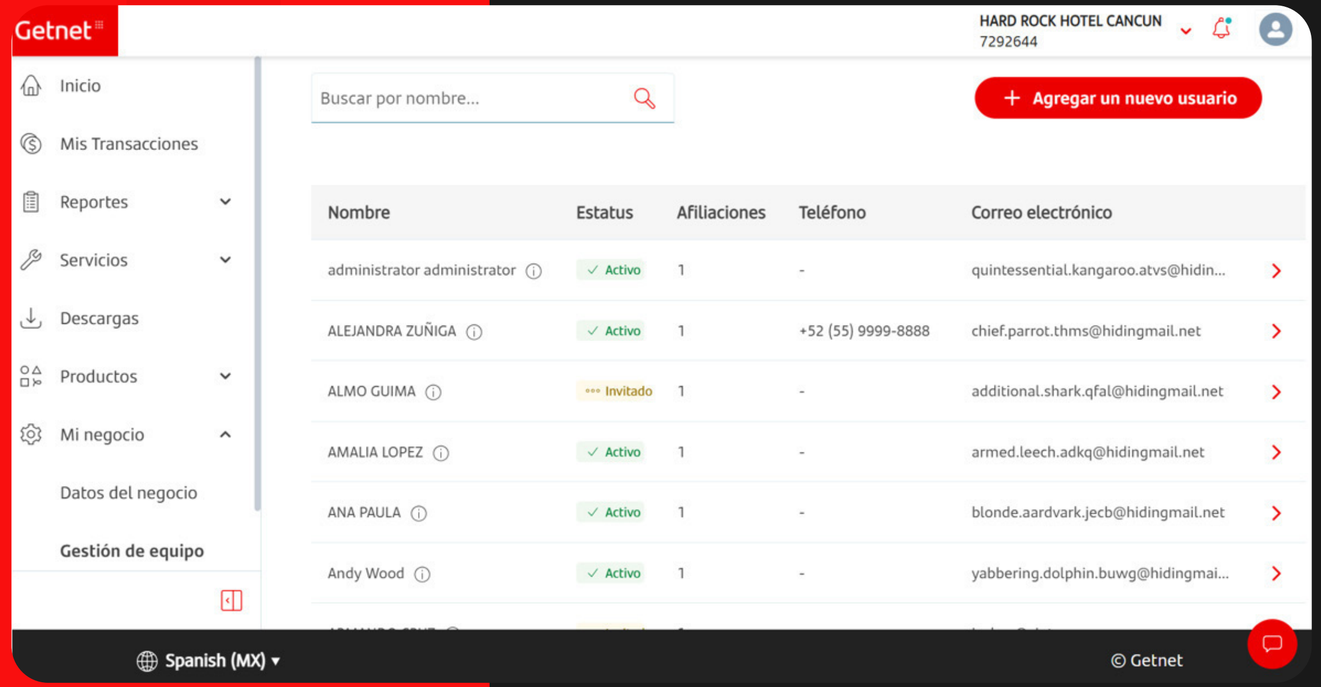
Tabla de Usuarios
La tabla presenta una visión detallada de los usuarios registrados, con los siguientes campos:

- **Nombre**

- **Tooltip con Rol:**
Función o perfil del usuario dentro de la plataforma, pudiendo ser, por ejemplo, Administrador, Operador o Consultor.

- **Estado:**
Indica si el usuario está activo o inactivo, mostrando el estado actual de acceso.

Ejemplo: Activo



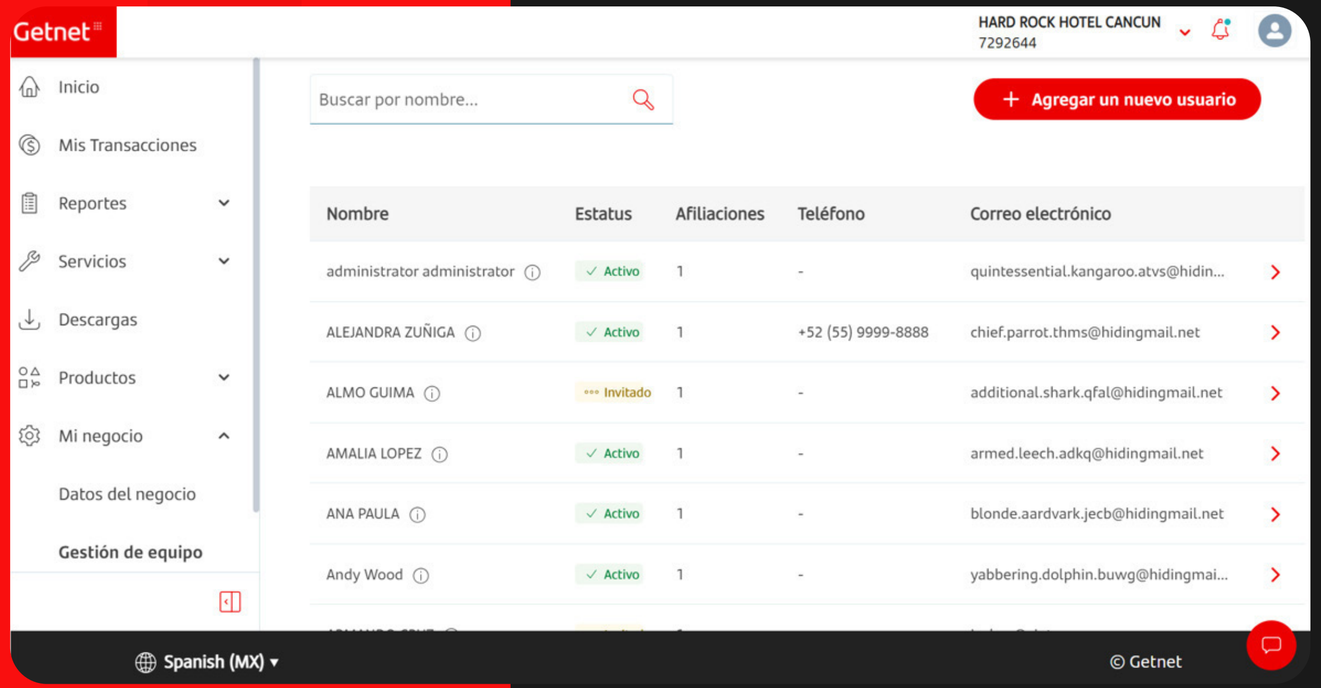
Mis equipos - Buscar

- **Afiliaciones:**
Lista los establecimientos (comercios) a los cuales el usuario está vinculado. Un usuario puede estar asociado a más de una afiliación.

Ejemplo: Tienda Centro, Tienda Norte

- **Teléfono**

- **Correo electrónico**

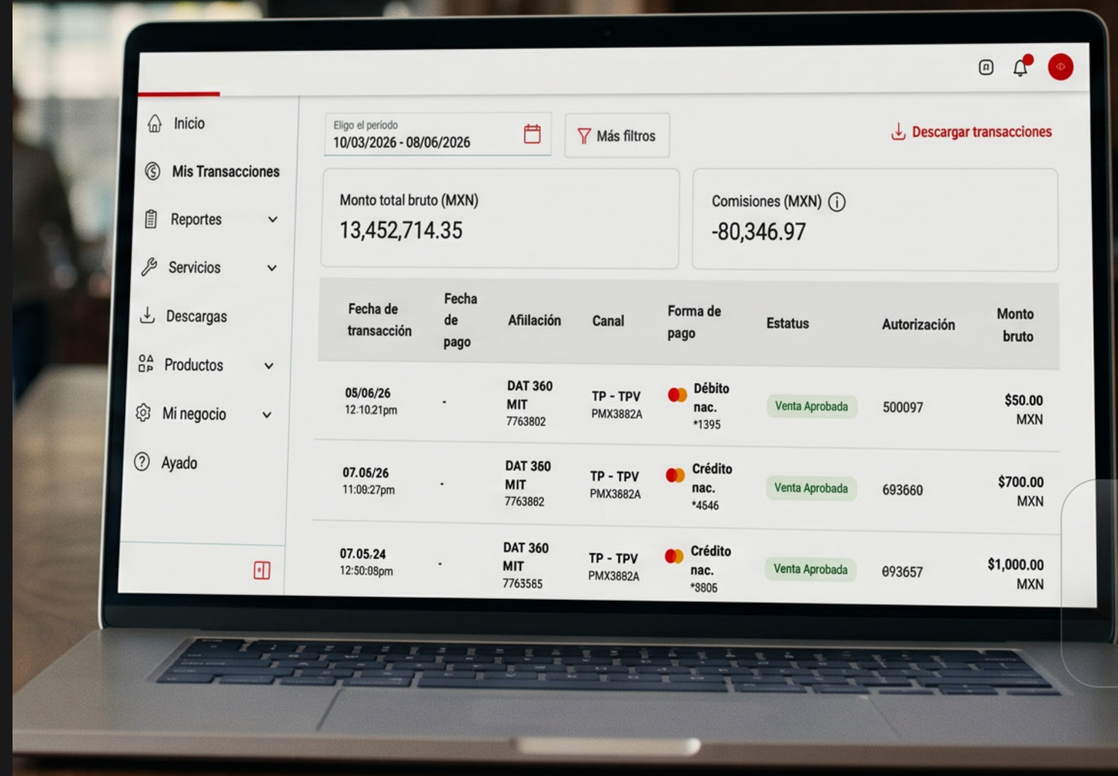


Getnet

Getnet Portal

Transacciones

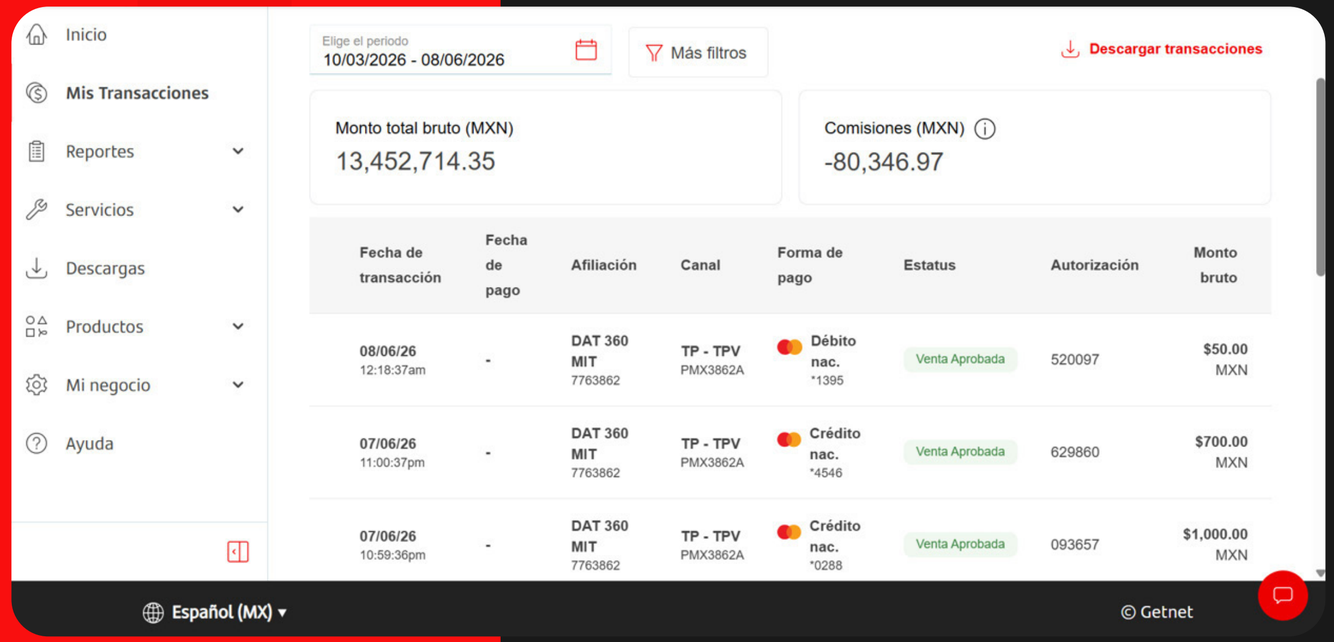
Proporciona una descripción completa de las funcionalidades disponibles en la pestaña de transacciones y abarca aspectos como descarga de archivos, consulta de datos, personalización de columnas y filtros por país, así como las actuales limitaciones de la aplicación.



Transacciones

Columnas:

- **Fecha de la Transacción:** Muestra la fecha de la transacción.
- **Fecha de liquidación:** Muestra la fecha de liquidación de transacción
- **Afiliación**
- **Canal:** Presenta el método de pago, el canal utilizado: TPV o Ecommerce, código del POS (Punto de Venta).
- **Forma de Pago:** Detalla la marca de la tarjeta Visa y MasterCard
- **Estatus, aprobado, cancelada o devuelta**
- **Código de autorización**
- **Monto bruto**



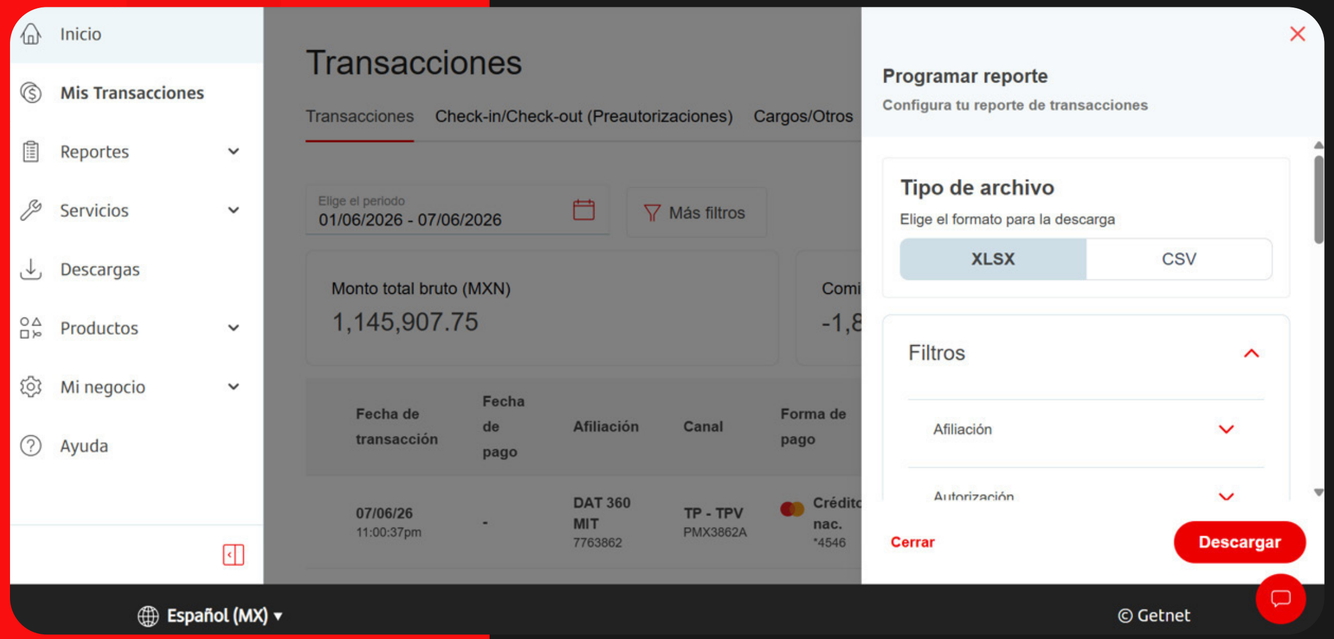
Transacciones - Totalizadores



En la pantalla principal de transacciones te muestra los datos de 7 días, mostrando en la parte superior el total del monto y el total de las comisiones.

Al momento de seleccionar el detalle de las transacciones se muestra el desglose de cada transacción como: el IVA y comisión, también muestra el histórico de la transacción.

Transacciones - Descarga de Archivos



Paso 1: Entra al módulo de transacciones y define el periodo que deseas consultar.

Paso 2: Selecciona el formato de exportación disponible, como CSV o XLSX.

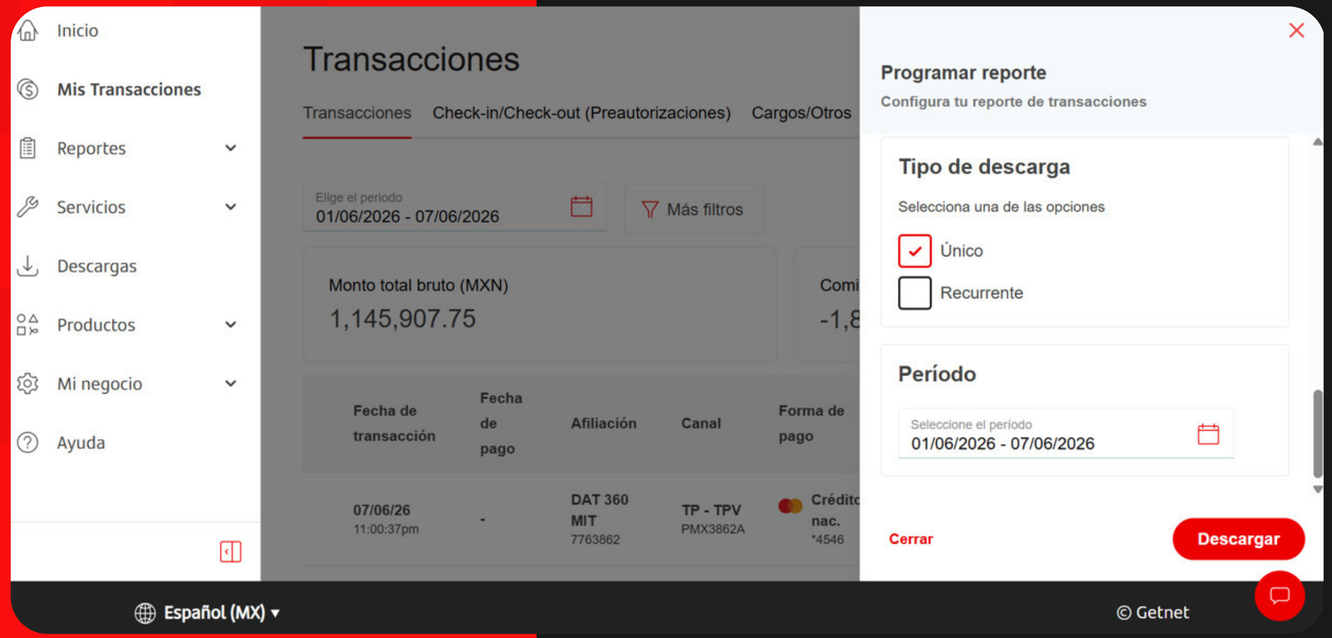
Paso 3: Si el periodo es mayor a 90 días, programa la descarga en lugar de solicitarla de inmediato.

Paso 4: Revisa la pantalla de Descarga de archivos para dar seguimiento al estado del reporte.

Transacciones - Descarga de archivos

En la pantalla de transacciones el usuario podrá visualizar la fecha en la que procesaron sus pagos.

Descarga del archivo:
El usuario podrá descargar el periodo de consulta deseado (hasta un máximo de 90 días) el formato compatible es CSV o XLSX, podrá seleccionar también los filtros en la tabla inicial o seleccionar el periodo.



Nota: Para períodos superiores a 90 días, los datos solo podrán ser accedidos mediante exportación.

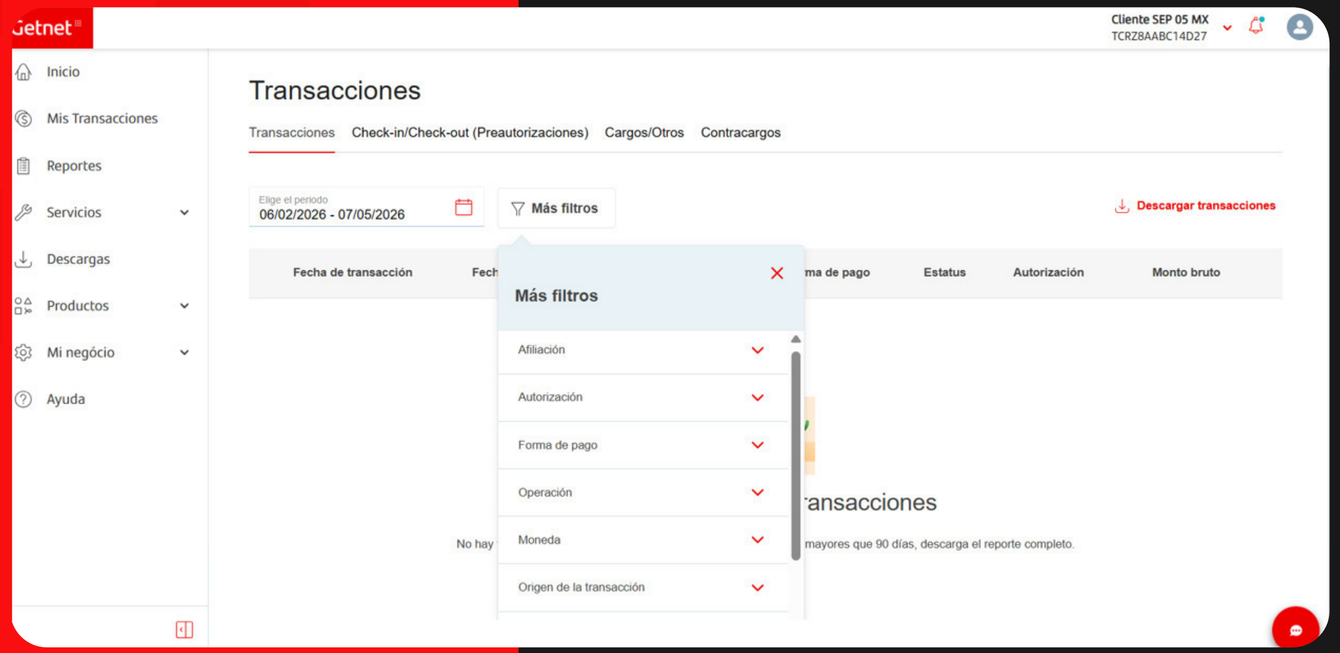
Para transacciones realizadas entre 90 y hasta 365 días, es necesario realizar la exportación de los datos a un archivo y consultar en la descarga de archivos.

Transacciones - Filtros

La pantalla incluye filtros que ayudan a aislar operaciones específicas. Puedes filtrar por afiliación, código de autorización, forma de pago, operación, moneda, origen, estado, canal y fecha de pago.

La combinación de filtros es útil cuando necesitas localizar una sola transacción o comparar un subconjunto de ventas con mayor precisión.

Filtro por afiliación:
Código de autorización:
Forma de pago:
Operación:
Moneda:
Origen de la transacción:
Estado:
Categorías adicionales:
Canal de pago:
Fecha de pago



Getnet

Transacciones – Detalles

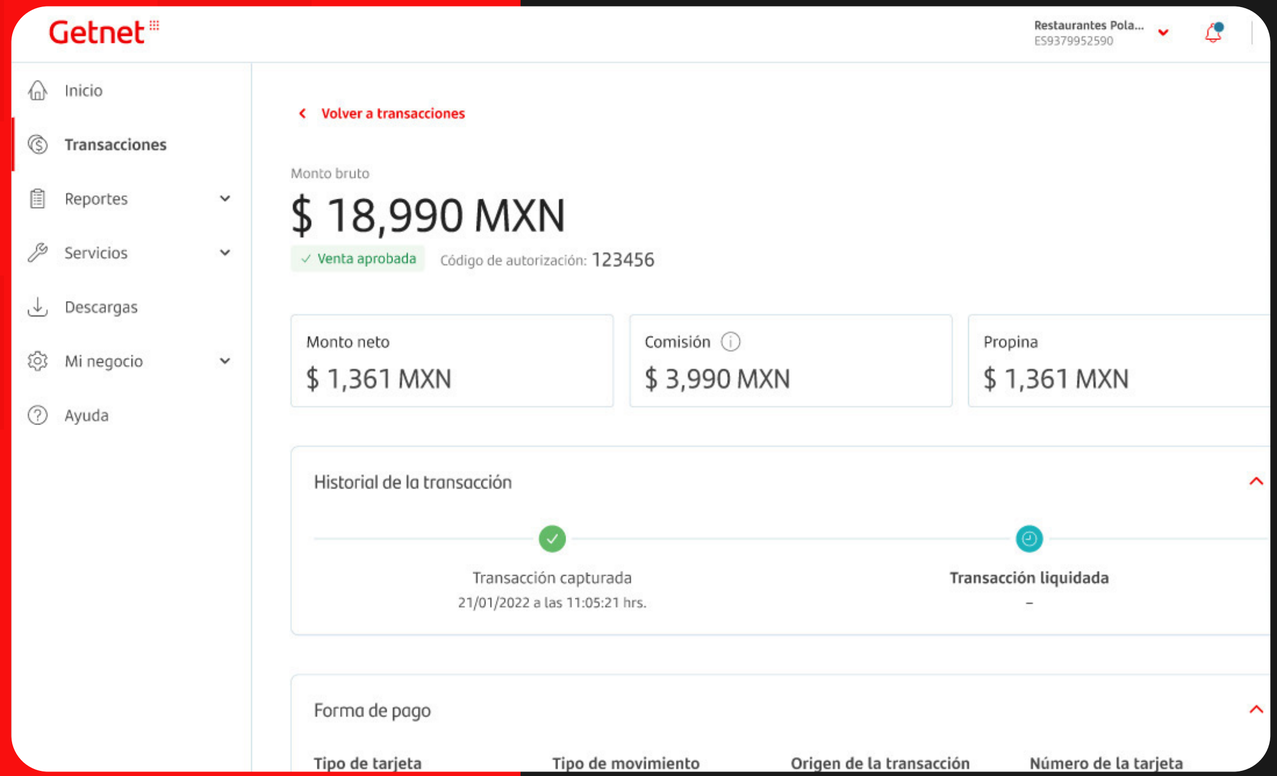
Paso 1: Selecciona la transacción que deseas revisar desde la tabla principal.

Paso 2: Entra a Detalles para abrir la vista completa de la operación.

Paso 3: Verifica el monto bruto, el estado, la comisión, el IVA y el historial de la transacción.

Paso 4: Usa la información de forma de pago y datos del comercio para confirmar el origen del movimiento.

Al momento de seleccionar en detalles se mostrará la siguiente información



Getnet

Transacciones – Detalles

Monto: Muestra el valor total bruto de la transacción antes de deducciones, como tarifas o comisiones.

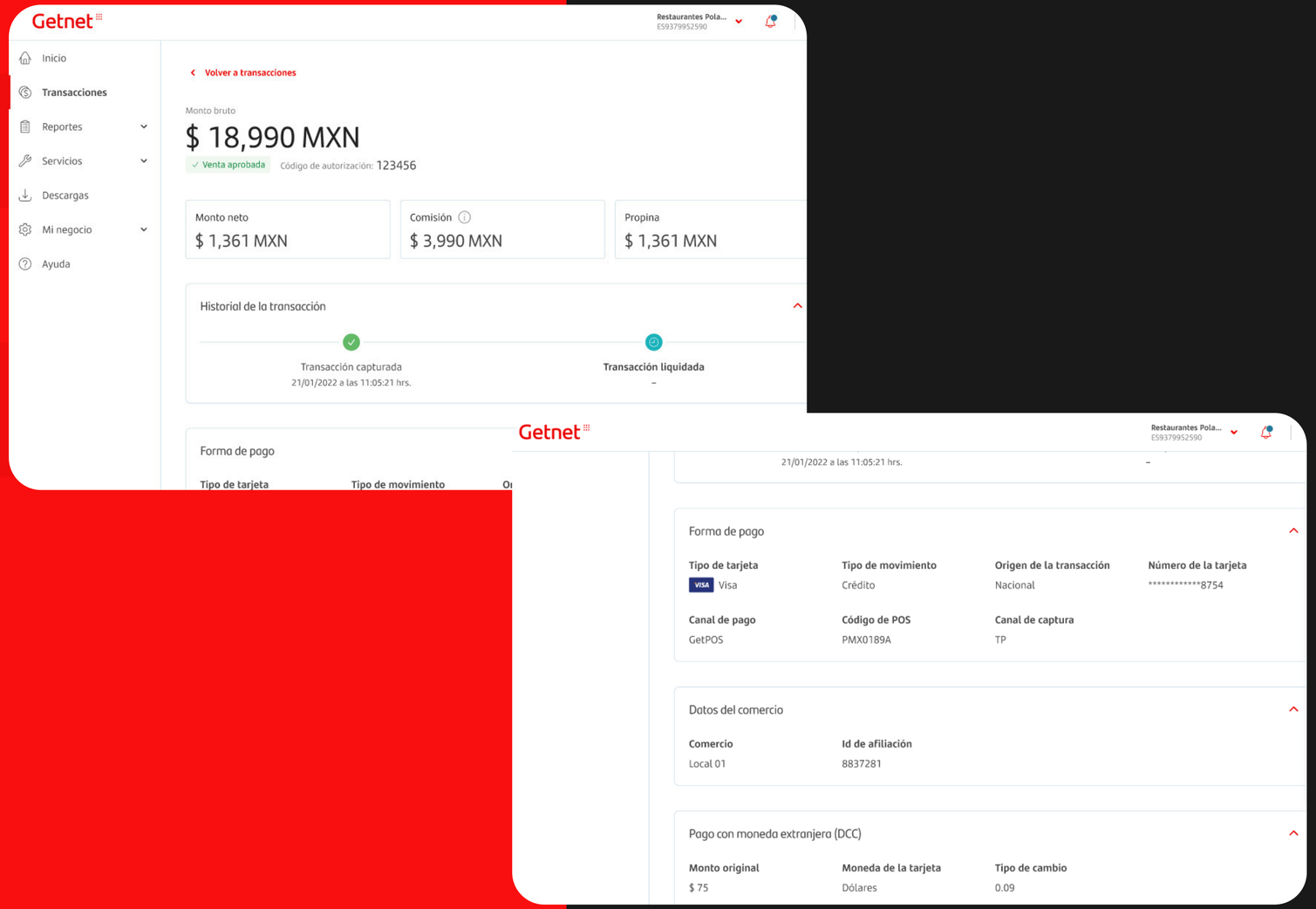
Estado Descripción: Indica el estado actual de la transacción, como "aprobada", o "devuelta" y “cancelada”.

Monto neto:

Comisión:

Propina:

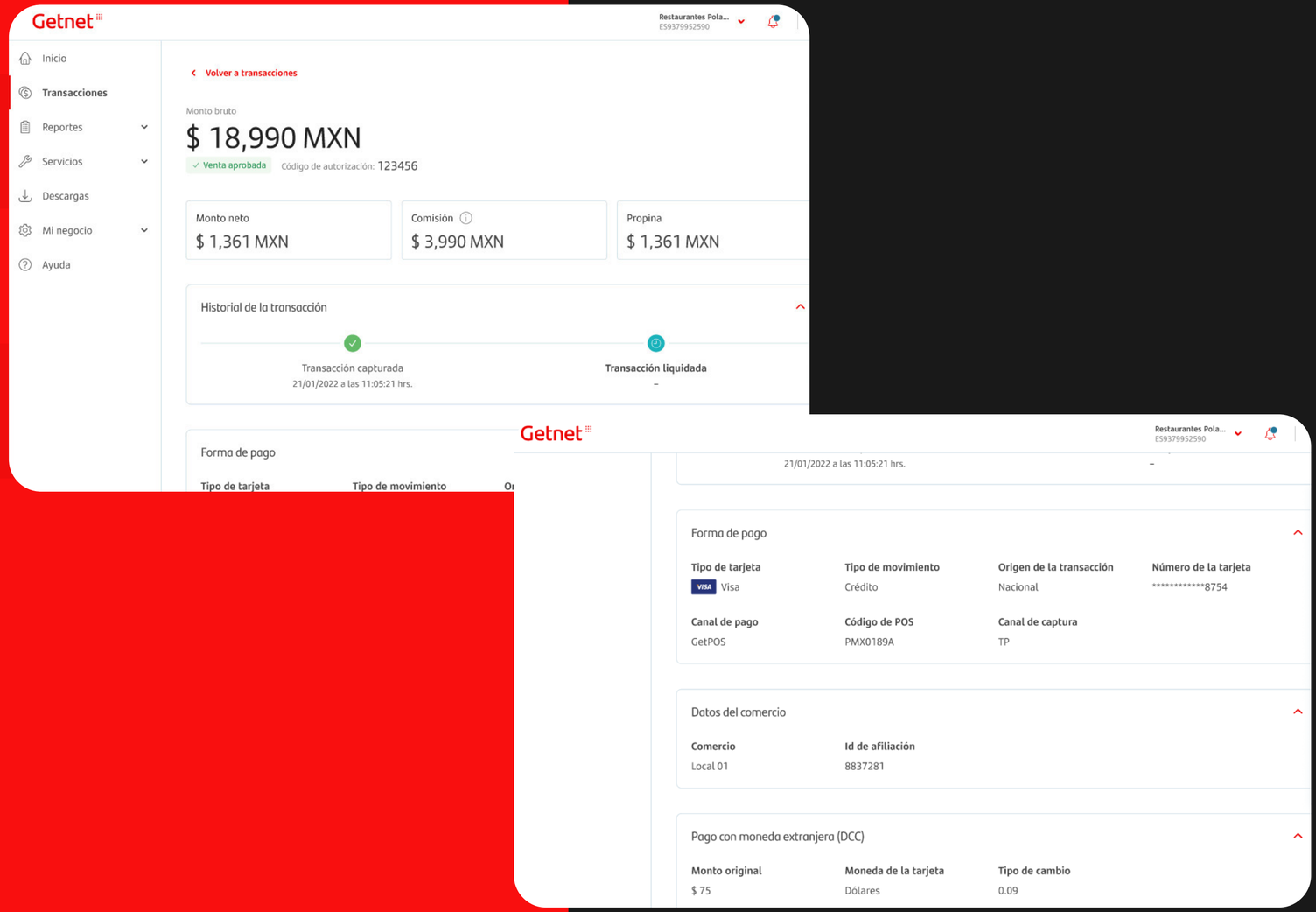
El historial de la transacción, con los conceptos de:
- Transacción capturada
- Transacción liquidada



Transacciones – Detalles

Fecha de anulación/devolución/liquidación

- Descripción: Si la operación es de “venta”, entonces se muestra como liquidación. Si la operación es de “devolución”, entonces se muestra como devolución. Y si la operación es “cancelada”, entonces se muestra como anulación.



Getnet

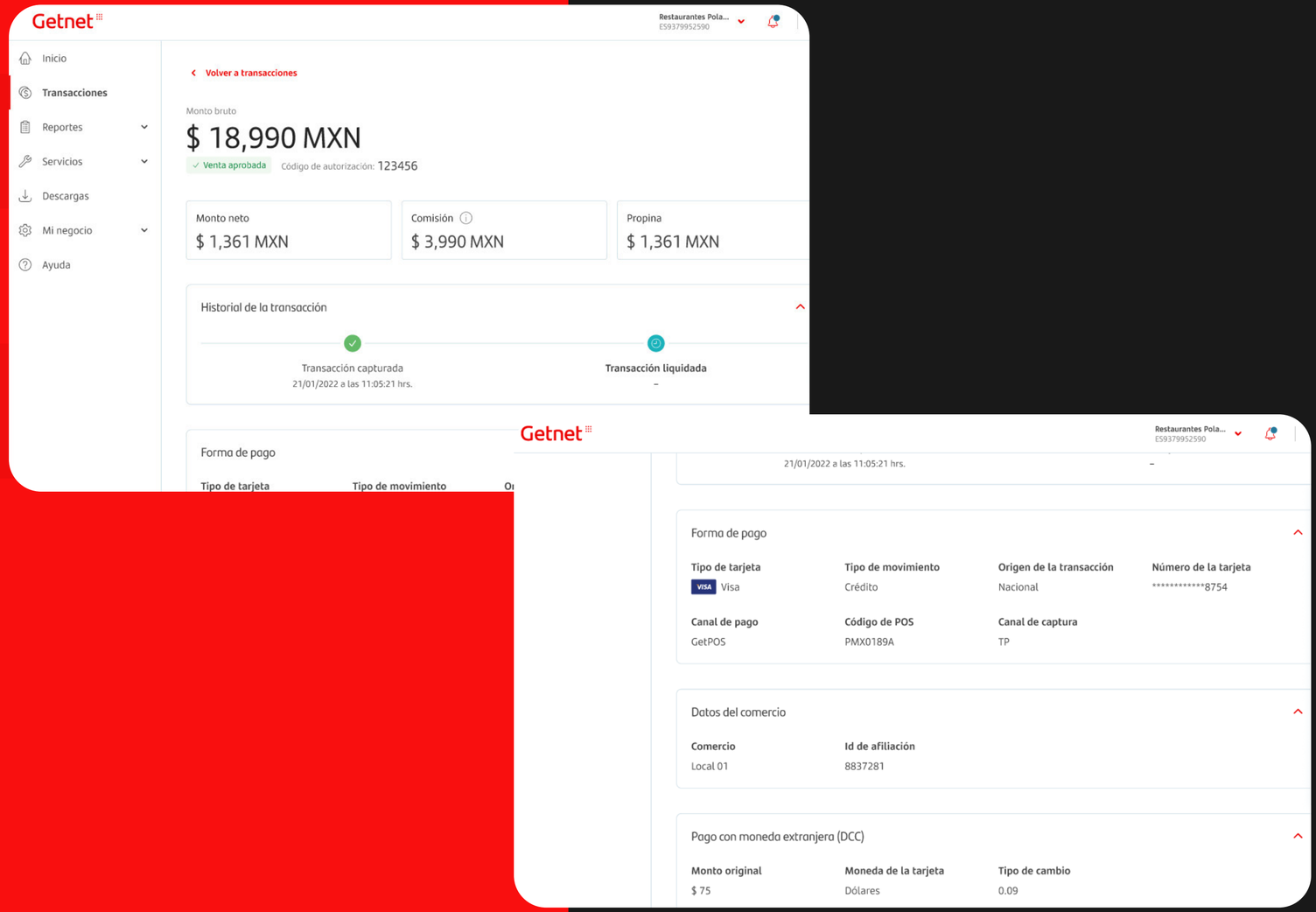
Transacciones – Detalles

Formas de pago

- Tipo de tarjeta
- Canal de pago
- Tipo de movimiento
- Código de pago
- Origen de la transacción
- Método de ingreso
- Número de tarjeta

Datos del comercio

Comercio:
Id de afiliación:



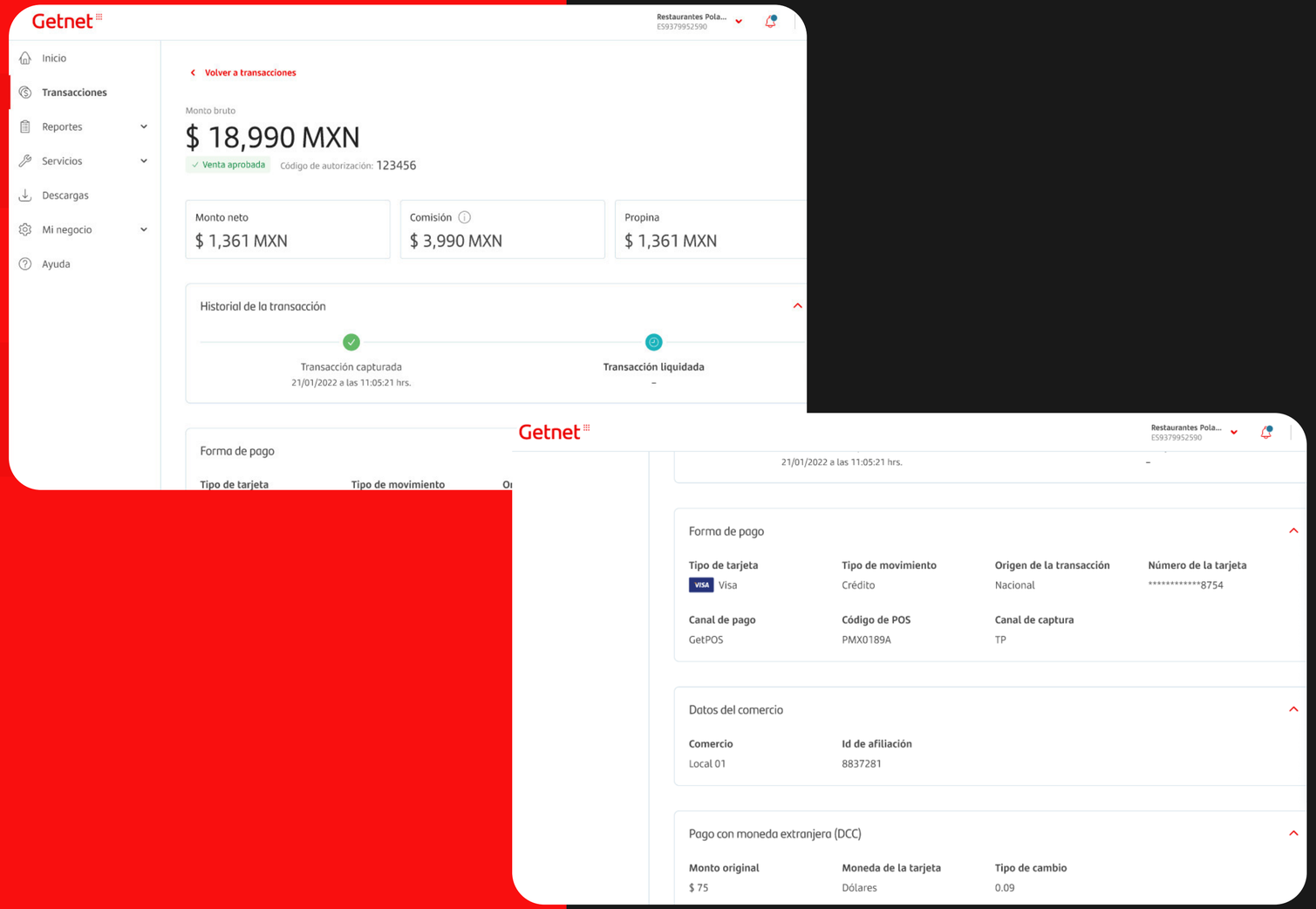
Getnet

Transacciones – Detalles

Pago con moneda extranjera DCC (Multidivisa)
- Monto original
- Moneda de la tarjeta
- Tipo de cambio

Transacciones – Mensualidades
Tasa de emisor:
Sobretasa MSI:
Cantidad de mensualidades:

Depende del detalle de la transacción es el historial que se mostrará, es decir si la transacción no fue con moneda extranjera DCC (Multidivisa), esta información no se muestra.



Getnet

Getnet Portal

Check-in/Check-out Pantalla Principal

Este módulo permite que los usuarios visualicen y gestionen transacciones relacionadas con preautorizaciones de forma eficiente.

Ofreciendo una interfaz clara e intuitiva, permitiendo que los usuarios accedan a información detallada sobre cada transacción, incluyendo datos sobre el establecimiento, forma de pago, estado de la transacción y montos involucrados.

01 Identifica el registro que deseas consultar en la tabla principal.

02 Revisa la fecha de transacción, la afiliación, la forma de pago y el monto bruto.

03 Confirma el estado de la operación para entender si el check-in fue activo, confirmado, expirado, cancelado, denegado o reembolsado.

Check-in/Check-out Pantalla Principal

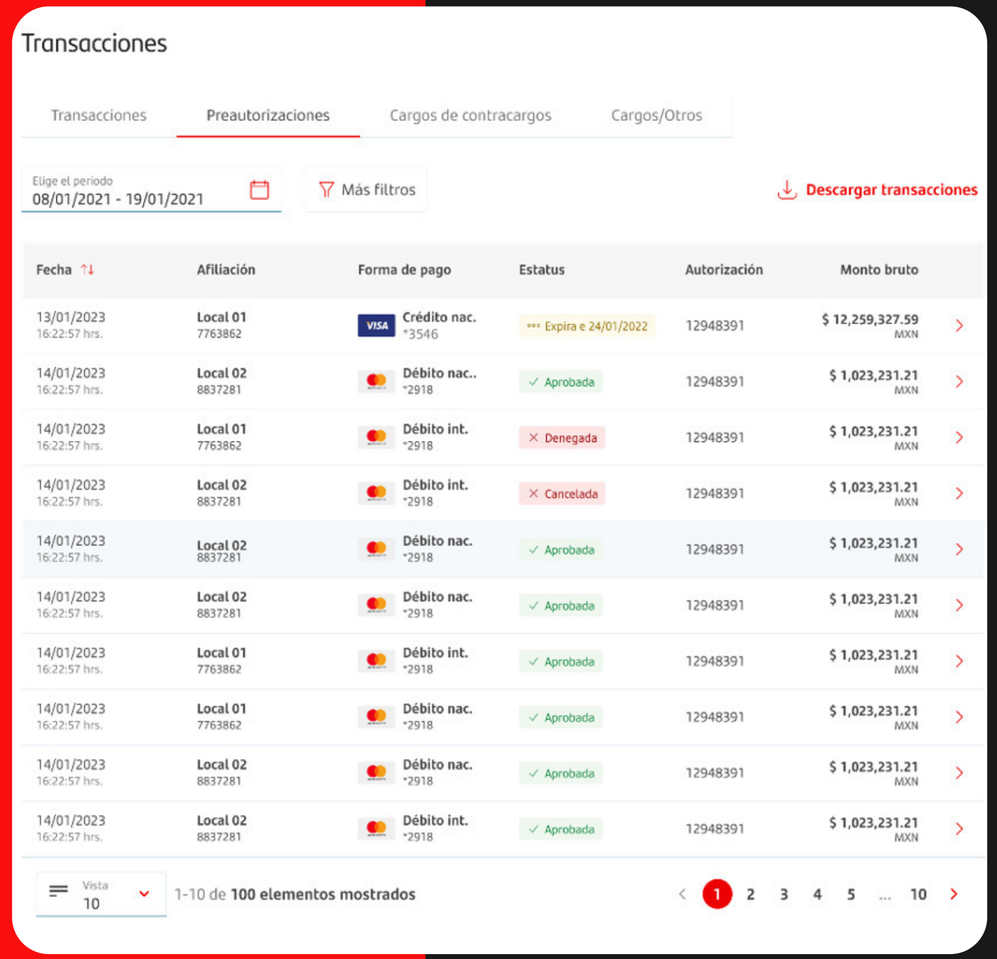
Estructura de la Pantalla - Campos Principales
La pantalla de Check-in/Check-out presenta los siguientes campos principales:

Fecha de transacción: fecha en que se realizó la transacción de check-in o check-out

Afiliación

Forma de pago: Muestra información sobre la marca de la tarjeta, operación, origen de la transacción y el número de la tarjeta enmascarado (solo los últimos cuatro dígitos).

Monto bruto: Valor total de la transacción antes de cualquier deducción



Getnet

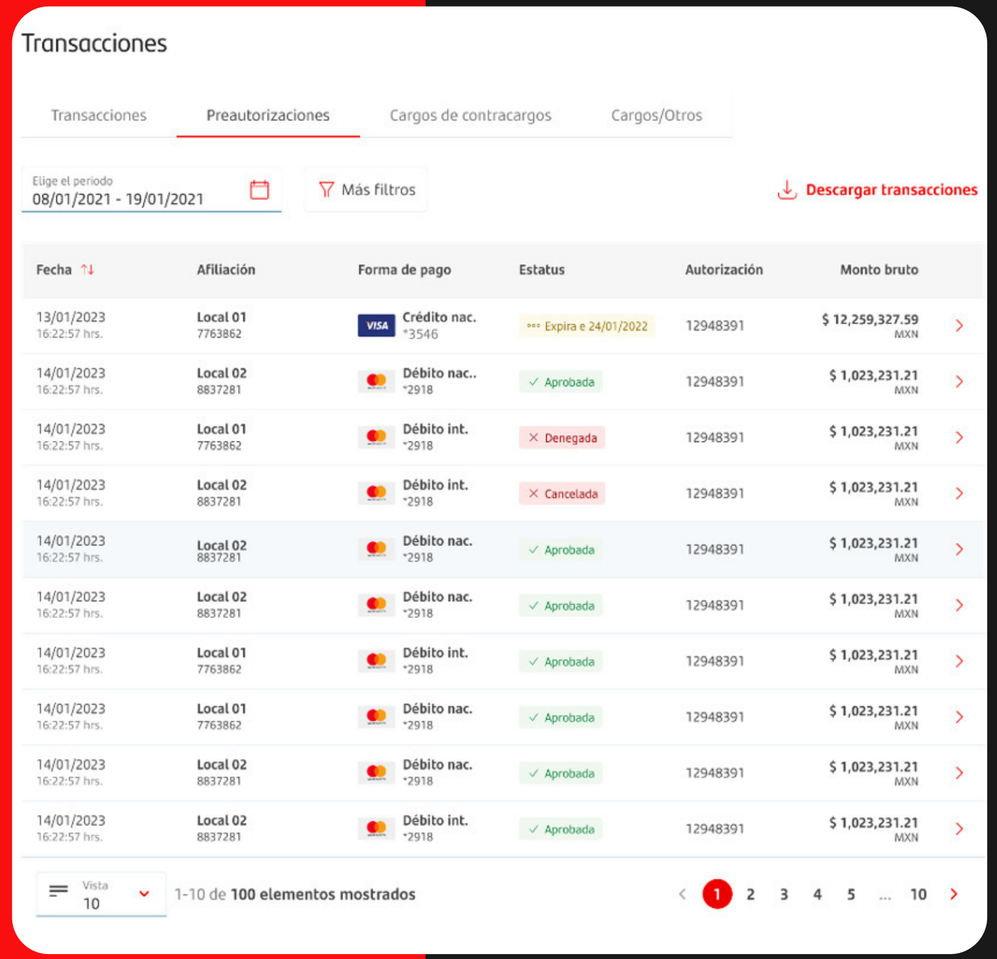
Check-in/Check-out Pantalla Principal

Descripción: Permite al usuario filtrar las transacciones mostradas con base en un periodo específico.

Cómo funciona: El usuario puede seleccionar un intervalo de fechas para visualizar las transacciones realizadas en ese periodo.

Estado:

- **Activo -** El cliente acaba de registrar el check-in
- **Confirmado -** Transacción aprobada
- **Expirado -** Si no se confirma en un plazo de 30 días tras el check-in, pasará al estado de cancelado. Cancelado
- **Denegado** - Transacción undone
- **Reembolso -** Cuando se realizó el check-out, pero se devolvió (Refunded)

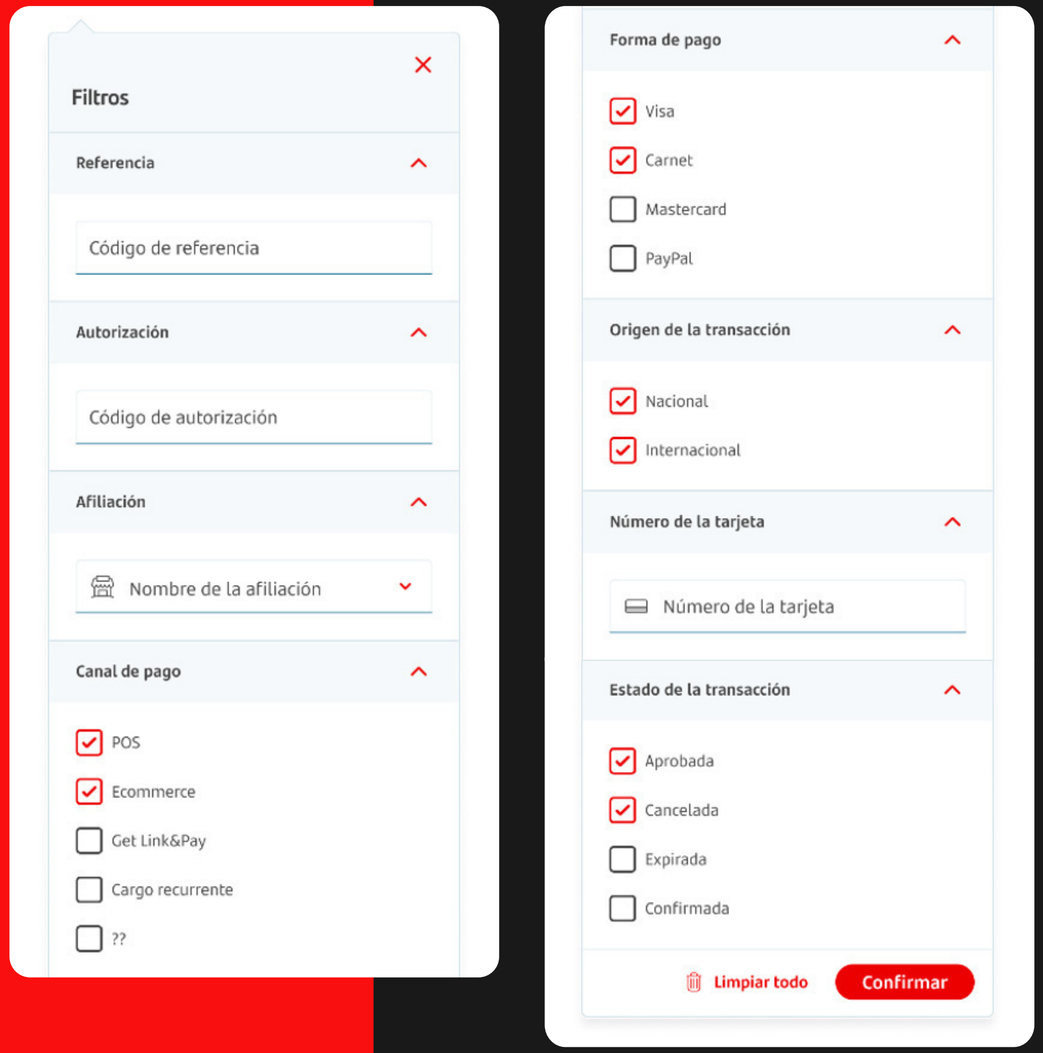


Caso de uso - Filtros

01 Abre el panel de filtros.

02 Selecciona la afiliación, la marca de tarjeta, el origen de la transacción, el estado y la moneda.

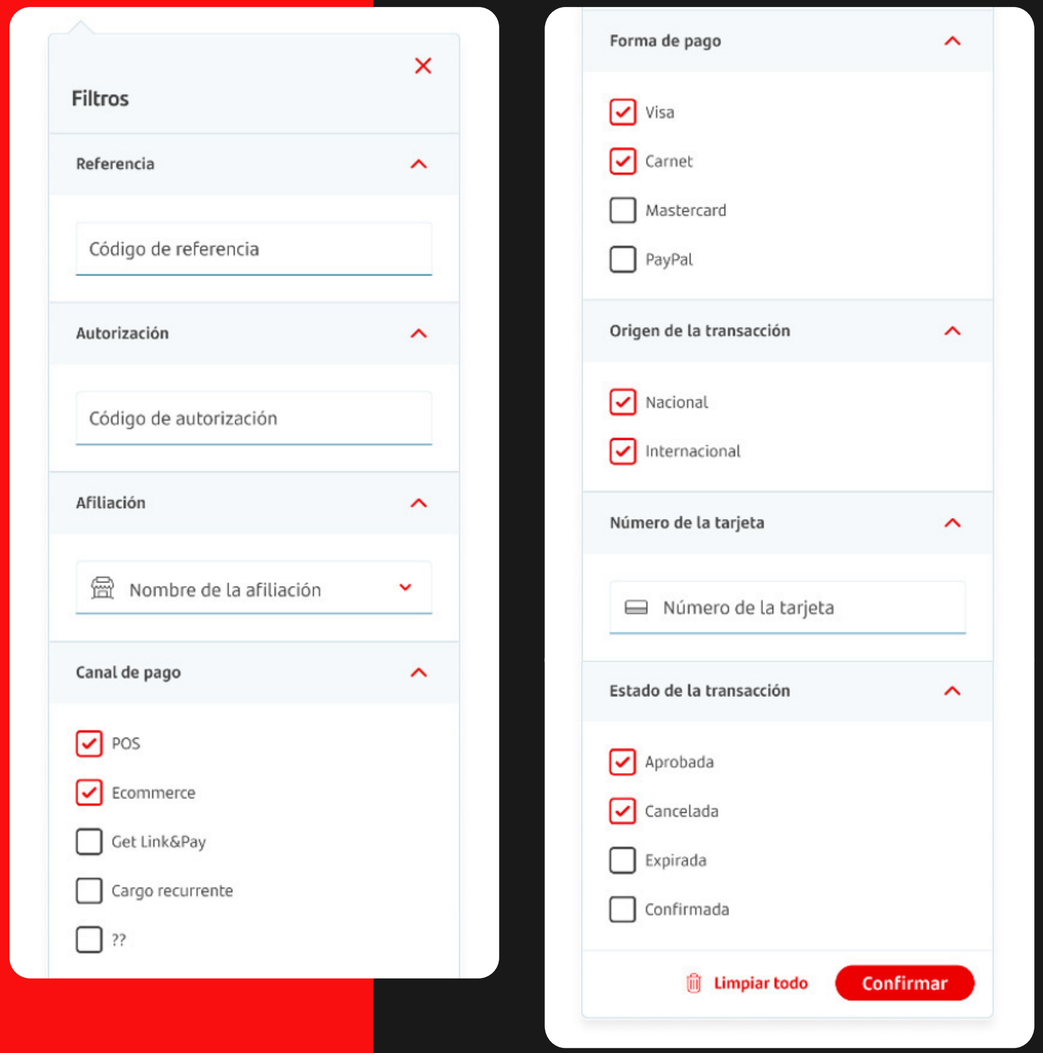
03 Ajusta el tipo de operación y, si aplica, activa el filtro de DCC (Multidivisa) para encontrar el registro correcto.



Check-in/Check-out Filtros

Campos disponibles:

- **Afiliación:** Selector que permite filtrar por ID de afiliación
- **Forma de Pago:** Permite seleccionar entre marcas de tarjetas como Visa, MasterCard u otras disponibles en el país de destino.
- **Origen de la Transacción:** Opciones para filtrar entre transacciones internacionales o domésticas.
- **Estado de la Operación:** Permite filtrar por estado de la transacción, como Activo, Confirmado, Expirado, Cancelado, Denegada, Reembolso.
- **Moneda:** Selector para elegir entre monedas como USD o MXN.
- **Operación:** Permite seleccionar entre Débito o Crédito.
- **Otras características:** Permite filtrar por movimientos de DCC (Multidivisa).



Getnet

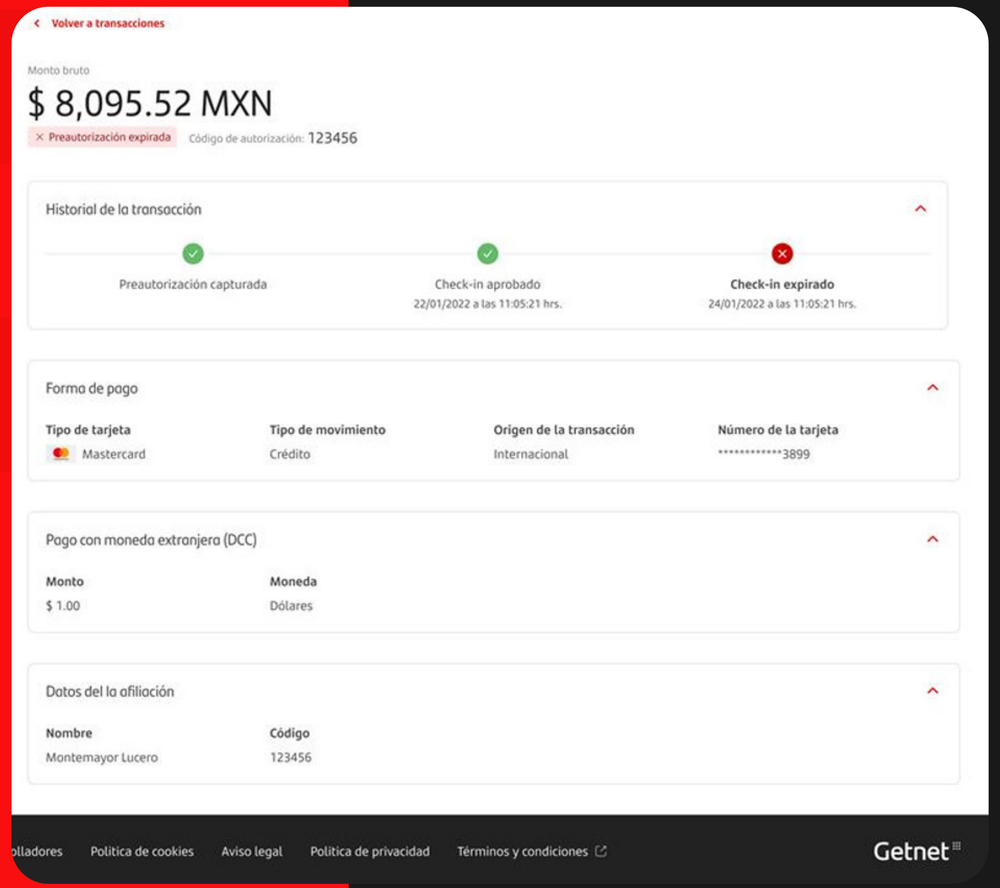
Check-in/Check-out Detalles

Paso 1: Abre el detalle de la operación desde la tabla.

Paso 2: Revisa el historial y los datos de la forma de pago para entender el movimiento.

Paso 3: Consulta la información de la afiliación y los importes para validar el contexto de la operación.

La funcionalidad de Detalles de Check-in/Check-out fue desarrollada para proporcionar una visión integral de las transacciones de check-in y check-out, permitiendo que los usuarios accedan a información detallada sobre cada transacción. Esta pantalla es esencial para la gestión de transacciones financieras, ofreciendo datos sobre el estado, valores y métodos de pago utilizados. La interfaz es intuitiva y permite una fácil navegación entre los diferentes elementos de la transacción.



Check-in/Check-out Detalles

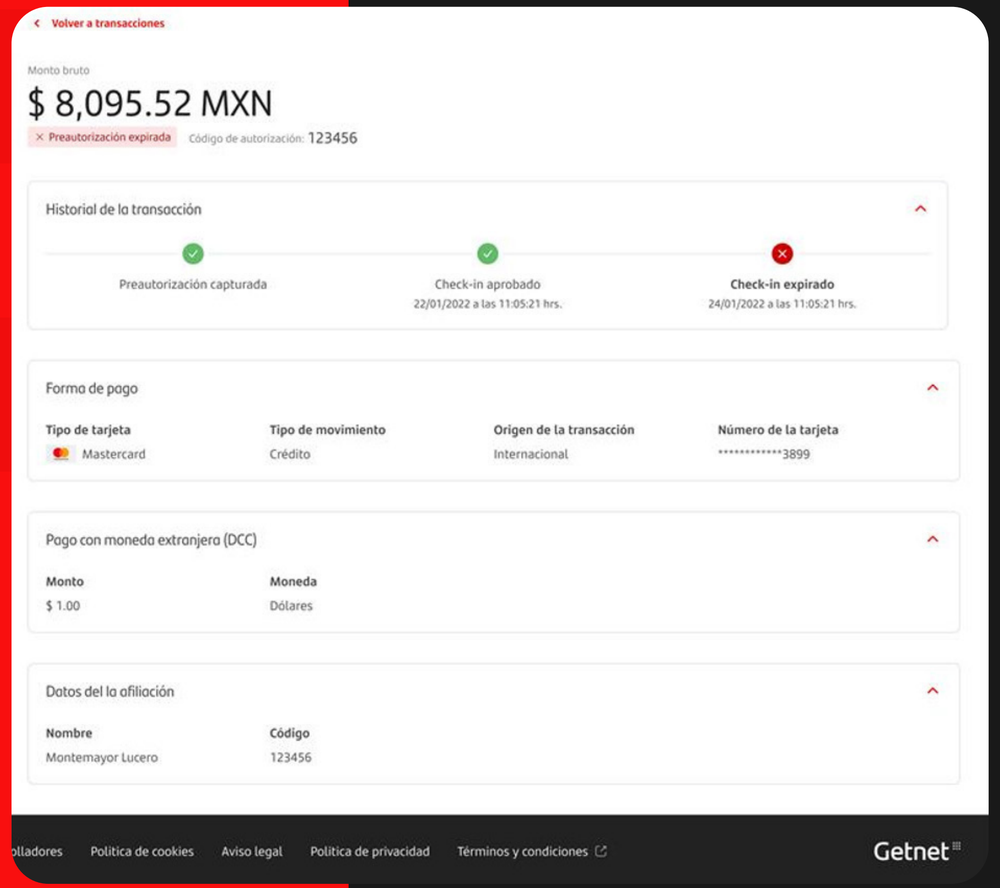
Forma de pago
En un contenedor separado, se muestra el historial de la transacción con los siguientes campos:

- **Tipo de tarjeta**
- **Tipo de movimiento**
- **Origen de la transacción**
- **Número de la tarjeta**

- **Pago con moneda extranjera (DCC)**

En un contenedor separado, se muestra el historial de la transacción con los siguientes campos:

- **Monto**
- **Moneda**
- **Datos de la afiliación**
- **Nombre**
- **Código:**

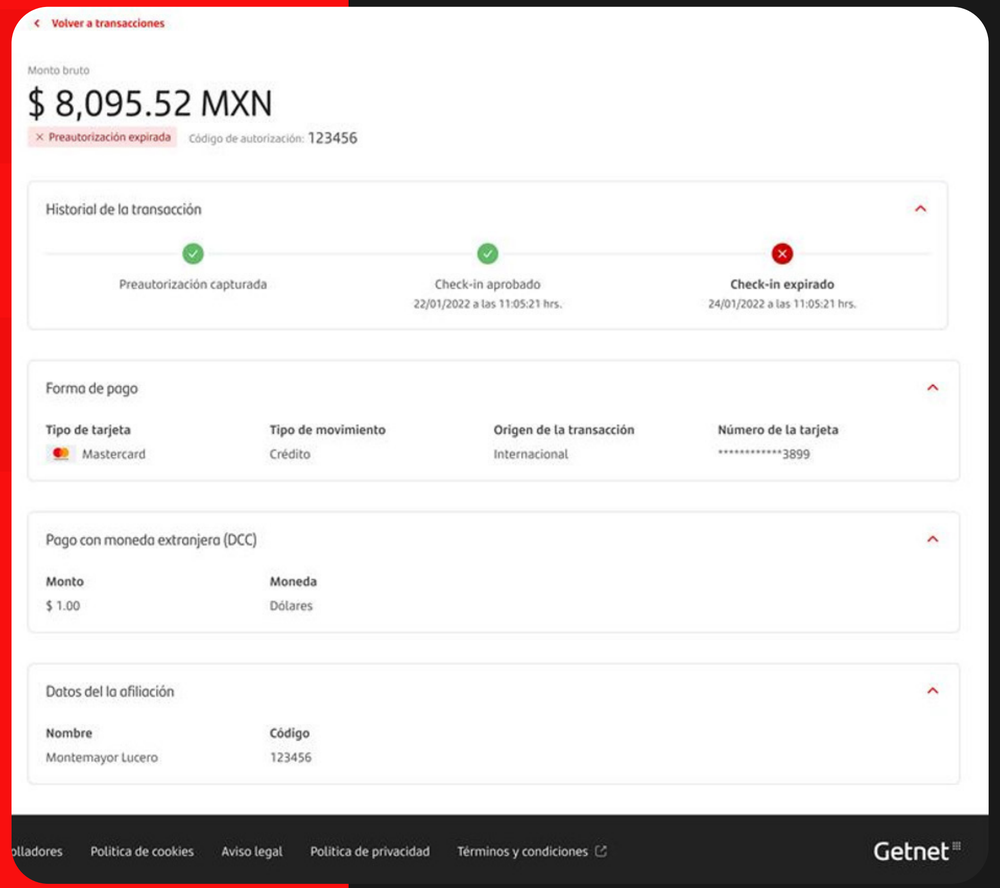


Check-in/Check-out Reporte

01 Usa la opción de descarga del módulo.

02 Selecciona el periodo requerido y el formato de salida disponible.

03 Si el archivo no puede generarse de inmediato, revisa la pantalla de reportes programados.



Getnet

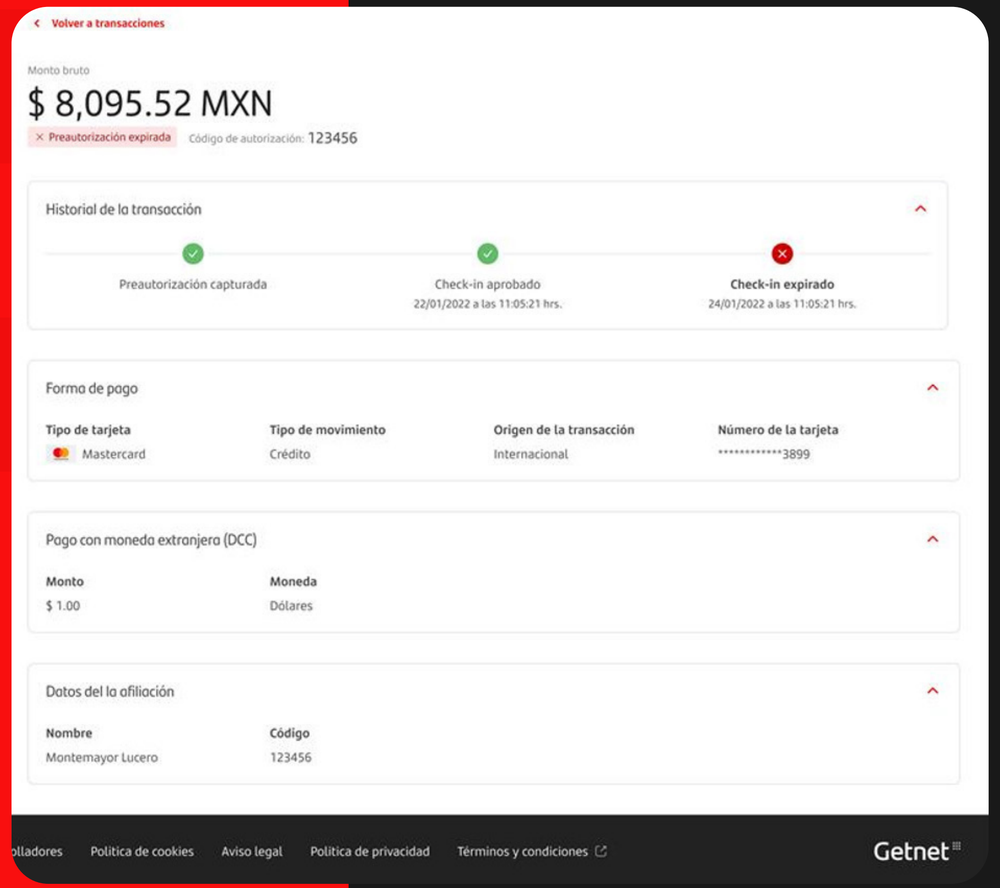
Check-in/Check-out Reporte

Limitaciones técnicas.

- **Descarga de Detalles:** Permite al usuario descargar los detalles de la transacción en un archivo.

Las transacciones mostradas en la interfaz están limitadas a un periodo máximo de 90 días. Para periodos superiores, es necesario realizar la exportación de los datos.

- **Formatos de Exportación:** Los datos pueden exportarse en formatos como CSV o XLSX, facilitando análisis más detallados.



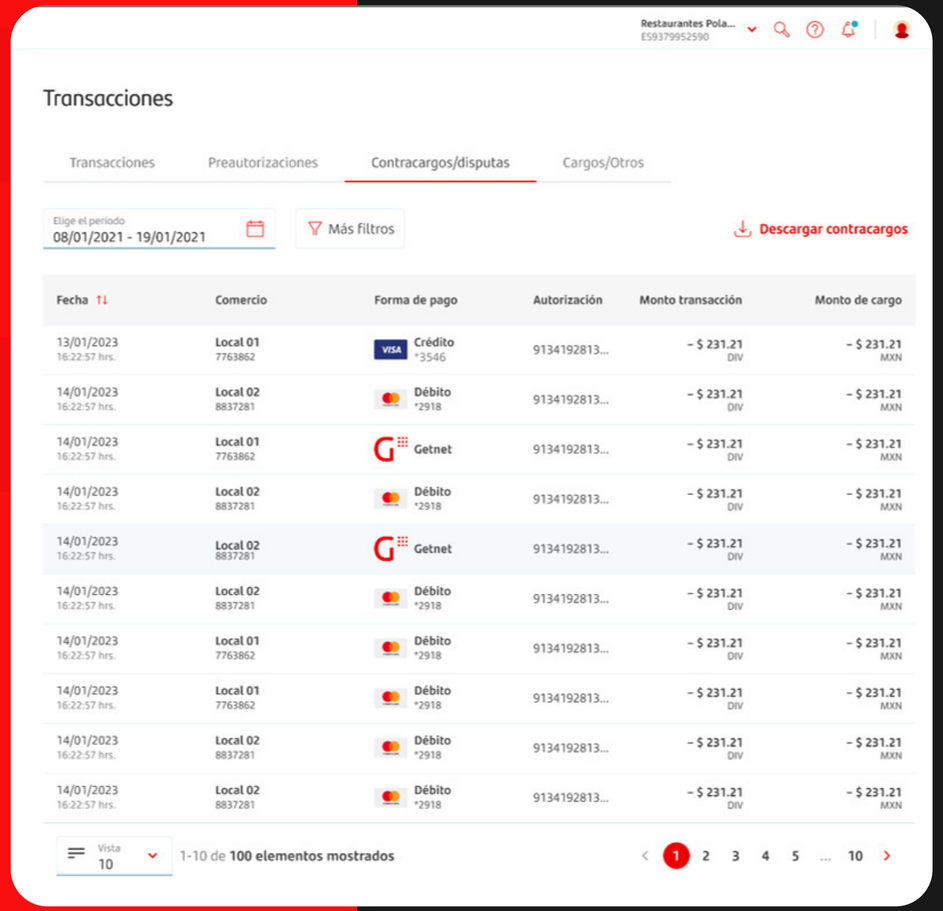
El usuario hace clic en el botón de descarga y el sistema genera un archivo con la información de la transacción.

Check-in/Check-out Reporte

Podrás seleccionar parámetros de filtro obligatorios, como:

- **Fecha de la transacción**
- **Fecha del cargo, además de filtros opcionales como:**

◦ ID de Movimiento
◦ Afiliación
◦ Comercio



Getnet

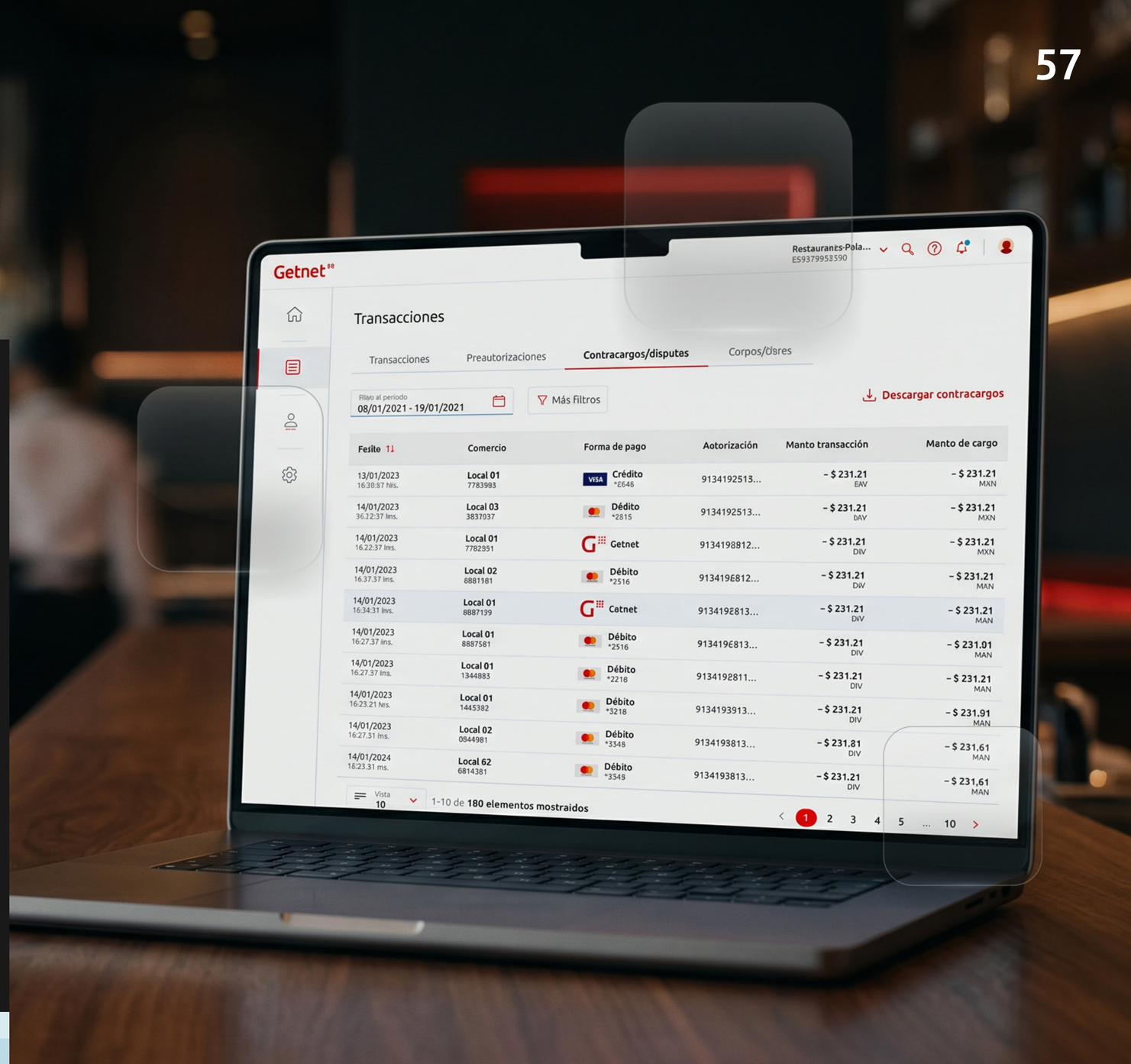
Getnet Portal

Contracargos / Disputas

Este módulo centraliza la consulta de contracargos y disputas. El usuario puede revisar transacciones, aplicar filtros y dar seguimiento a cada caso.

Es recomendable revisar siempre la fecha de transacción y la fecha del cargo antes de investigar una disputa, porque esos campos ayudan a ubicar el caso con precisión.

La pantalla de ***"Contracargos"*** proporciona a los usuarios un mayor control y facilidad en el análisis de contracargos, utilizando filtros personalizados y listas de transacciones organizadas.

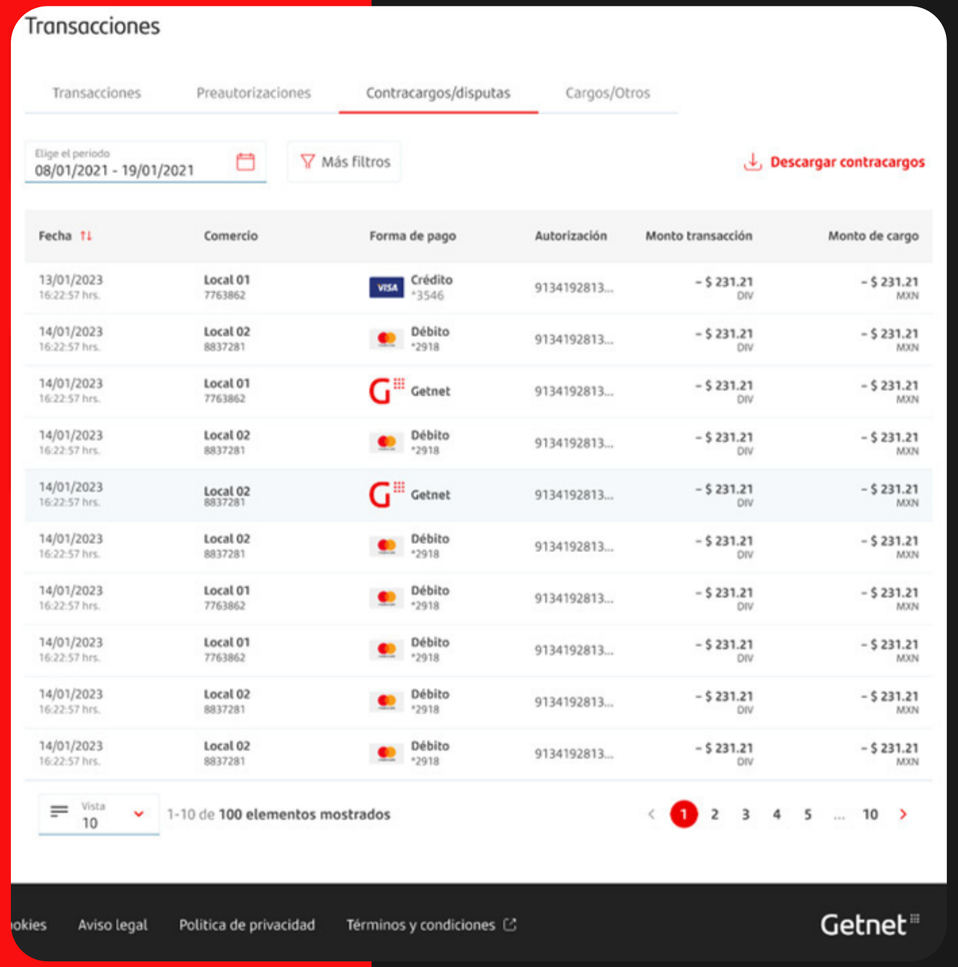


Contracargos - Internacionales

La vista de contracargos internacionales y otros usa una lógica similar a la de disputas generales, pero orientada a operaciones con alcance internacional.

Los filtros obligatorios te ayudan a llegar rápidamente al movimiento correcto cuando el volumen de casos es alto.

La pantalla de "Contracargos Internacionales y Otros" proporciona a los usuarios un mayor control y facilidad en el análisis de contracargos, utilizando filtros personalizados y listas de transacciones organizadas.

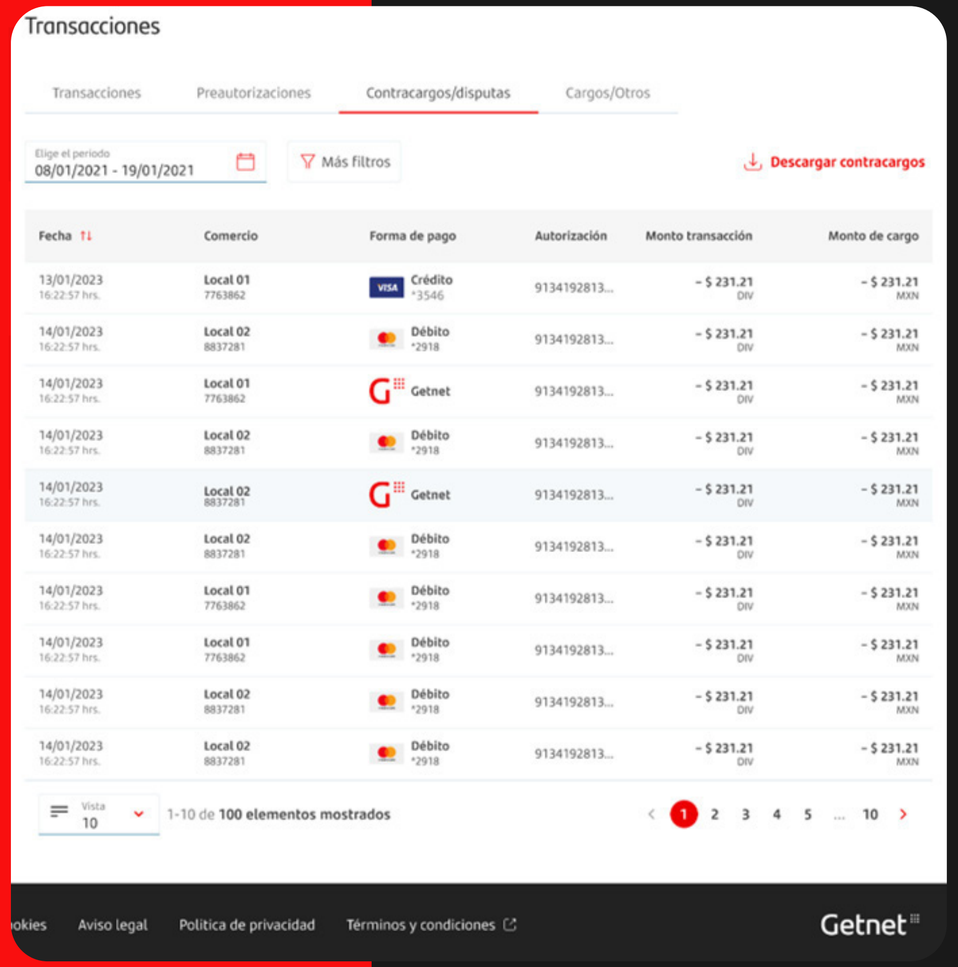


Contracargos/ Internacionales

Los usuarios puden seleccionar parámetros de filtro obligatorios, como:

- Fecha de la transacción
- Fecha del cargo, además de filtros opcionales como:

  - ID de Movimiento
  - Afiliación
  - Comercio.

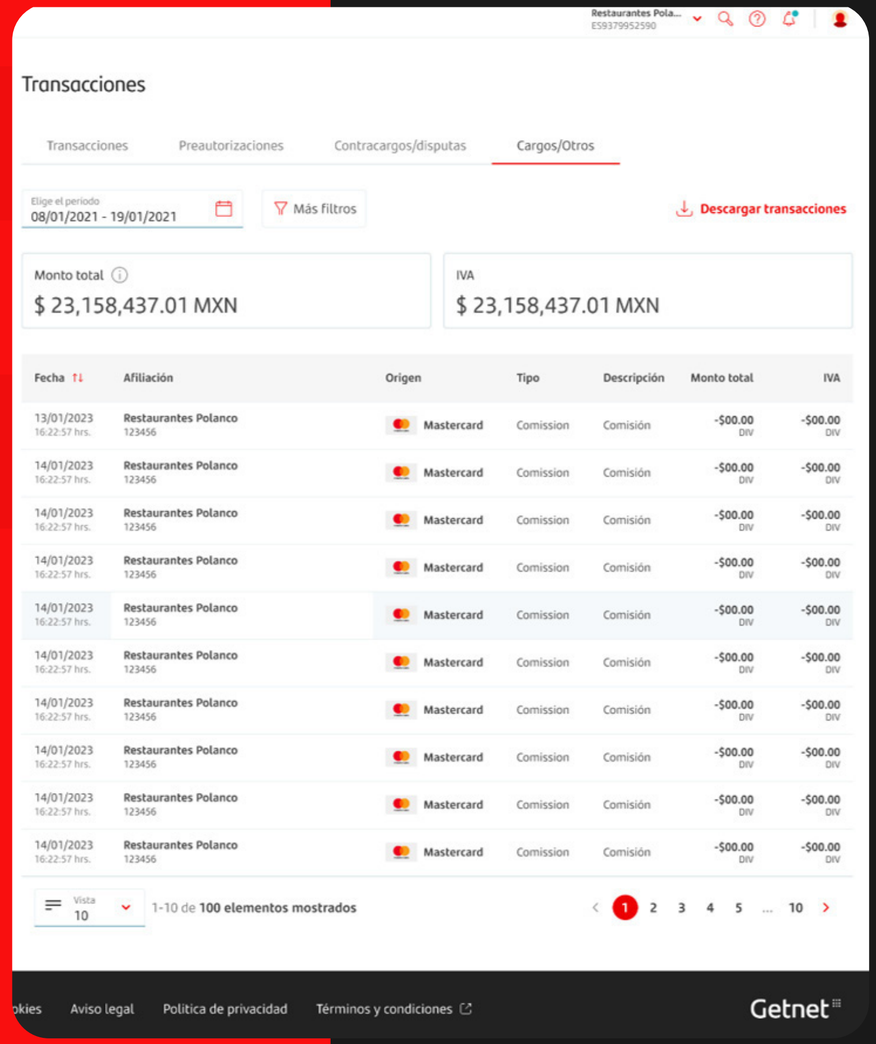


Cargos otros

Esta pantalla muestra movimientos asociados a ajustes, comisiones, cuotas, servicios y otros conceptos operativos o financieros.

Sirve para revisar cargos que no corresponden a una venta directa, por lo que es importante leer bien la descripción de cada registro.

La pantalla de "Cargos Otros/Discounts" muestra los movimientos relacionados con ajustes financieros, descuentos de retiro de efectivo, comisión por transacciones, cuotas mensuales por afiliación, GPRS, etc.



Cargos otros

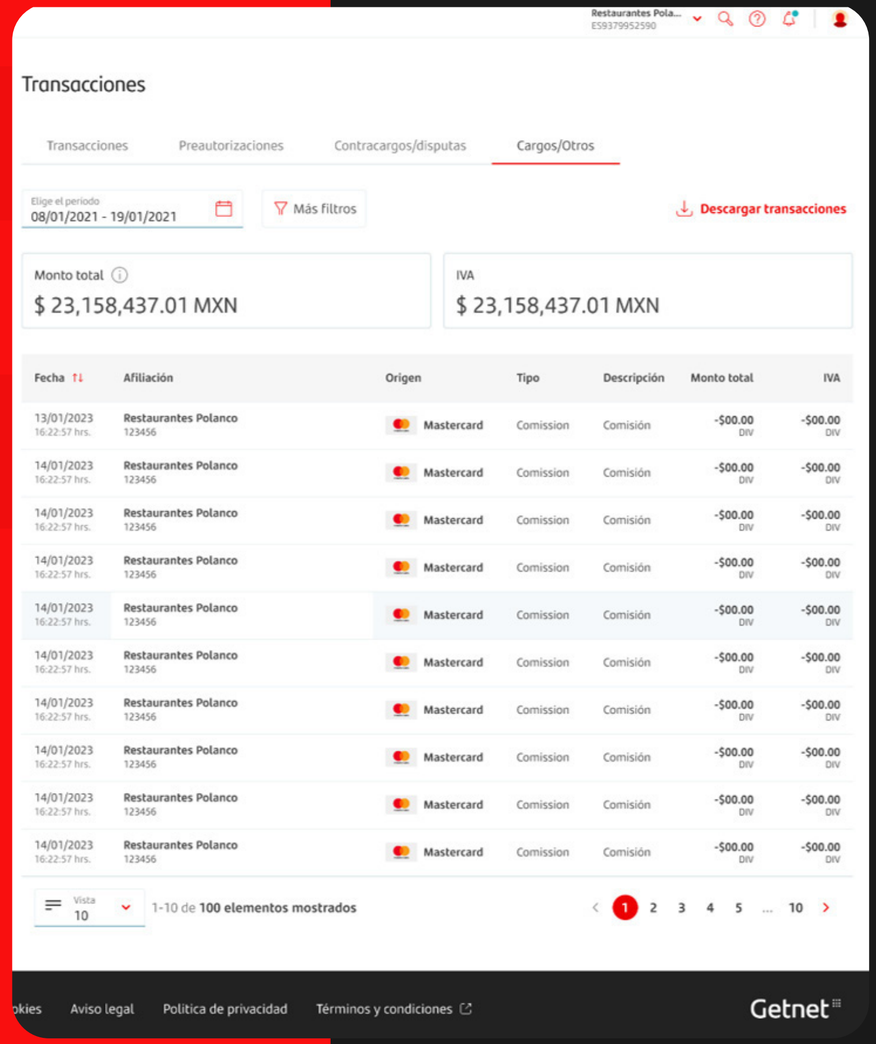
En la pantalla principal se muestran los siguientes campos:

- Totalizador:
  - Monto total bruto
  - IVA

Cargos otros - columnas

En este pantalla no se muestra el detalle por transacción pero contiene los siguientes campos:

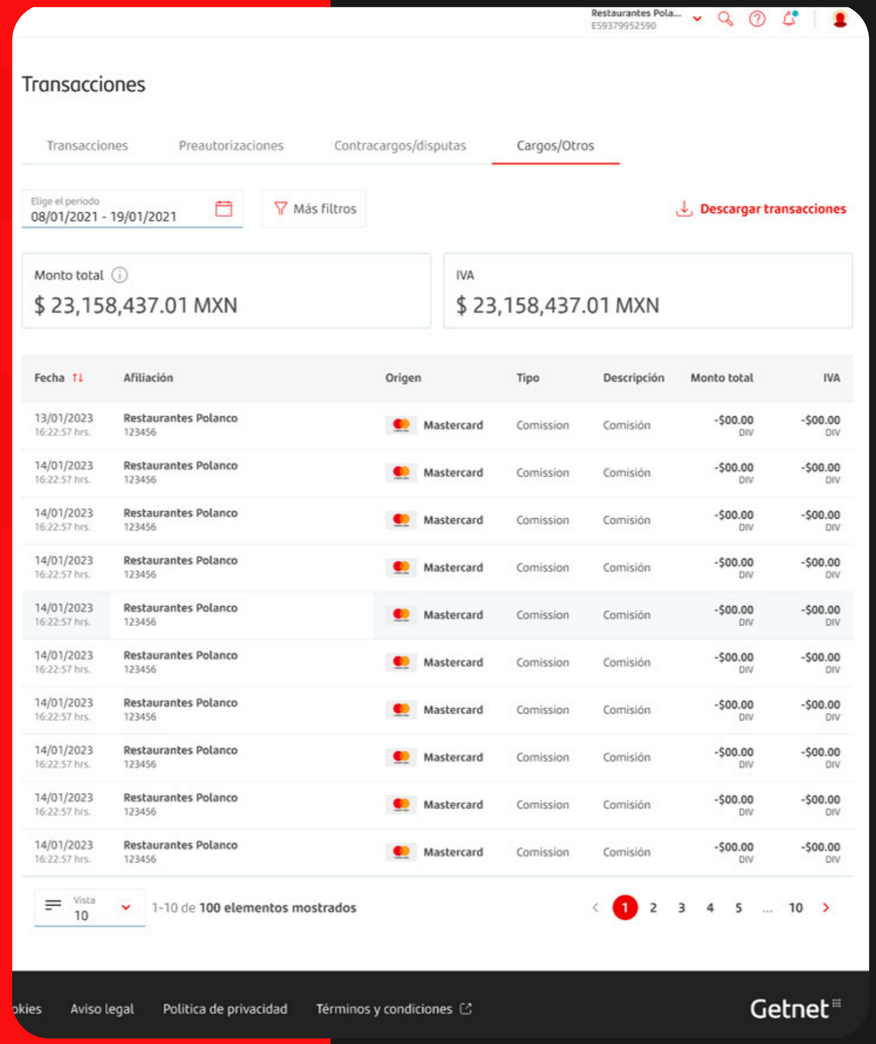
- Descripción: Fecha de la transacción
- Afiliación: ID de la afiliación
- Origen:del movimiento con nombre y bandera de la tarjeta
- Tipo de la transacción:
- Descripción del tipo de la transacción:
- Monto total:
- IVA:



Cargos otros - filtros

A continuación, en “más filtros” podrás seleccionar las siguientes opciones:

- Periodo
- Afiliación
- Origen de la transacción
- Moneda: USD o MXN
- Tipo de cargo
- Tipo de la transacción (Ajustes, Retiro de Efectivo, Afiliación, Baja Facturación, Comisión, GPRS, Servicios, Sobretasa, E-gestor, Contracargo, Cobro Adelanto de Ventas, Comisión Adelanto de Ventas)



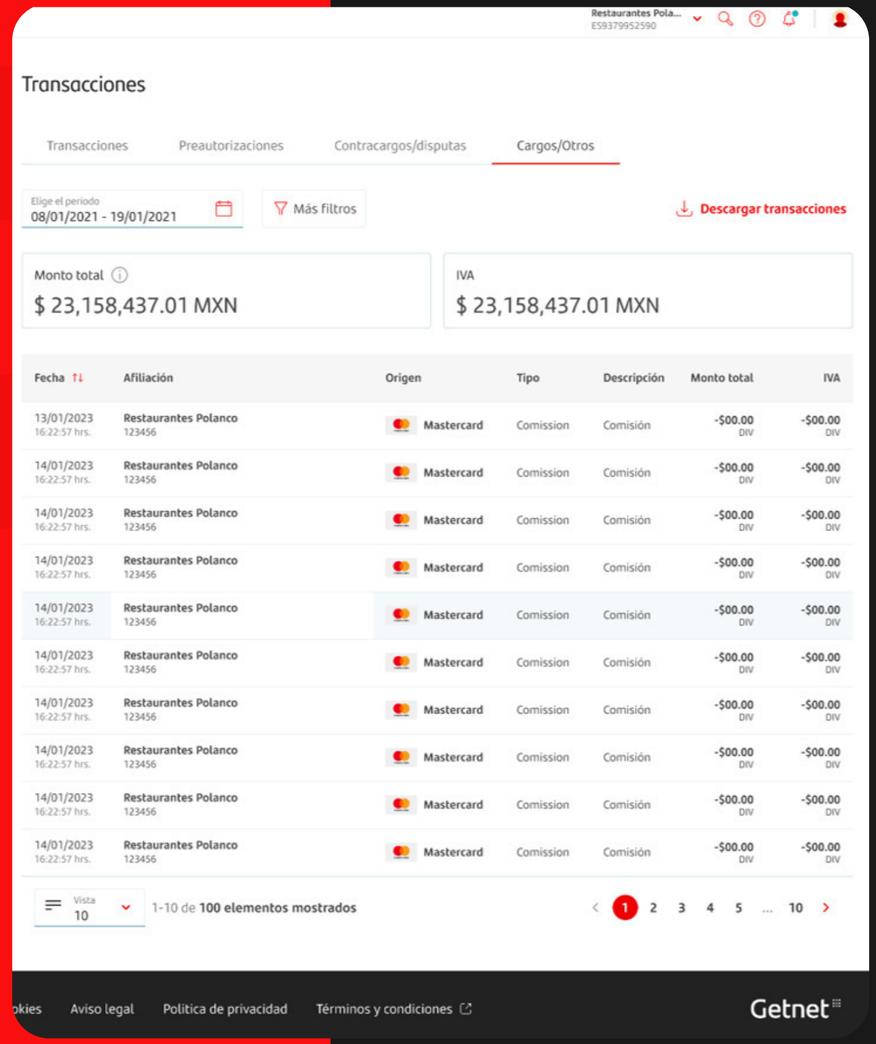
Cargos otros - filtros

Este módulo permite adelantar recursos de ventas para apoyar el capital de trabajo del comercio.

La función esta pensada para usuarios que requieren liquidez anticipada basada en sus ventas registradas.

Ejemplo: “E-gestor”
La pantalla de Factura presenta los siguientes campos principales:

- Mes: Selector de fecha que permite al usuario elegir el mes para la visualización de las facturas.
- Número de Factura: Identificación única de la factura emitida.
- RFC: Registro Federal de Contribuyentes
- Estado: Indica el estado actual de la factura
- Comprobante: prueba de la transacción realizada.
- Total/Monto: Valor total de la factura, incluyendo impuestos y tasas.



Getnet

Getnet Portal

Reportes

La sección de reportes concentra documentos y vistas financieras que ayudan al seguimiento contable y operativo del negocio.

Aquí puedes encontra facturas, información de CNBV y estados de cuenta, además de opciones de consulta y exportación.

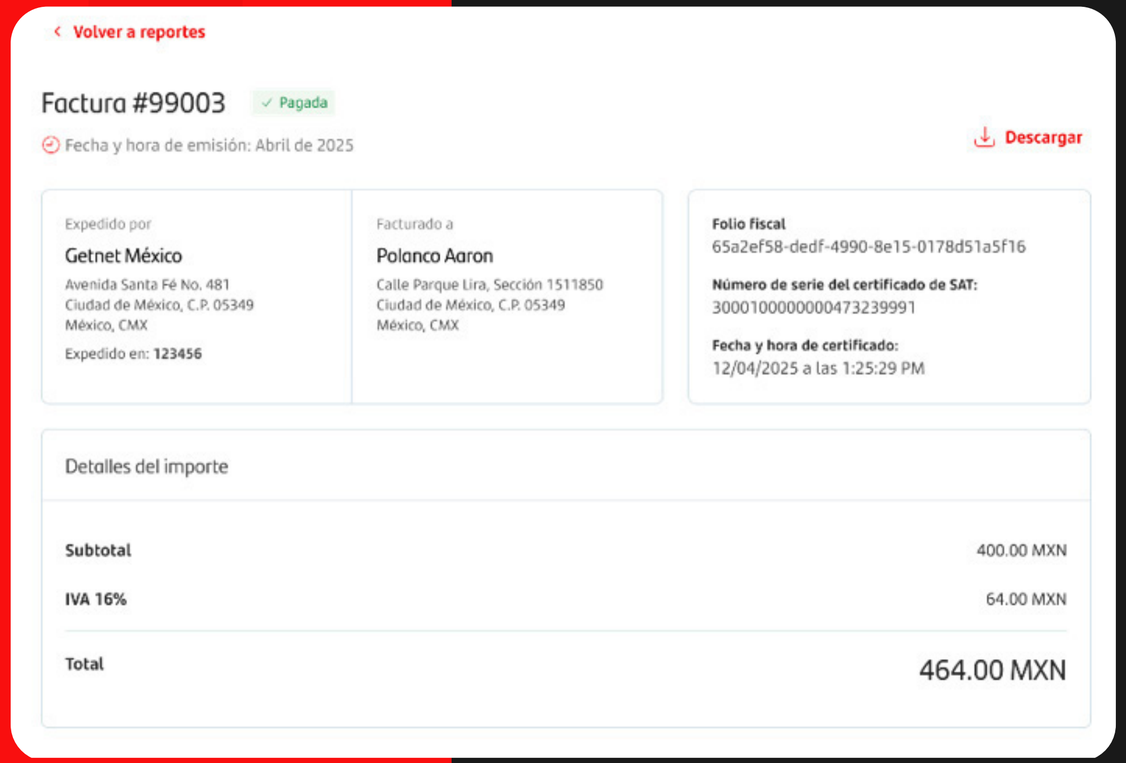


Facturas

La función de facturas permite localizar documentos fiscales por mes o por número de factura. Es una vista pensada para consulta rápida y descarga.

Cuando el usuario necesita revisar una factura concreta, primero selecciona el mes y después usa el número de factura como filtro adicional.

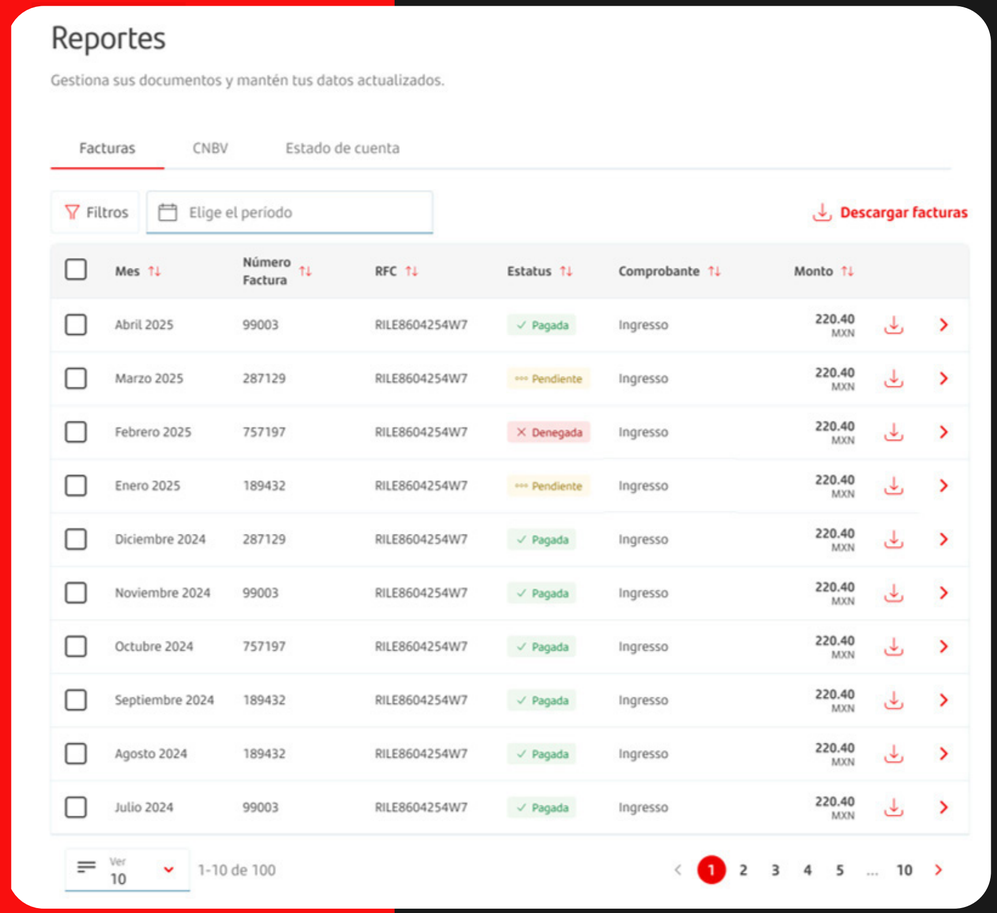
La funcionalidad de Factura fue diseñada para permitir a los usuarios visualizar, filtrar y gestionar sus facturas de manera eficiente. El objetivo principal es proporcionar una visión clara de las facturas emitidas, sus estados y valores totales, garantizando que los usuarios puedan seguir sus obligaciones financieras de manera efectiva.



Facturas - Campos principales

La pantalla de Factura presenta los siguientes campos principales:

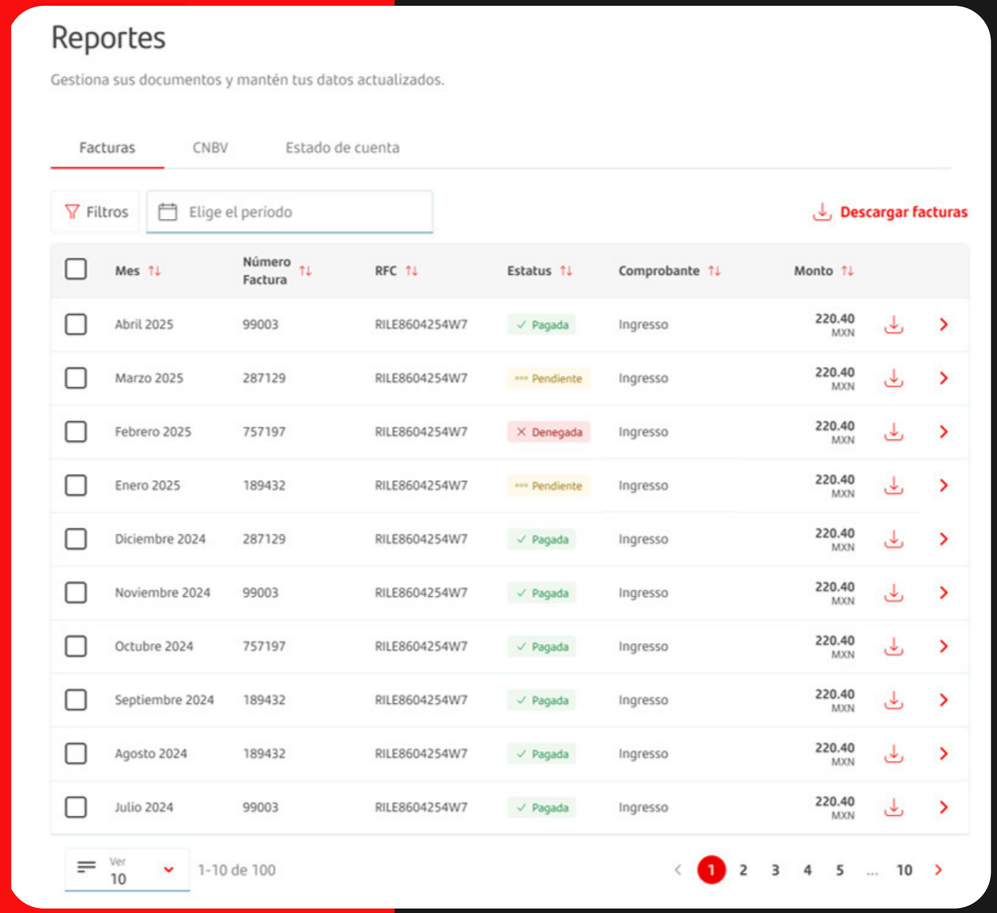
- **Mes:** Selector de fecha que permite al usuario elegir el mes para la visualización de las facturas.
- **Número de Factura:** Identificación única de la factura emitida.
- **RFC:** Registro Federal de Contribuyentes
- **Estado**: Indica el estado actual de la factura
- **Comprobante:** prueba de la transacción realizada.
- **Total/Monto:** Valor total de la factura, incluyendo impuestos y tasas.



Facturas - Campos filtros

- **Filtro de Mes:** Permite al usuario filtrar las facturas mostradas con base en el mes seleccionado.
- **Filtro por Número de la Factura:** Permite al usuario filtrar por el número de la factura.
- **Visualización Detallada:** Al hacer clic en una factura específica, el usuario puede acceder a detalles adicionales, como fecha de emisión, ítems de la factura e información del cliente.
- **Factura exportación de datos**

Paso 1: Selecciona el mes que deseas consultar.
Paso 2: Haz clic en el botón de exportación.
Paso 3: Elige el formato de archivo requerido, como PDF o XML.
Paso 4: Guarda el archivo en tu equipo para revisarlo o compartirlo después.



Facturas - Exportación de datos

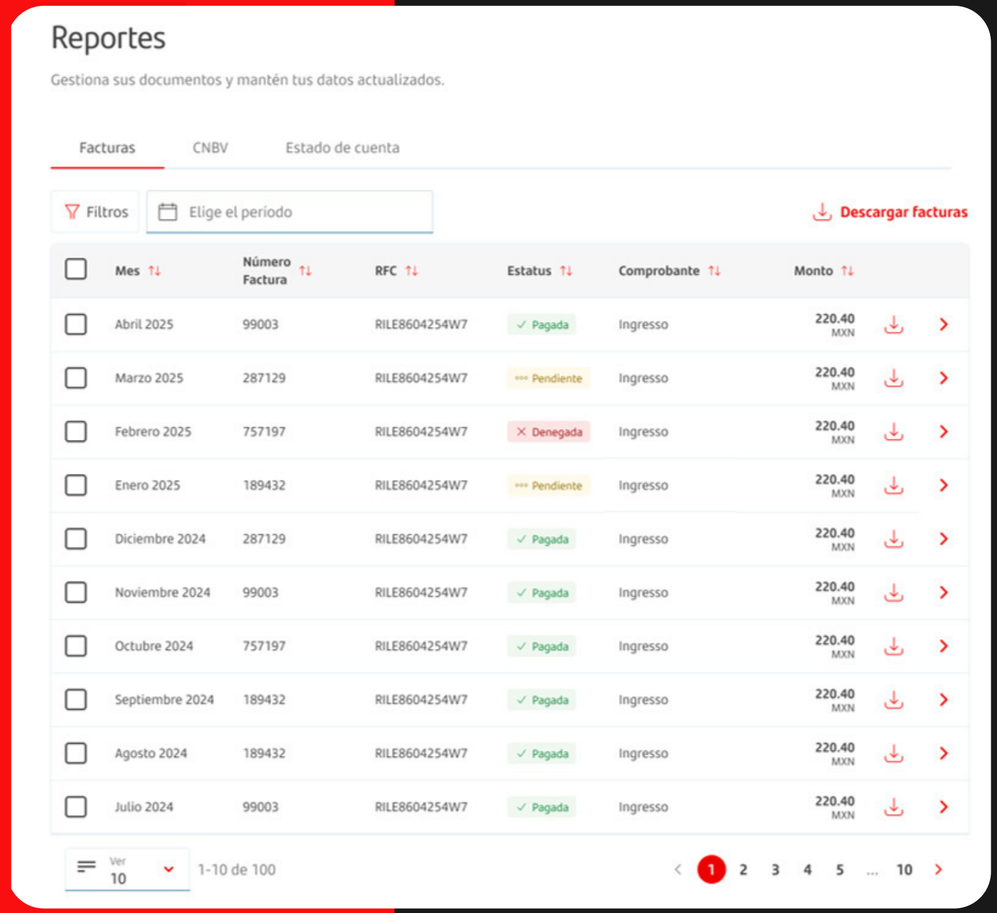
Descripción: Los usuarios pueden exportar la lista de facturas en formatos como PDF o XML para análisis más detallados.

Pasos para Exportación:

- Seleccione el mes deseado.
- Haga clic en el botón de exportación.
- Elija el formato del archivo (PDF o XML).
- Guarde el archivo en la ubicación deseada

La interfaz muestra facturas solo del mes seleccionado. Para visualizar facturas de meses anteriores, el usuario debe cambiar el filtro de mes.

Formato de Exportación: Los datos exportados seguirán la misma estructura de la tabla mostrada en la interfaz.



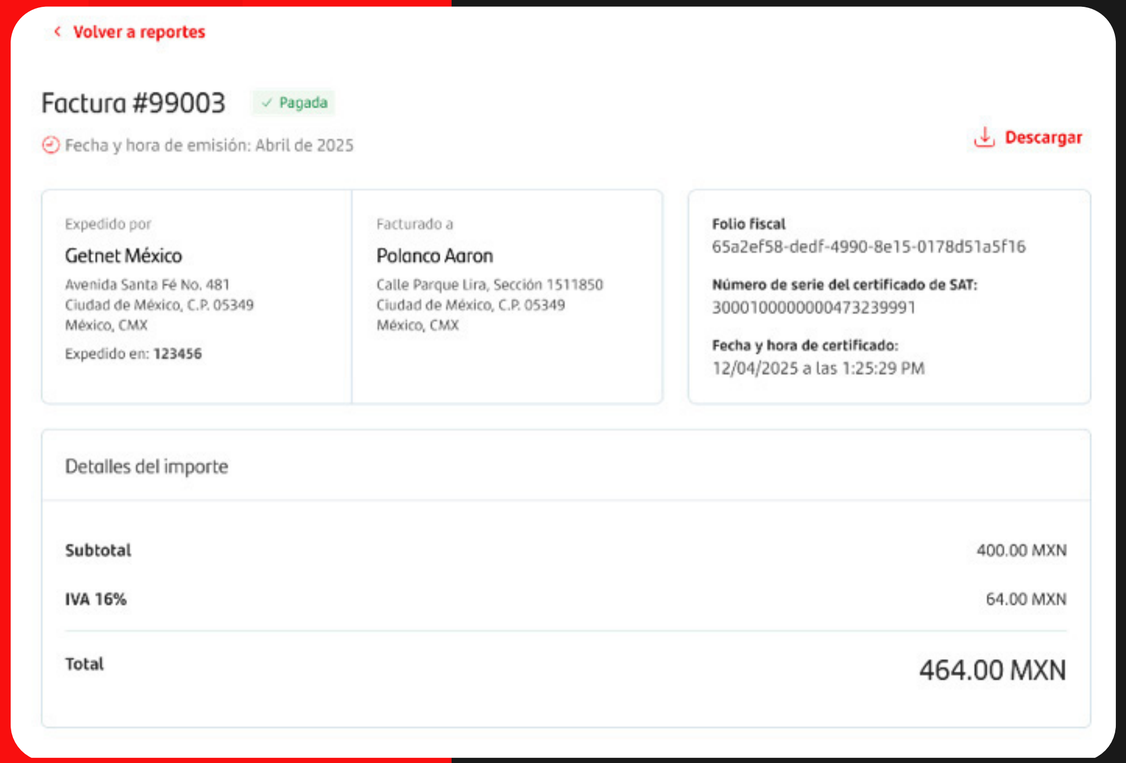
Factura - Detalles

La pantalla de detalle de factura muestra la información fiscal completa del documento. Permite revisar estado, folio, certificados, subtotal, IVA y total.

Si la factura aparece rechazada, el sistema mostrará el motivo y la indicación correspondiente para que el usuario identifique el siguiente paso.

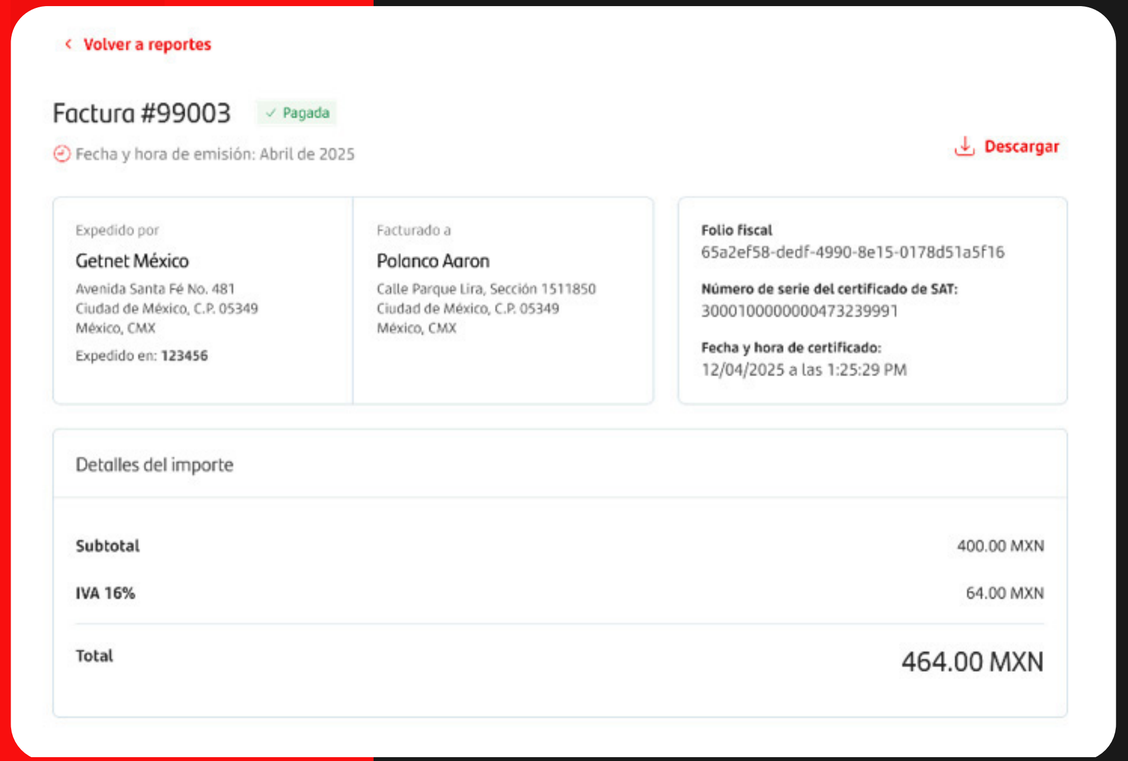
La funcionalidad de Detalles de Factura fue desarrollada para proporcionar a los usuarios una visión completa y detallada de cada factura emitida.

Esta pantalla permite que los usuarios accedan a información crucial sobre la factura, incluyendo su estado, datos de emisión y valores detallados, facilitando la gestión y el seguimiento de las transacciónes financieras.



Factura - Campos principales

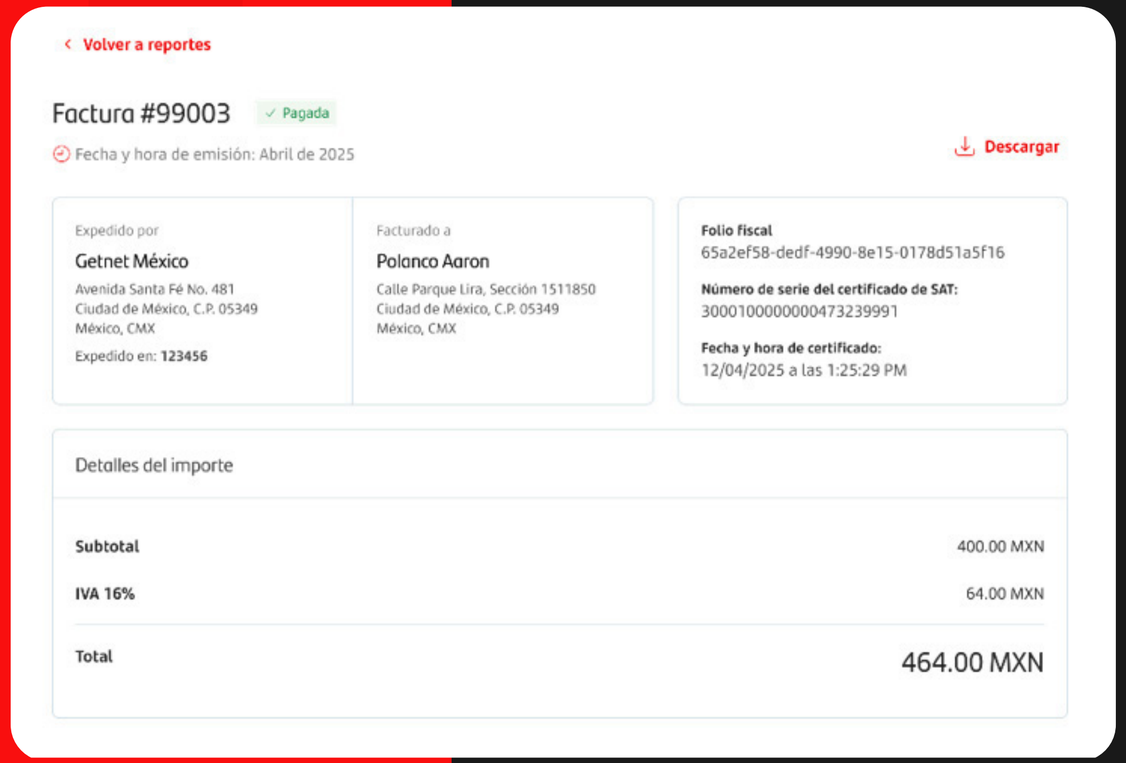
- **Número de Factura:**
- **Estado:** Indica el estado actual de la factura (ej: Aprobada o rechazada)
- **Mes de Emisión:** Mes y año de emisión de la factura
- **Expedidor por:** Nombre de la entidad o persona que emitió la factura.
- **Facturado por:** Nombre de la entidad o persona a quien fue emitida la factura.
- **Folio Fiscal:** UUID del folio fiscal asociado a la factura
- **N° de Serie del Certificado SAT:** Número de serie del certificado emitido por el SAT



Factura - Campos principales

- **Fecha y Hora del Certificado:** Fecha y hora en que se emitió el certificado.
- **Comprobante:** Valor fijo que representa la naturaleza de la transacción.
- **Subtotal:**
- **IVA 16%:**
- **Valor Total:**

En el caso de una factura con el estado rechazado, al hacer clic en detalles verá: El estado rechazado, el motivo de rechazo y la descripción fija: "Los detalles estarán disponibles una vez que la corrección haya sido realizada y se vuelva a emitir la factura.



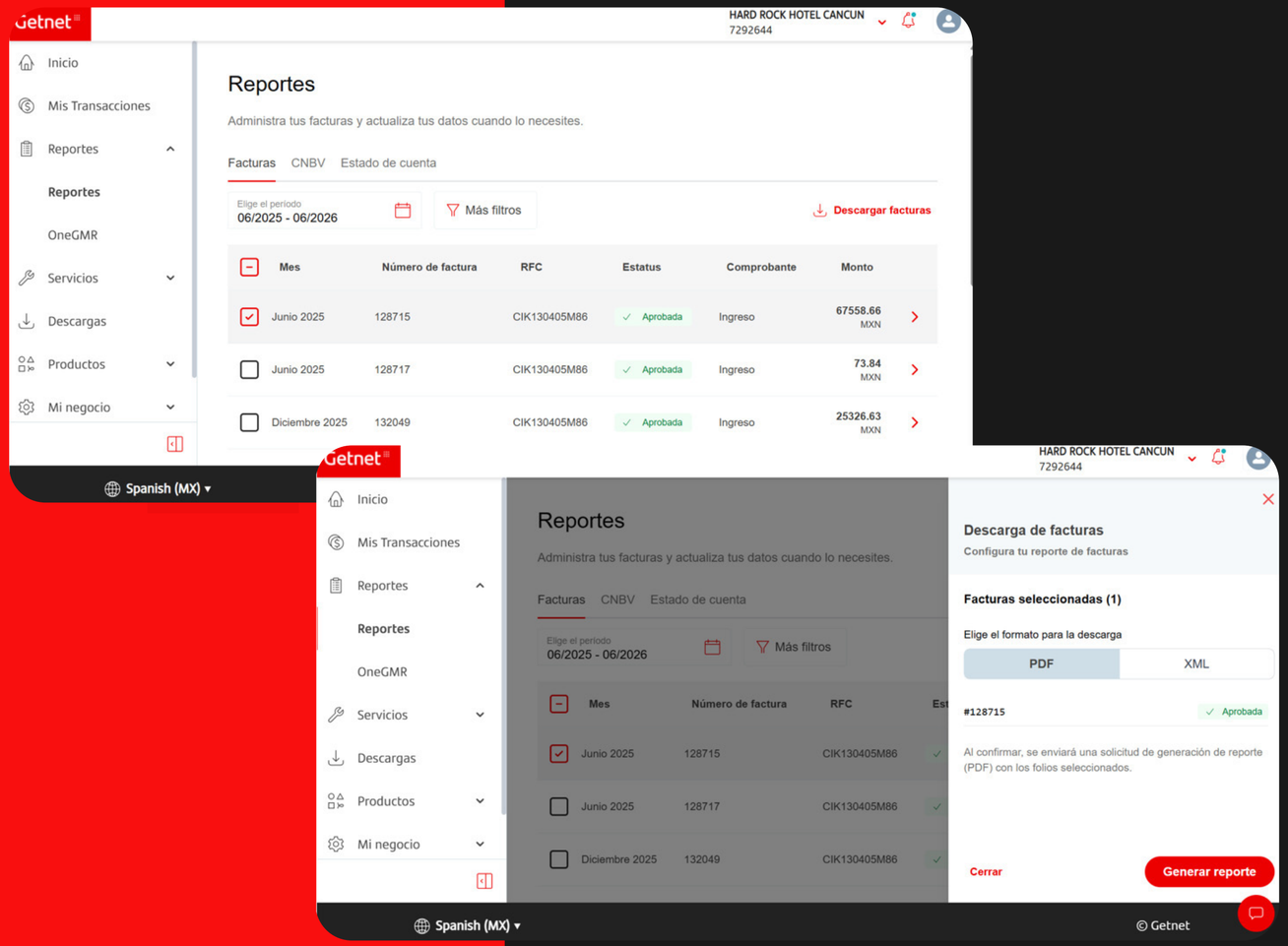
Factura - Descargas

El botón de descarga permite obtener la factura en formato digital desde la esquina superior derecha de la pantalla.

- **Botón de Descarga:**
Permite al usuario descargar la factura en formato digital. Y seleccionar el mes de la factura o puede seleccionar varios meses.

El botón de descarga está ubicado en la esquina superior derecha de la pantalla.

- **Cómo Funciona:** Al hacer clic en el botón, el usuario puede elegir el formato de descarga (ej: PDF, XML).



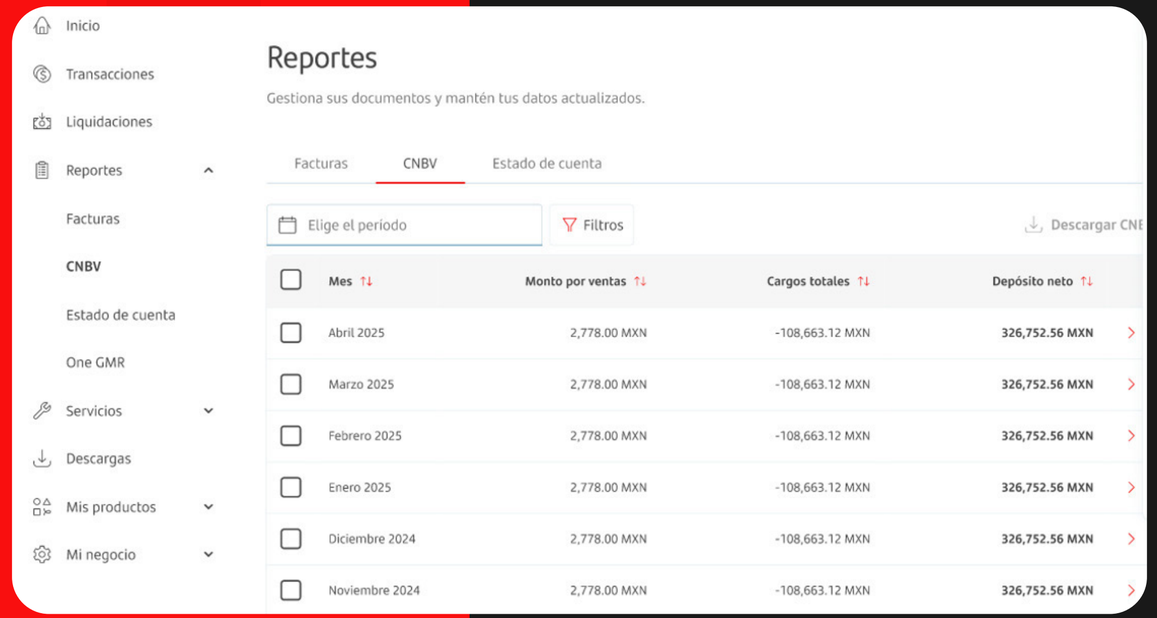
CNVB

El módulo CNBV ofrece una lectura detallada de ventas, cargos y depósito neto para apoyar el análisis financiero y el cumplimiento regulatorio.

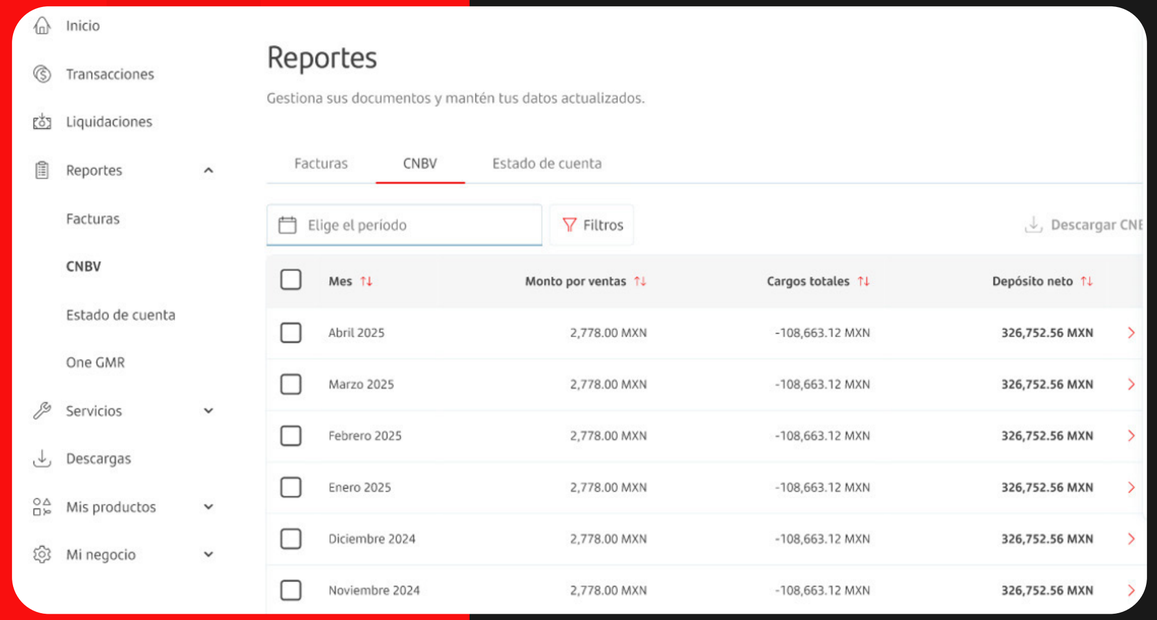
Usa esta pantalla cuando necesites revisar el comportamiento mensual del negocio y exportar la información para un análisis más amplio.

Proporciona a los usuarios una visión detallada de las transacciónes financieras relacionadas con la CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores).

Permite a los usuarios visualizar, filtrar y analizar información sobre ventas, tasas y depósitos netos, facilitando la gestión financiera y el cumplimiento regulatorio. La interfaz es intuitiva y ofrece opciones de filtrado para que los usuarios puedan personalizar la visualización de datos según sus necesidades.



CNVB - Estructura de la pantalla



Campos Principales

La pantalla de CNBV presenta los siguientes campos principales:

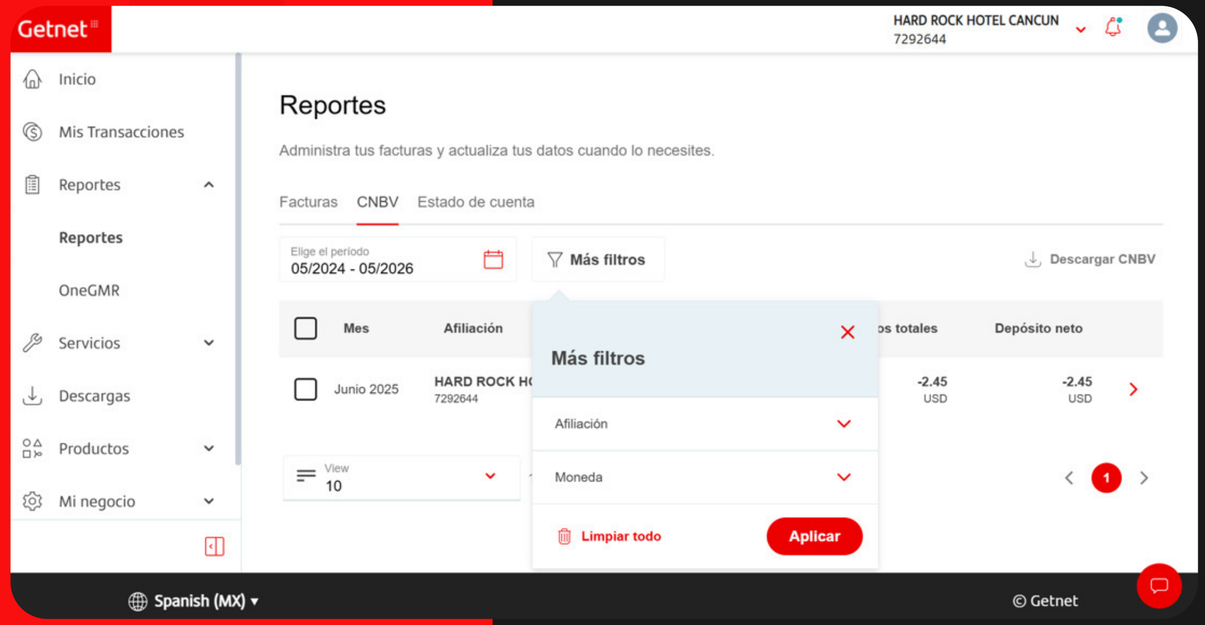
- Mes
- Monto por Ventas
- Cargos totales
- Depósito Neto

Getnet

CNVB - Filtros

Aquí puedes filtrar por mes, afiliación y moneda para ver un corte específico de la información financiera.

Los filtros reducen la lista de resultados y ayudan a comparar periodos o establecimientos de forma más ordenada.

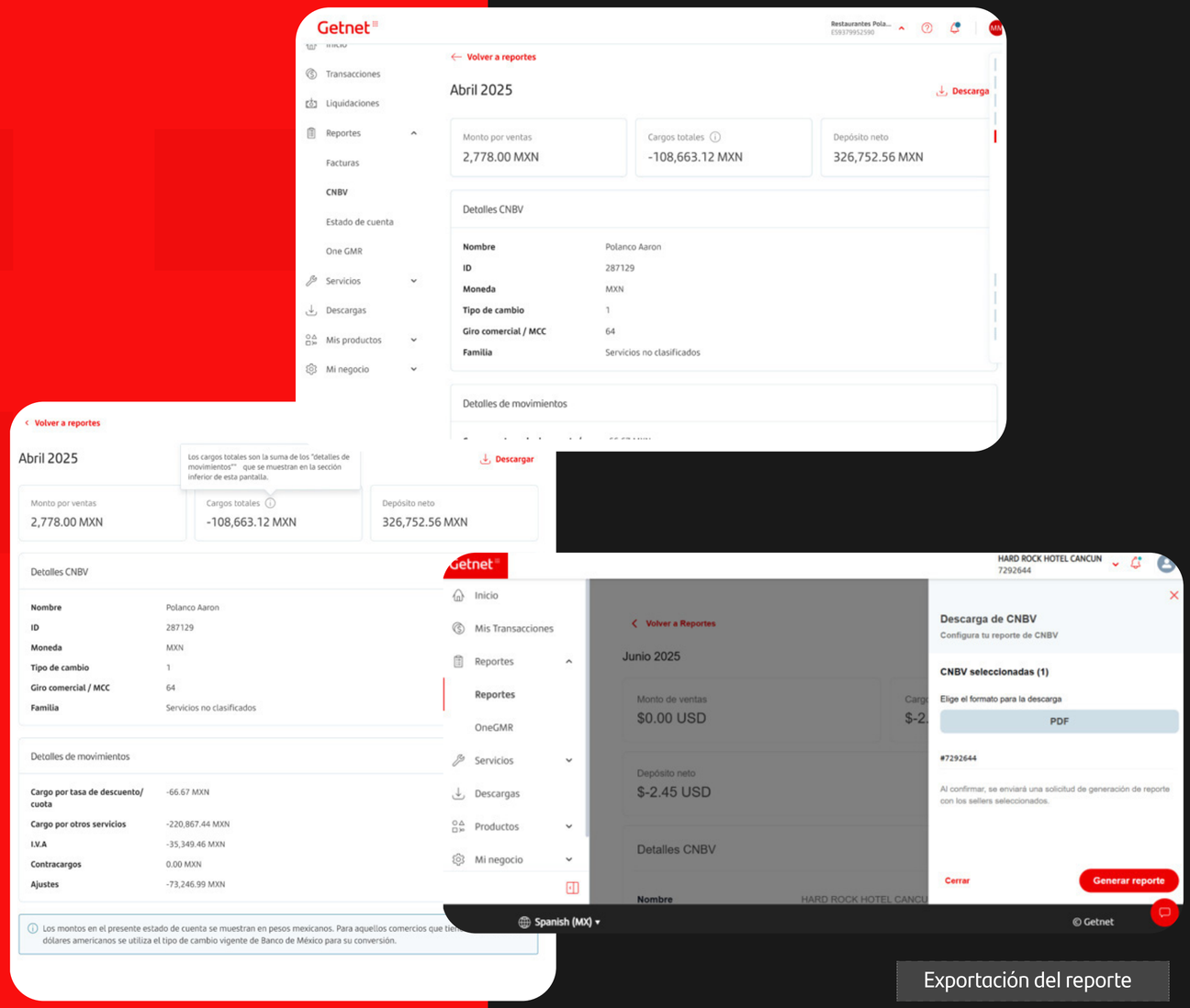


CNVB - Detalles

El detalle de CNBV muestra la información consolidada para inspeccionar ventas, cargos y depósitos con mayor precisión.

Si vas a exportar datos, confirma primero que el periodo y la afiliación seleccionados sean los correctos para evitar descargar información innecesaria.

Proporciona una visión completa y detallada de las transac-ciónes relacionadas con el CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores).



Exportación del reporte

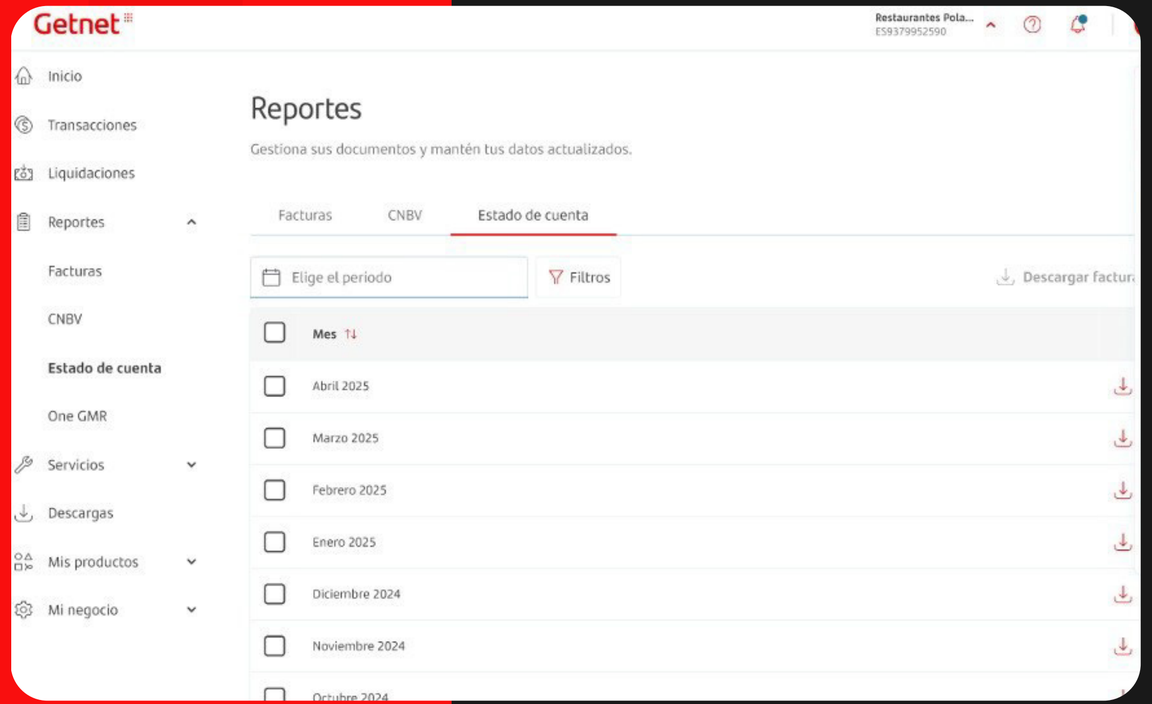
Estado de Cuenta

El estado de cuenta permite revisar extractos mensuales de forma consolidada. Desde aquí puedes filtrar, descargar uno o varios documentos y dar seguimiento a cada periodo.

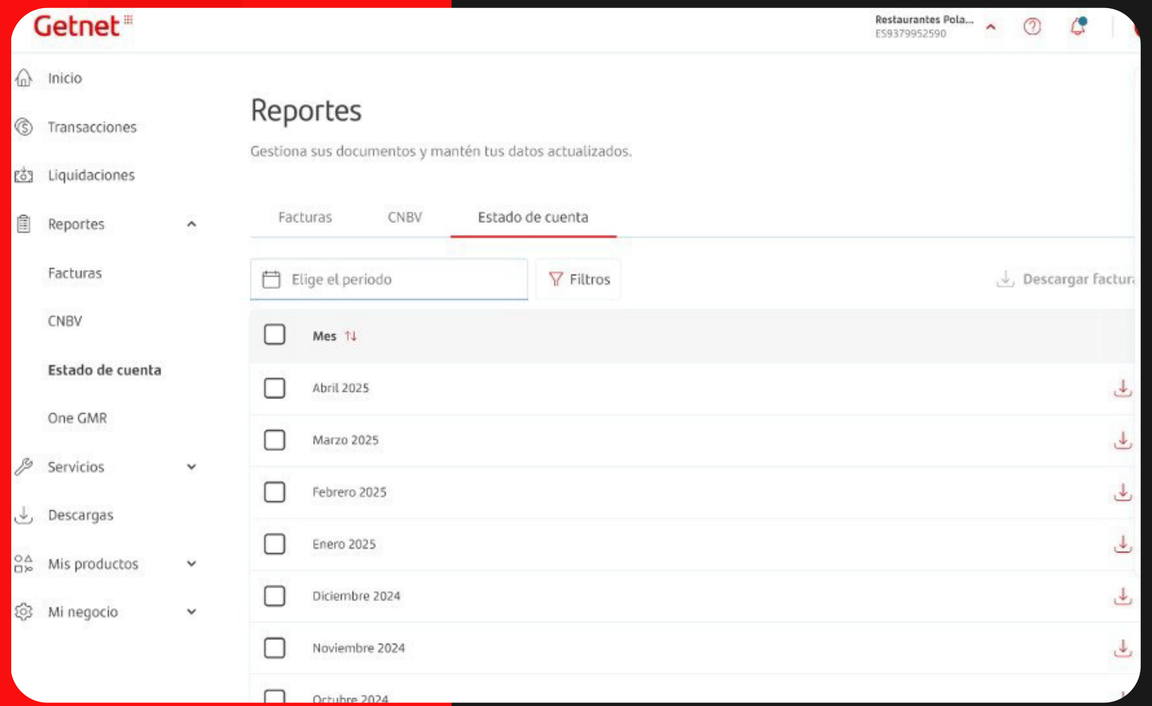
Es una pantalla clave para conciliación y control financiero, por lo que conviene usarla cuando necesites validar movimientos por mes y afiliación.

Ofrece a los usuarios una visión consolidada y detallada de los extractos financieros de sus cuentas vinculadas a la plataforma. Su principal objetivo es permitir el seguimiento, análisis y exportación de los estados de cuenta mensuales, facilitando el control financiero, la reconciliación de operaciónes y el acceso rápido a documentos fiscales.

La interfaz intuitiva, unida a filtros avanzados y opciones de descarga másiva, convierte a la pantalla en una herramienta esencial para la gestión eficiente de la información financiera del usuario.



Estado de Cuenta - Estructura de la Pantalla



Campos Principales
La pantalla está compuesta por tres áreas principales: barra de filtros, tabla de resultados y controles de descarga.

Barra de Filtros
Ubicada en la parte superior de la pantalla, la barra de filtros es accesible mediante un botón dropdown identificado como "Filtros". Al hacer clic, el usuario puede refinar la búsqueda utilizando los siguientes criterios:

- **Mes:**
Permite seleccionar el mes de referencia para la exhibición de los estados de cuenta.

- **Afiliación:**
Permite seleccionar una afiliación específica vinculada al usuario. El filtro presenta una lista de afiliaciones disponibles, identificadas por el nombre comercial y número de afiliación.

Estado de Cuenta - Estructura de la Pantalla

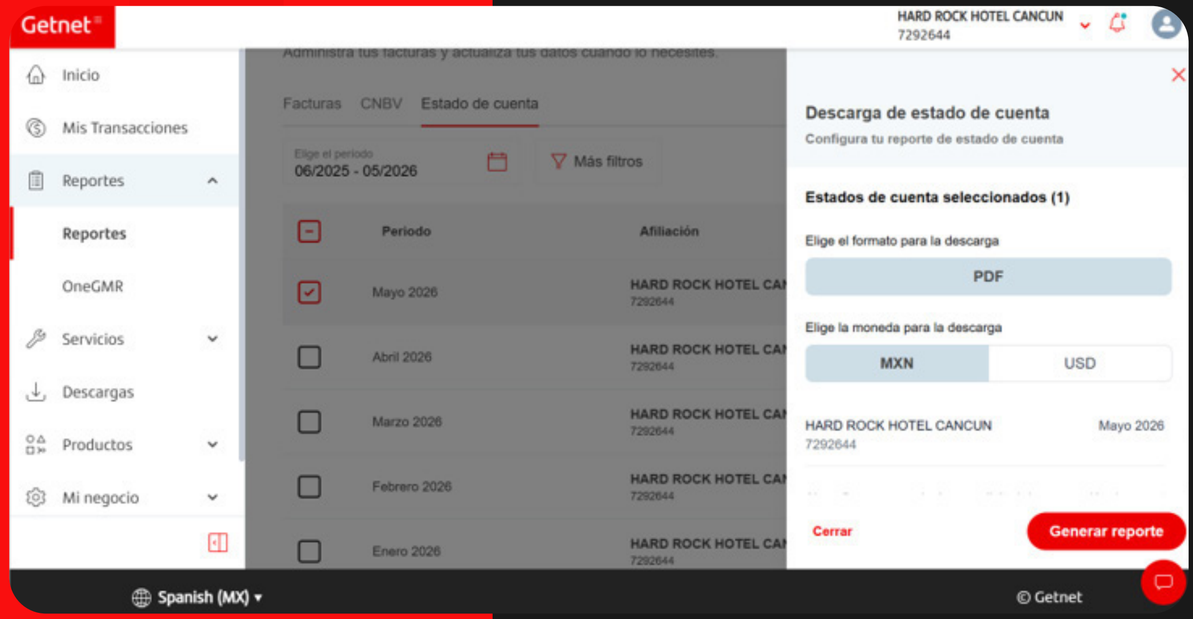


Tabla de Resultados
Después de aplicar los filtros, la tabla muestra los estados de cuenta correspondientes, organizados en columnas claras y objetivas:

- **Checkbox de Selección:**
Ubicado al inicio de cada fila, permite al usuario seleccionar múltiples estados de cuenta para realizar la descarga masiva de los documentos fiscales.

Controles de Descarga

- **Botón de Descarga Individual:**
Ubicado al final de cada fila, permite descargar por separado el documento fiscal referente a ese estado de cuenta.

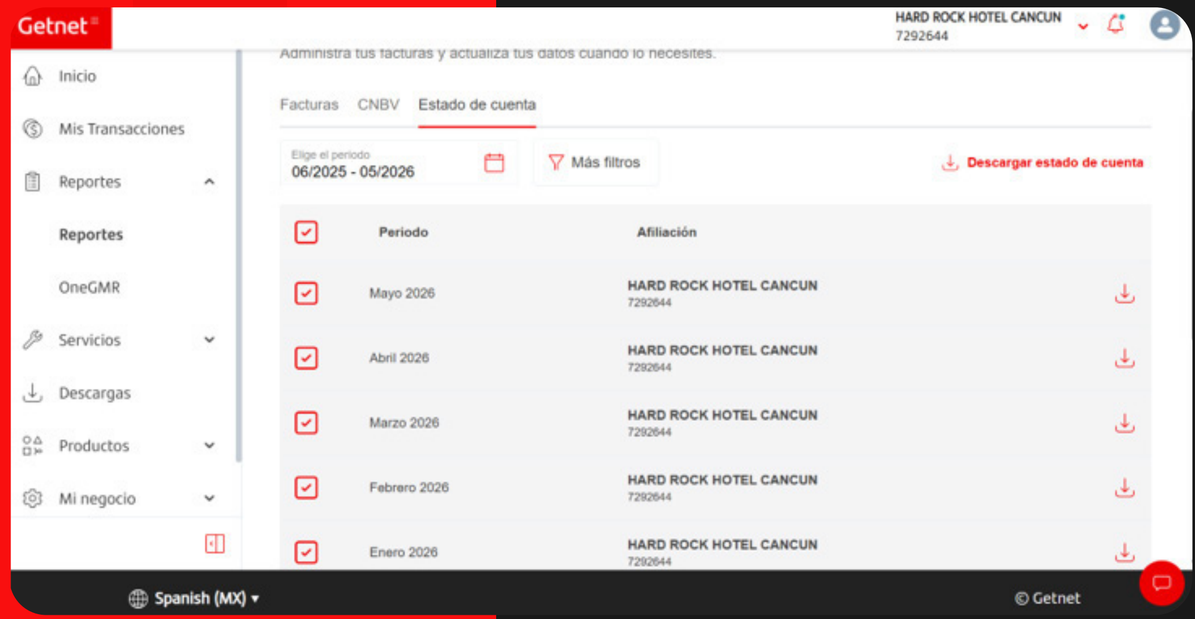
Estado de Cuenta - Estructura de la pantalla

• **Descarga Masiva:**
Después de seleccionar una o más filas de la tabla utilizando los checkboxes, el usuario puede accionar el botón de descarga másiva, generalmente ubicado encima o debajo de la tabla

Notas

• Los filtros aplicados afectan directamente los resultados mostrados en la tabla, facilitando la navegación por grandes volúmenes de datos.

• La exportación de los documentos mantiene la estructura y los datos mostrados en la interfaz, garantizando consistencia entre visualización y descarga.



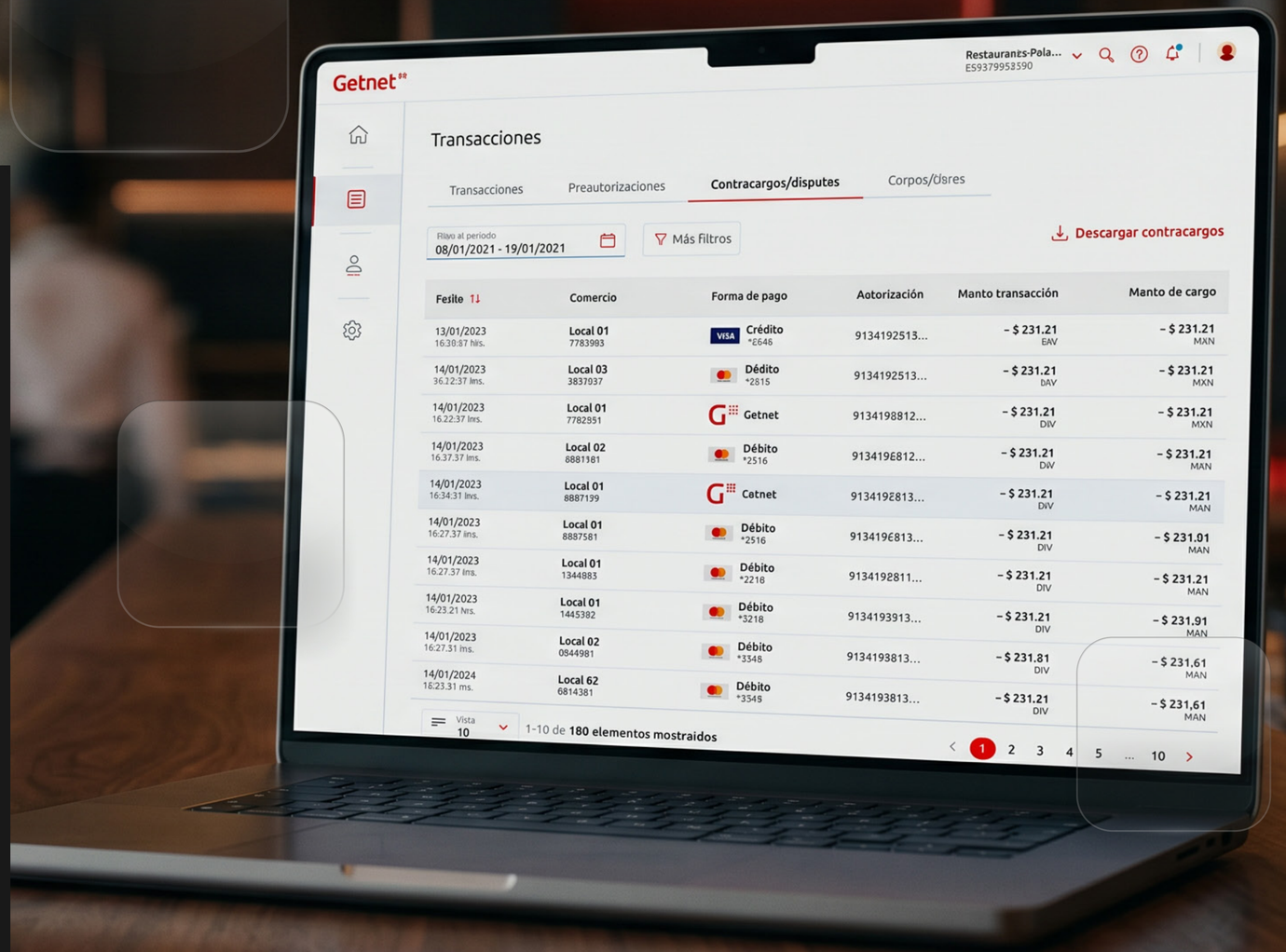
Getnet

Getnet Portal

SERVICIOS

La sección de servicios agrupa solicitudes, soporte y herramientas de gestión operativa.

Desde aquí puedes consultar procesos en curso, abrir casos y revisar la información de apoyo que te brinda el portal.



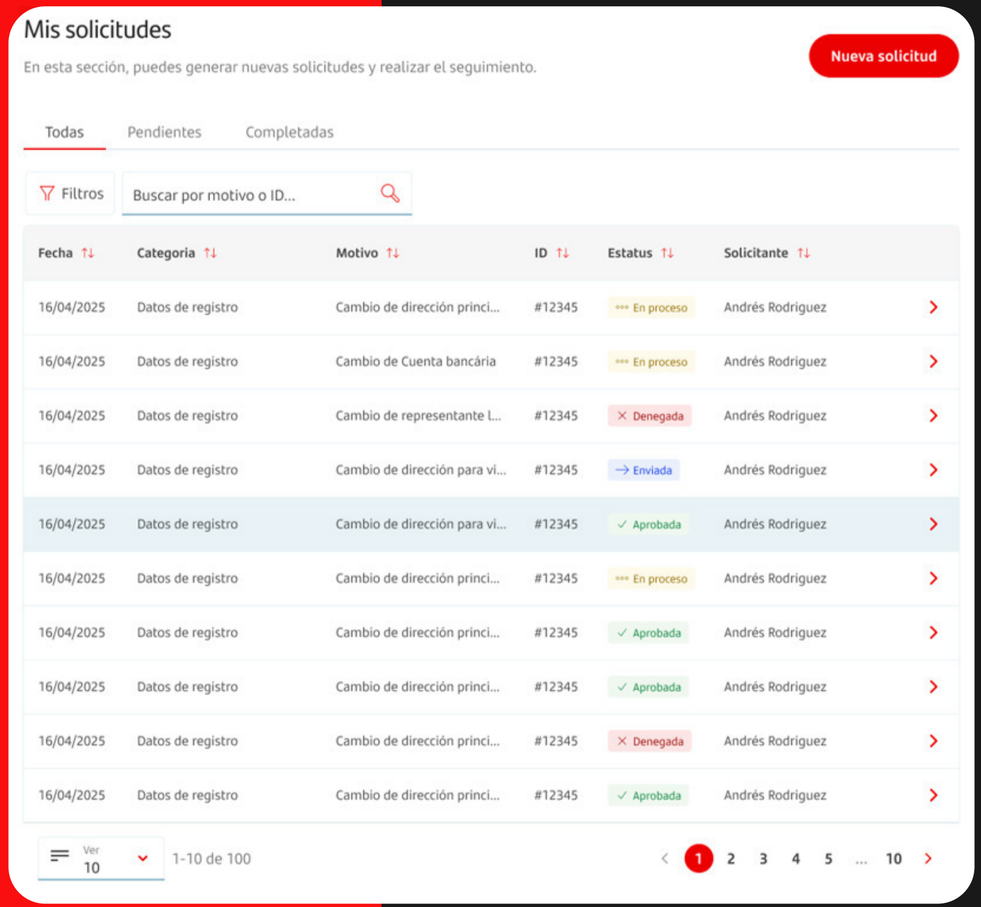
Mis solicitudes

Esta pantalla permite dar seguimiento a las solicitudes realizadas por el usuario. El objetivo es que puedas identificar rápidamente su estado, el tipo de solicitud y su avance.

Usa las pestañas y filtros para localizar una solicitud especifica sin revisar toda la lista manualmente.

Esta pantalla centraliza y facilita el seguimiento de todas las solicitudes realizadas por el usuario dentro del sistema.

Su objetivo es proporcionar una visión clara, organizada y filtrable de cada solicitud, permitiendo al usuario monitorear el estado, acceder a detalles y buscar rápidamente información específica. La interfaz fue diseñada para ser intuitiva, responsiva y eficiente, atendiendo tanto a operadores como a gestores que necesitan control y rastreabilidad sobre procesos administrativos y operativos.



Mis solicitudes - Columnas

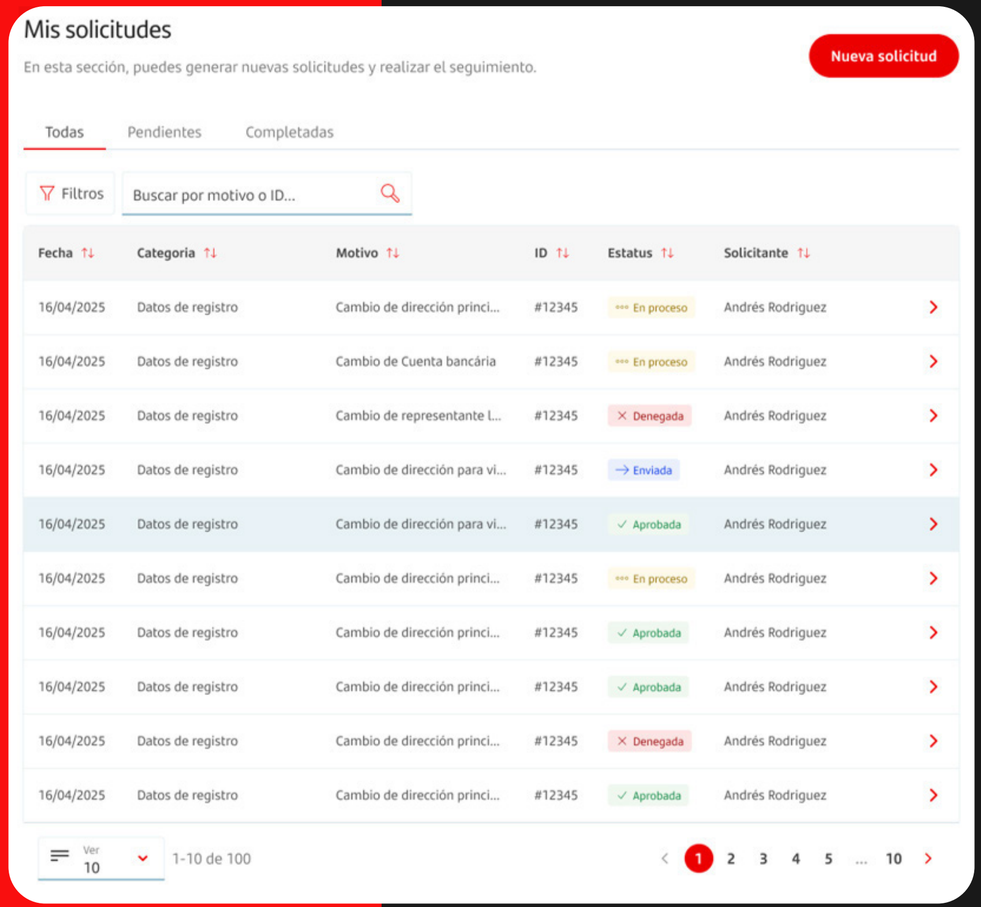
Navegación por Pestañas
Se encuentran 3 pestañas principales para segmentación de las solicitudes:

- **Todas:**
Muestra todas las solicitudes registradas por el usuario, independientemente del estado.

- **Pendientes:**
Muestra solo las solicitudes que aún están en curso o esperando alguna acción (ej: "en proceso", "enviado").

- **Completadas:**
Lista las solicitudes que ya han sido finalizadas, ya sea por aprobación o negación.

- **Campo de Búsqueda:**
Permite buscar solicitudes por ID o nombre, facilitando el acceso directo a registros específicos.



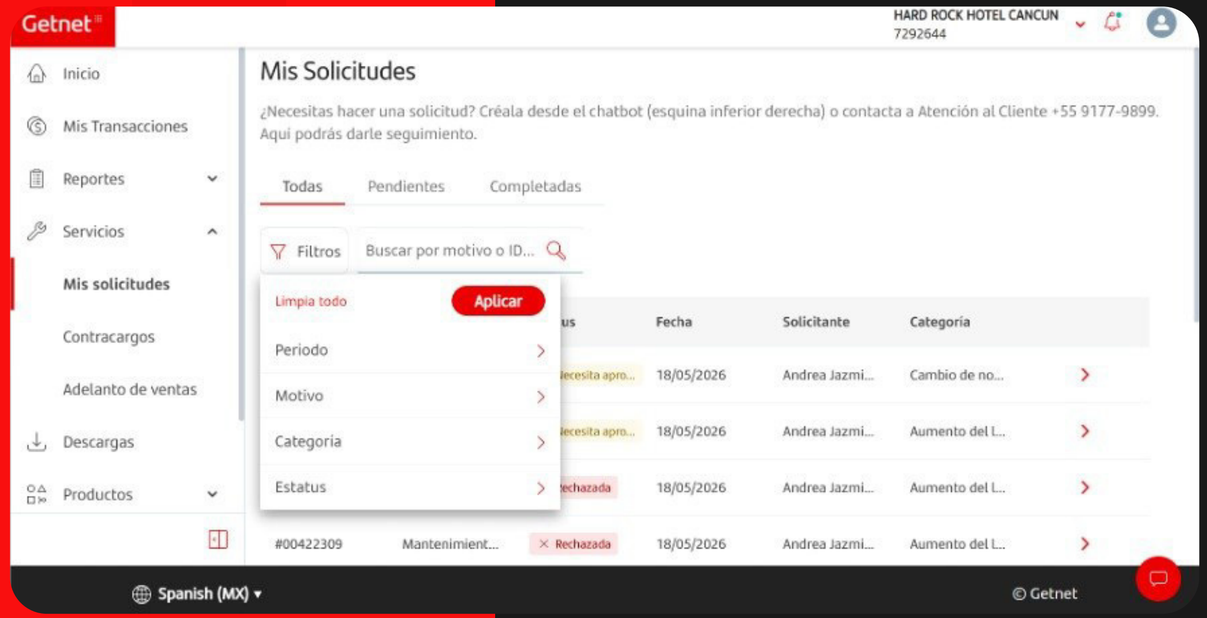
Mis solicitudes - Filtros

Debajo de las pestañas, se encuentra el área de filtros y búsqueda, permitiendo refinar la visualización de las solicitudes:

Permite buscar solicitudes por ID o nombre, facilitando el acceso directo a registros específicos.

- **Comercio/Afiliación:**

- **Motivo**
Permite seleccionar el tipo de solicitud (ej: cambio de datos, sustitución de representante legal, solicitud física).



Mis solicitudes - Filtros

- **Categoría:**
Filtro específico para subcategorías, como cambio de representante legal, cambio de cuenta bancaria, cambio de correo electrónico, etc.

- **Estatus:**

Filtra las solicitudes por el estado actual:
- Aprobado
- Denegado
- En Proceso
- Necesita aprobación
- Enviado
- Periodo



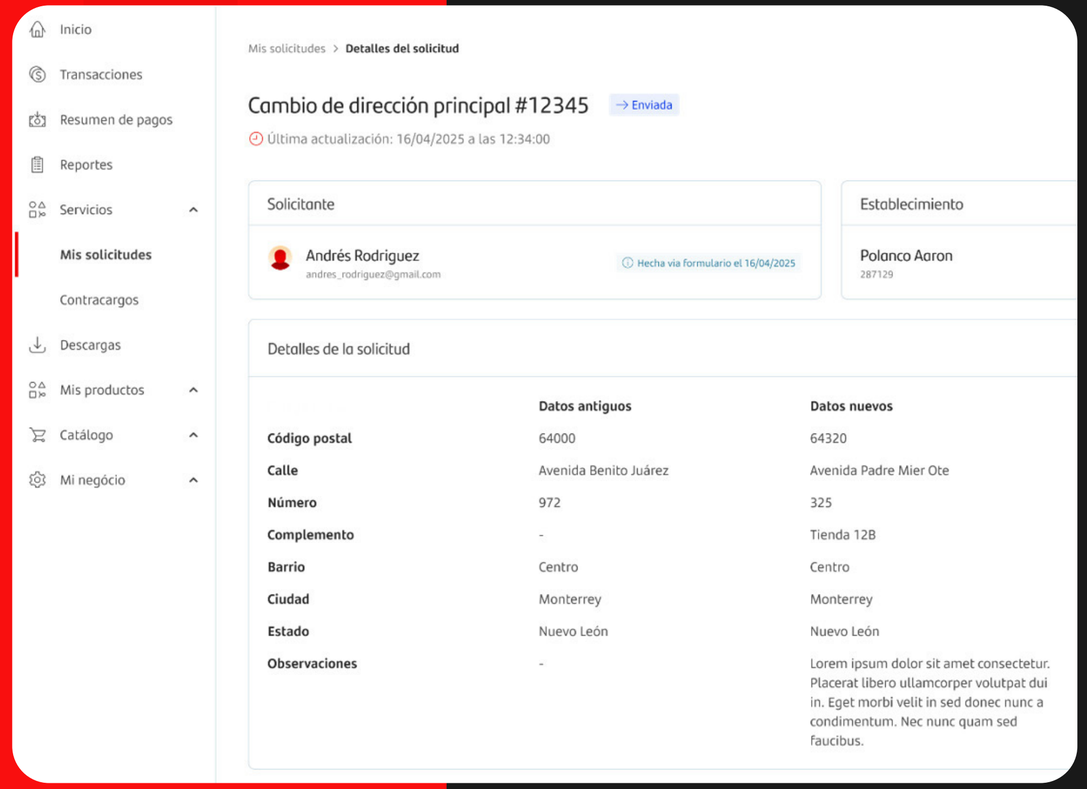
Mis solicitudes - Navegación

Las pestañas Todas, Pendientes y Completadas sirven para separar las solicitudes segun su estado actual.

Cuando el usuario solo quiere revisar lo que sigue en proceso, conviene entrar primero a Pendientes y después aplicar filtros adicionales.

- **Descripción:**
El usuario puede alternar entre las pestañas "Todas", "Pendientes" y "Completadas" para visualizar diferentes conjuntos de solicitudes, de acuerdo con el estado de cada una.

- **Beneficio:**
Facilita el seguimiento del progreso de las solicitudes y la localización de registros finalizados o pendientes.



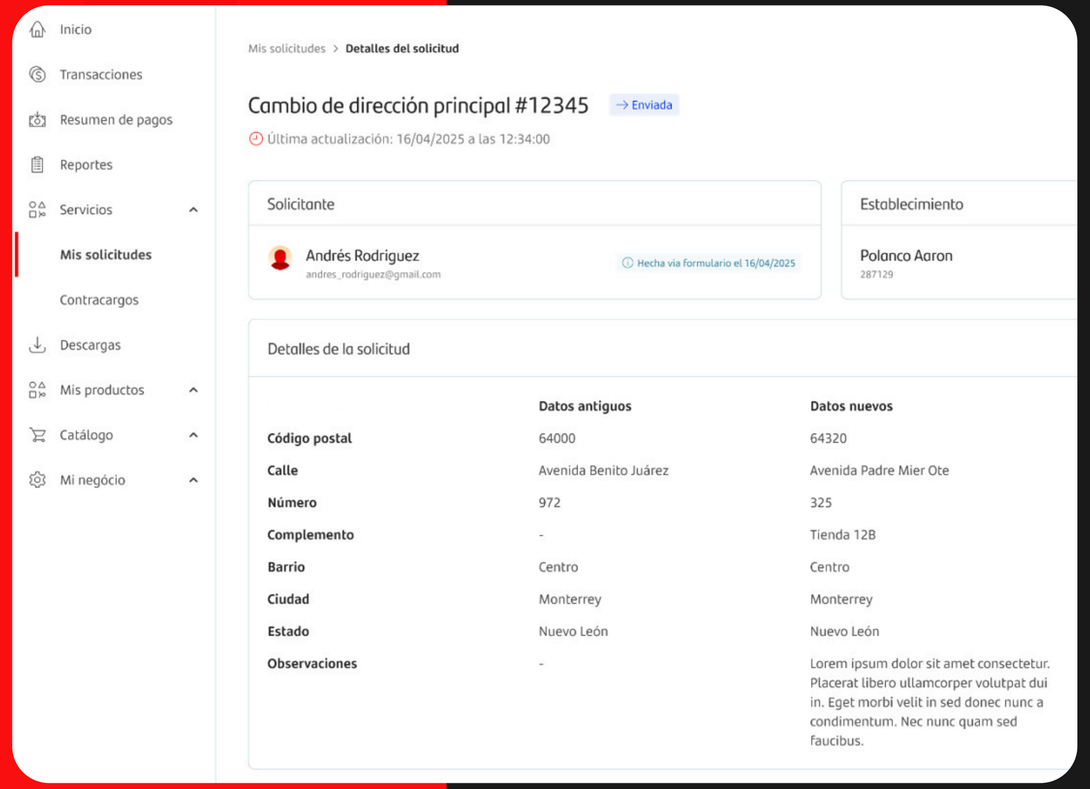
Mis solicitudes - Navegación

Filtros Personalizables
Permiten al usuario refinar la lista de solicitudes exhibidas, haciendo la búsqueda más eficiente y dirigida.

Ejemplo de Uso:
El usuario puede seleccionar "Pendientes" y filtrar por "Tipo de Solicitud: Cambio de Datos" para visualizar solo solicitudes de este tipo que aún no han sido completadas.

Nota: La visualización detallada depende de los permisos del usuario.

Algunas funciones pueden variar según el perfil de acceso.



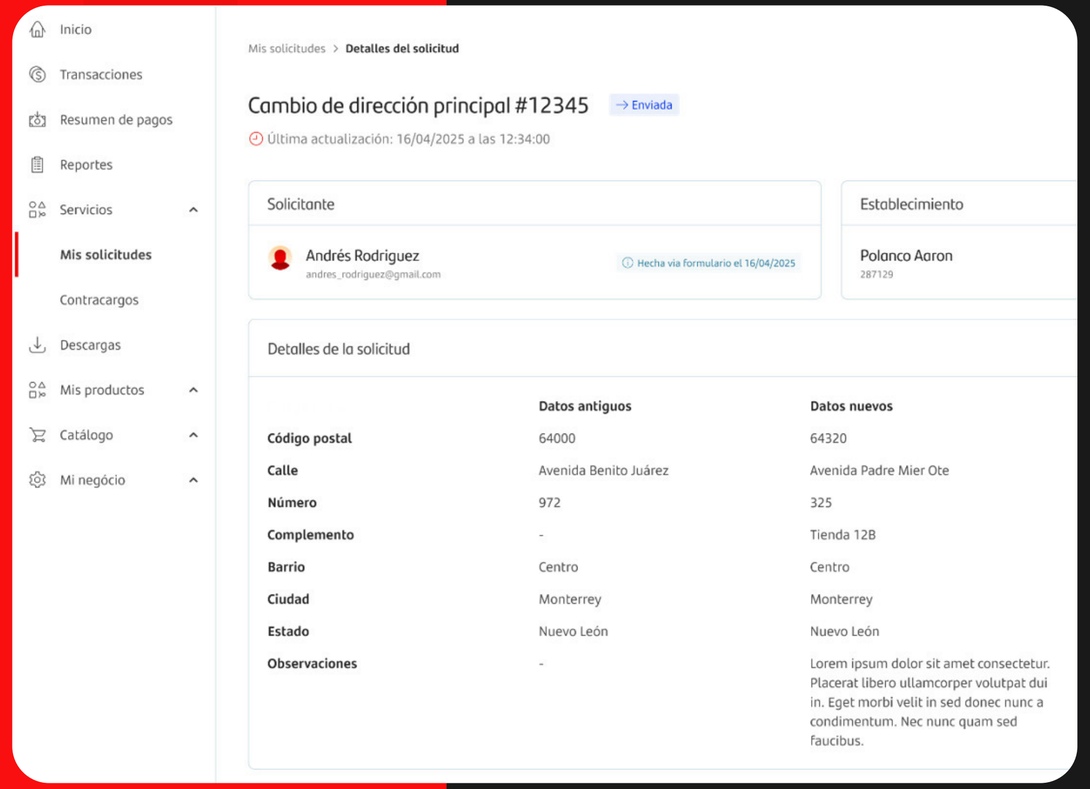
Mis solicitudes - Detalles

La vista de detalle muestra toda la información asociada a una solicitud. Desde aquí se puede consultar el antes y después de los cambios cuando se trata de una modificación de datos.

Esta pantalla facilita validar la información y revisar el historial antes de aprobar o continuar con el seguimiento del caso.

Proporciona una visión completa y transparente sobre cada solicitud realizada por el usuario. Su objetivo es permitir la consulta detallada de toda la información relevante a la solicitud, desde datos del solicitante hasta el historial de cambios, con la ejecución de acciones directas para aprobar un cambio.

El usuario aquí podrá aprobar la solicitud de mantenimiento que tenga pendiente.

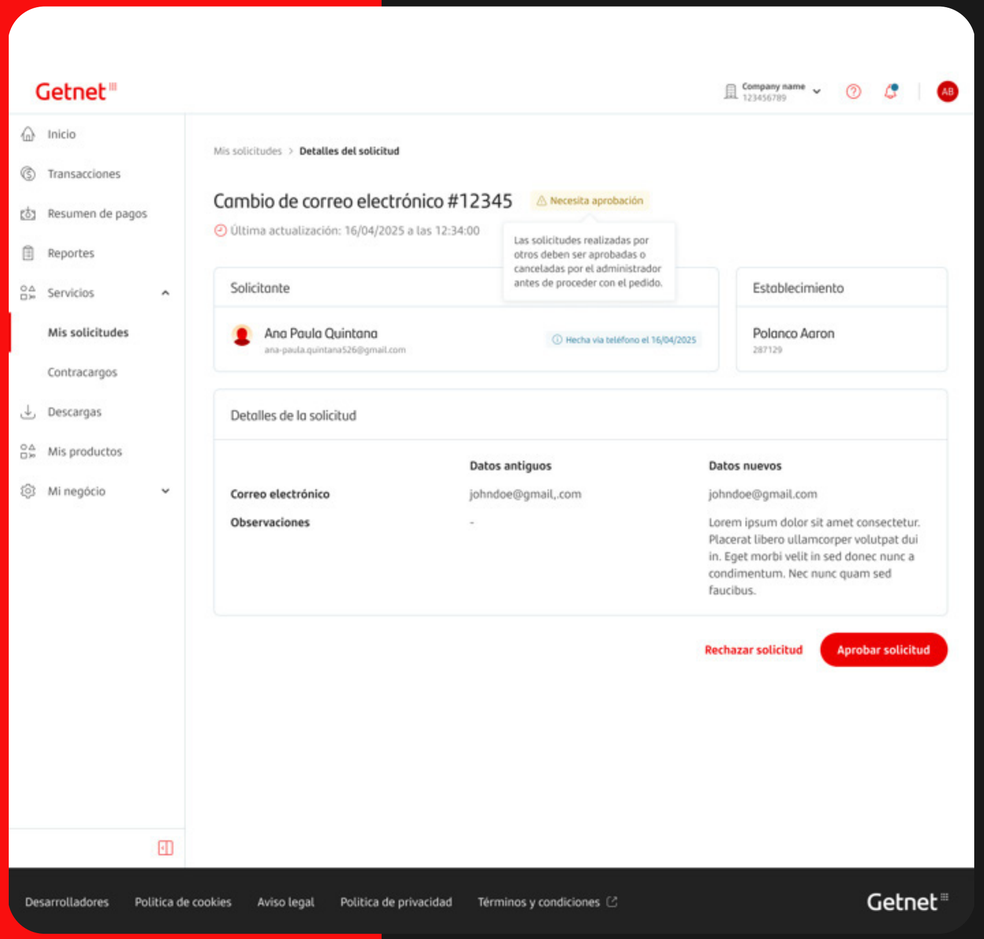


Mis solicitudes - Detalles

Información de la Solicitud:
• Muestra todos los campos relevantes a la solicitud.

• En caso de que la solicitud sea de modificación de datos (por ejemplo, cambio de dirección, modificación de datos registrales, etc.), se presentan:

- **Campos Antiguos:** Muestra los valores anteriores de cada campo.
- **Nuevos Campos:** Muestra los valores propuestos/actualizados para cada campo.
- Los campos se presentan de forma comparativa, facilitando la visualización de los cambios solicitados.



GetBot

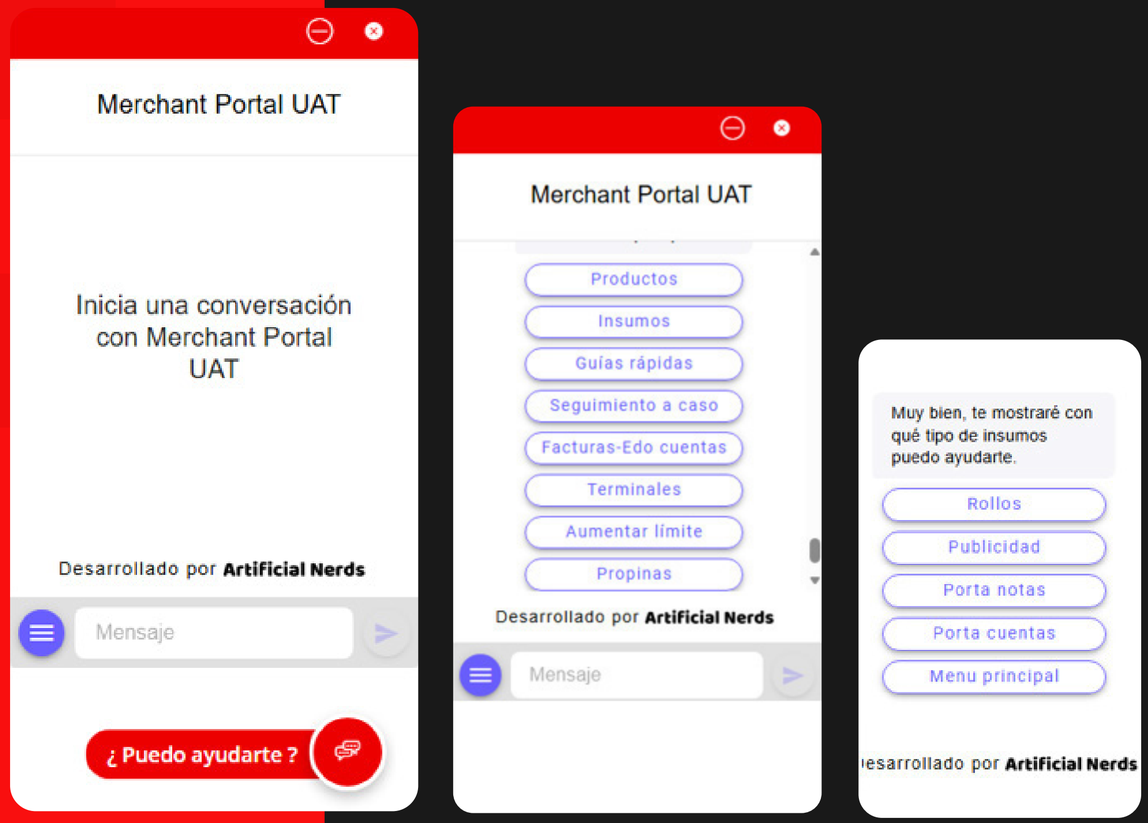
GetBot es el chatbot del portal y sirve para abrir casos de mantenimiento sin salir de la pantalla en la que te encuentras.

El botón aparece en la esquina inferior derecha y se puede abrir en cualquier momento para iniciar una solicitud de soporte.

El chatbot se es una funcionalidad donde el usuario puede hacer la abertura de casos de mantenimiento.

Se mostrará en la esquina inferior derecha de todas las pantallas del portal un botón para que el usuario haga el clic para maximizar la ventana de chatbot.

La funcionalidad se quedará como ya está disponible en el Portal actual.



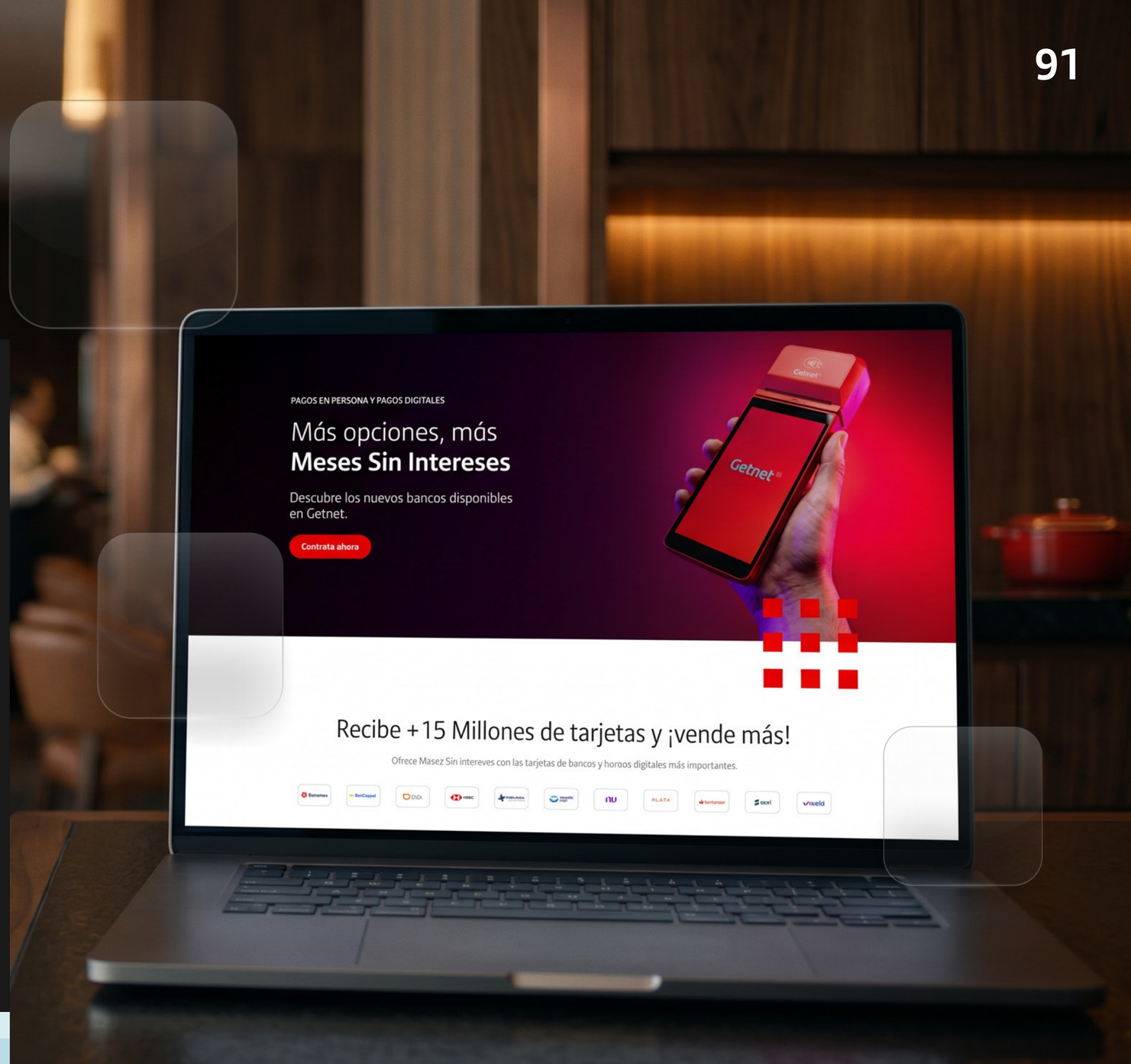
Getnet

Getnet Portal

Productos Digitales

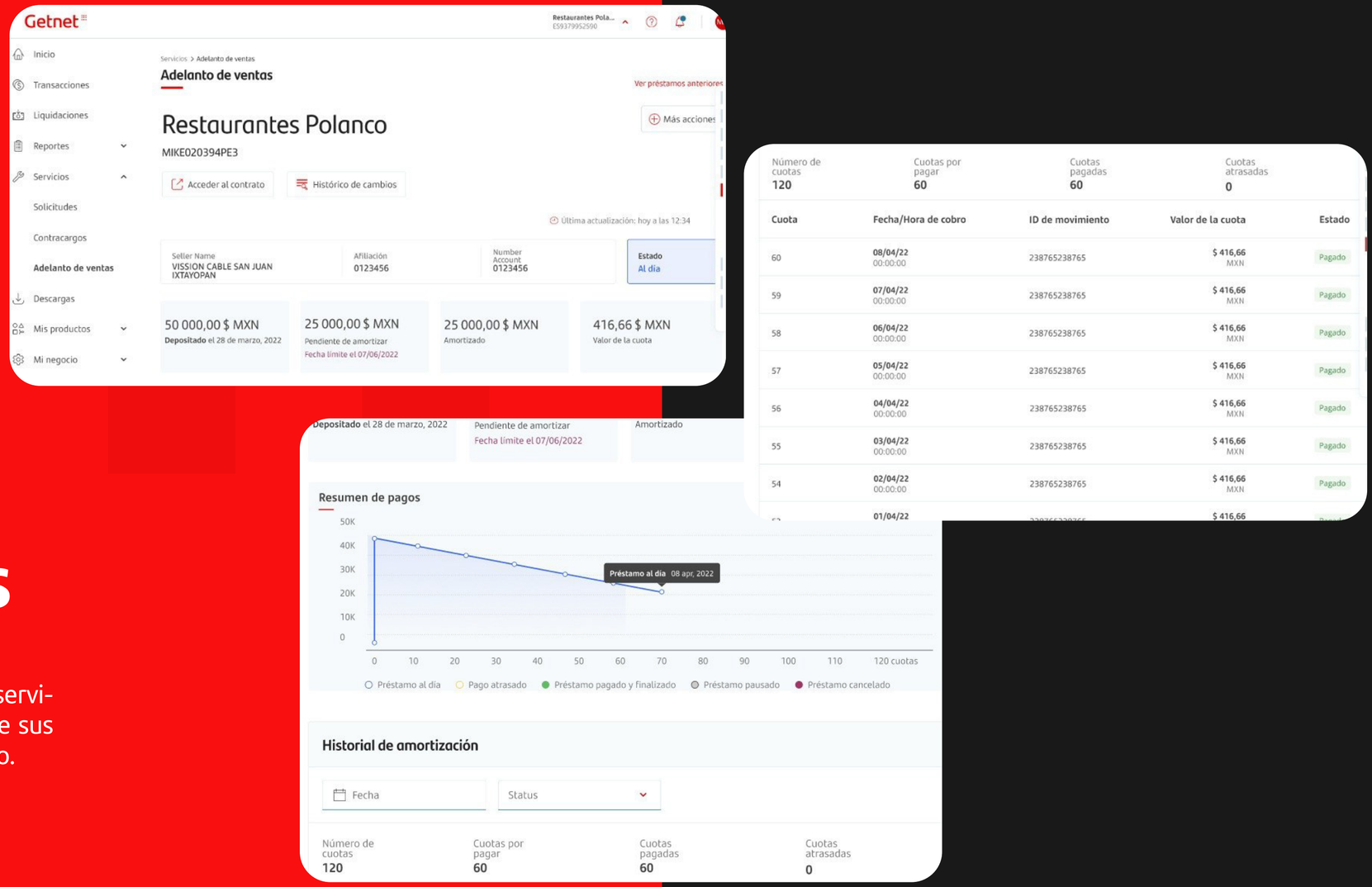
La sección de productos muestra funcionalidades que pueden estar habilitadas para el comercio. Algunas permiten acción directa y otras solo consulta e información.

Si un producto no está habilitado, el portal puede mostrar su descripción y el camino para solicitar activación.



Adelanto de ventas

El Adelanto de Ventas (Dynamic Working Capital) es un servicio para que los comercios puedan adelantar valores de sus ventas por medio de préstamos para tener capital de giro.



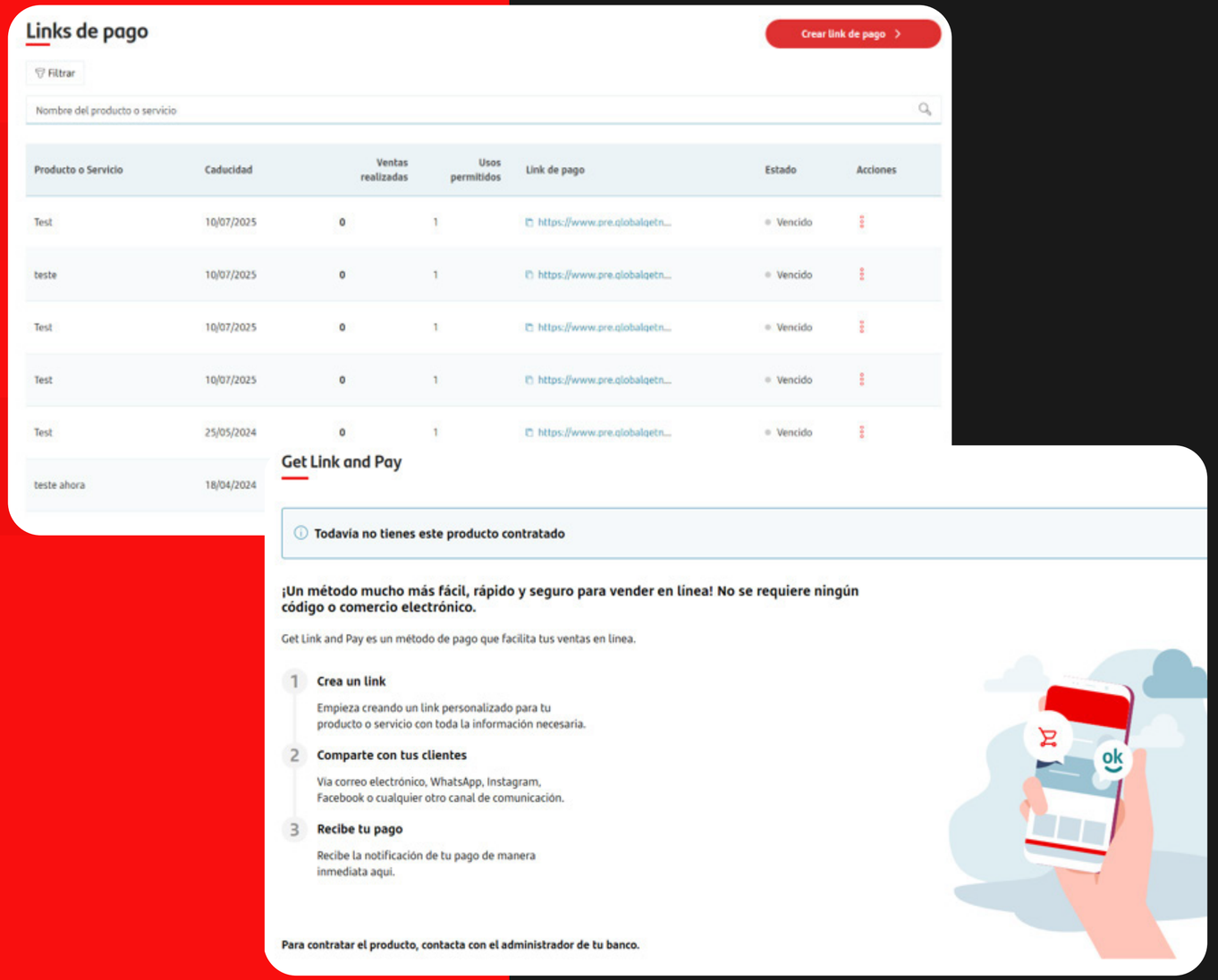
Get Link and Pay

Con esta función el comercio puede crear y administrar links de pago para sus productos o servicios.

Si el producto ya está habilitado, el usuario podrá generar el enlace directamente; si no, solo verá información de referencia para solicitar la activación.

Get Link and Pay o Links de Pago es una funcionalidad donde el comercio o afiliación puede crear links de pagos para sus productos y servicios o gestionar los links existentes.

La funcionalidad se quedará como ya está disponible en el Portal actual. Si el cliente tiene el producto habilitado, puede generar el enlace; si no tiene el producto habilitado, puede consultar información y ponerse en contacto solicitando la habilitación.

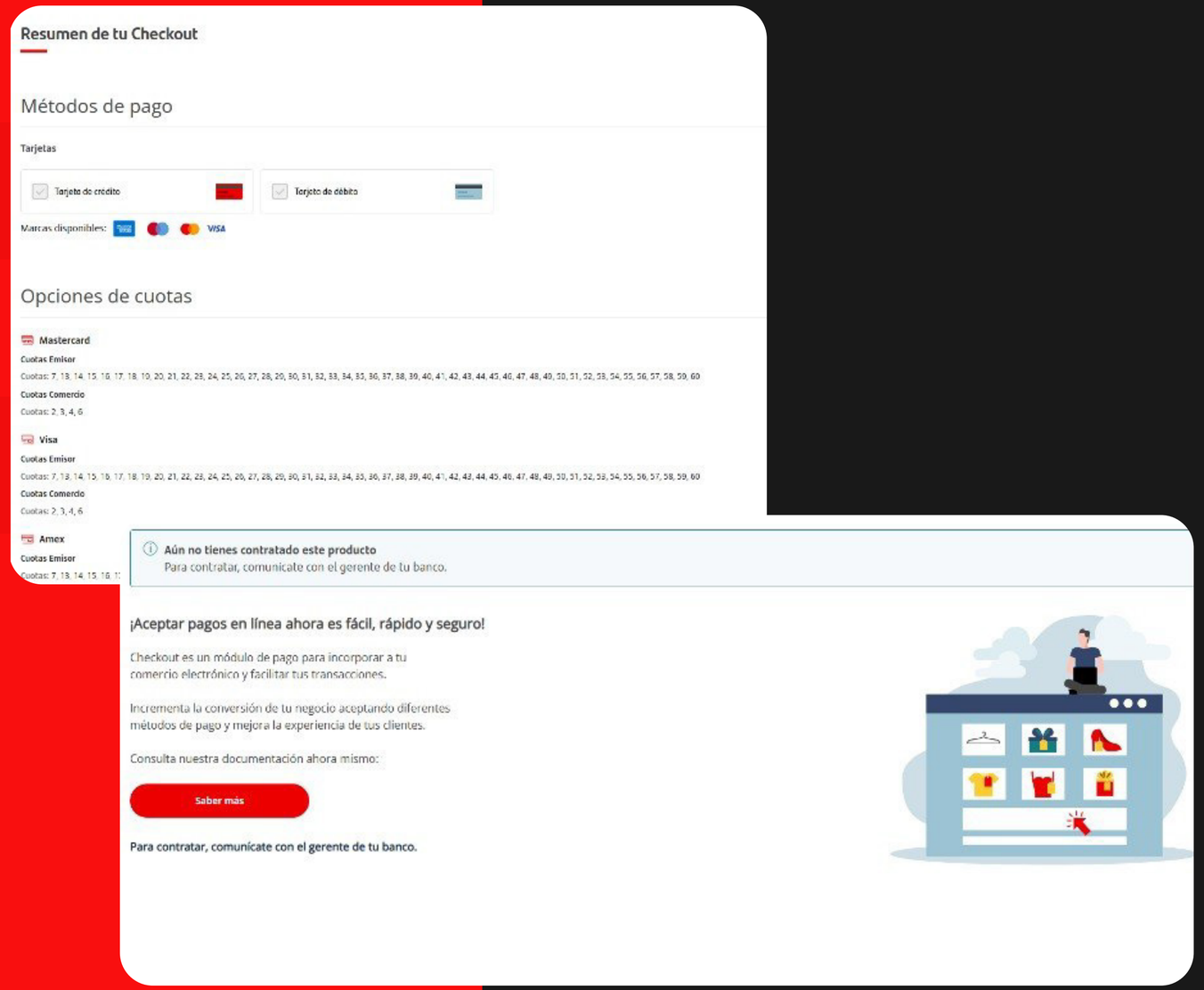


Checkout

Checkout permite habilitar un módulo electrónico para cobrar con diferentes metodos de pago y mejorar la experiencia de compra.

El usuario puede revisar está función para conocer el módulo y las posibilidades que ofrece al comercio.

- Checkout es una funcionalidad donde el comercio puede tener un módulo electrónico y facilitar sus transacciónes. Es posible aceptar diferentes métodos de pago para la mejora de la experiencia de los clientes.

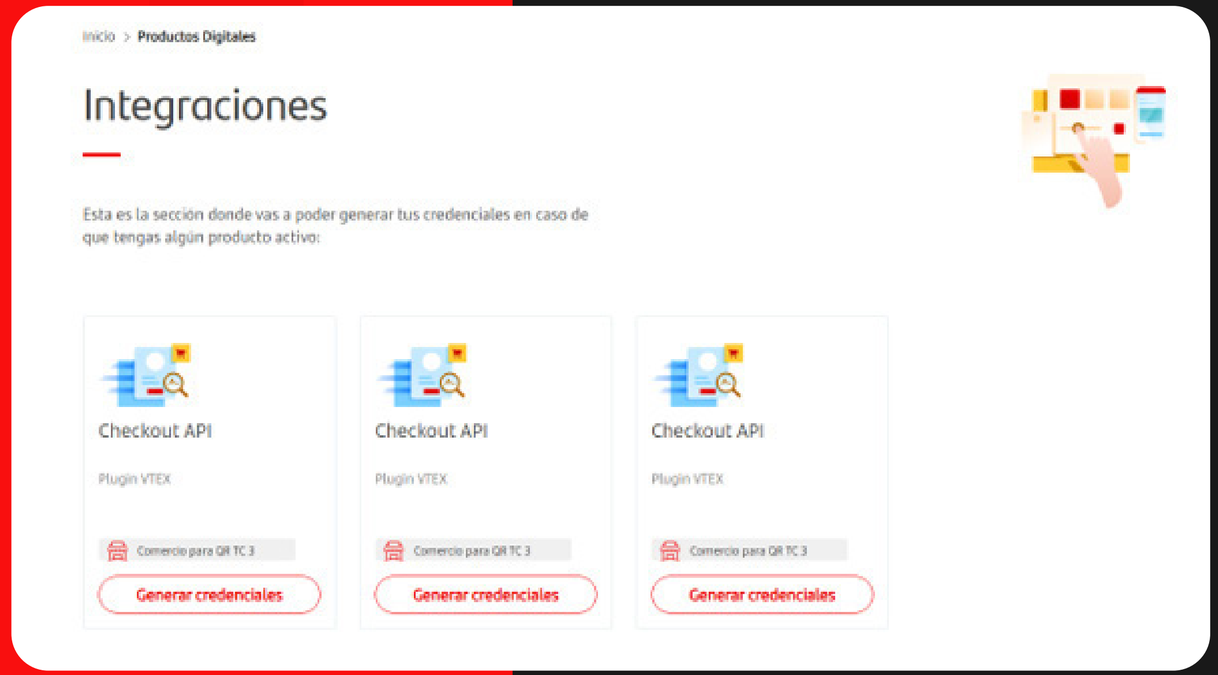


Integraciones

Las integraciones permiten conectar el módulo electrónico con otros componentes o flujos del negocio.

Esta vista se usa como referencia para configuraciones técnicas o para conocer los mecanismos disponibles de vinculación.

- Checkout es una funcionalidad donde el comercio puede tener un módulo electrónico y facilitar sus transacciones. Es posible aceptar diferentes métodos de pago para la mejora de la experiencia de los clientes.

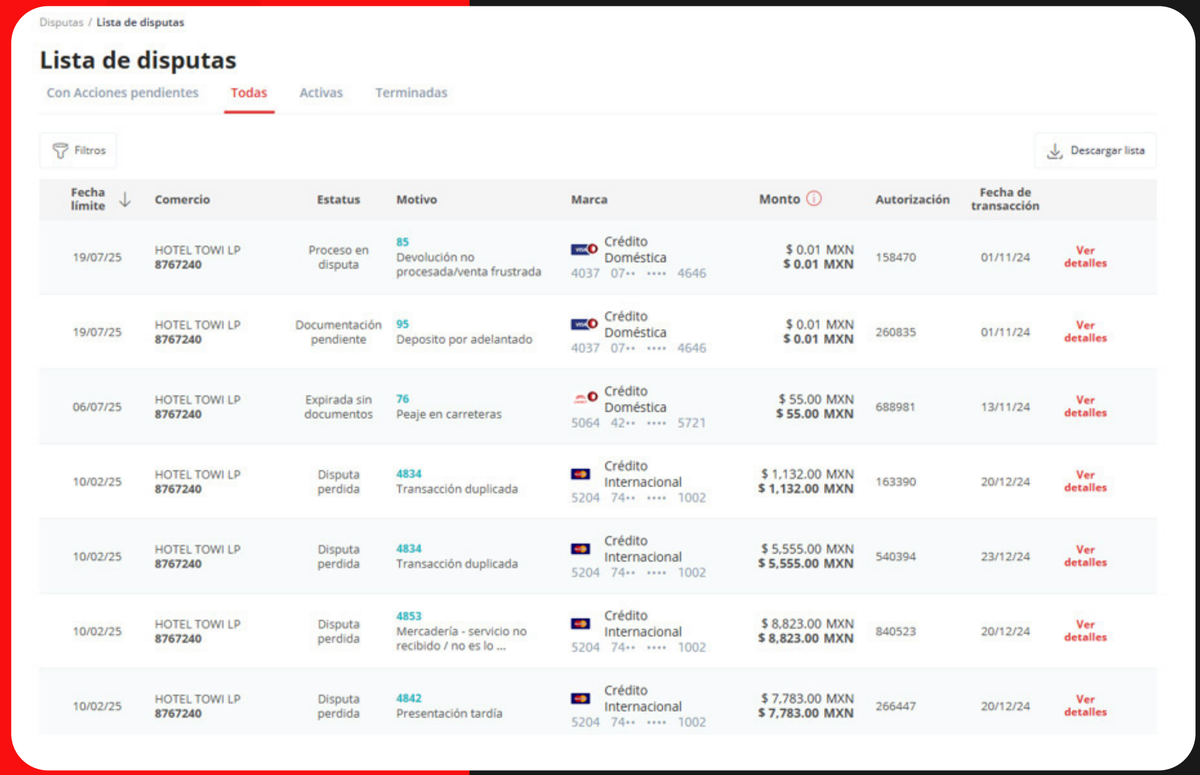


Servicios - Contracargos

En está pantalla el usuario puede ver y gestionar disputas, cargar evidencias y dar seguimiento a cada caso desde el portal.

El flujo está pensado para que el comercio responda a tiempo y mantenga actualizada la documentación requerida.

Es una pantalla donde el usuario puede acceder y gestionar las disputas, cargar evidencias y acompañar a su seguimiento:



Disputas / Lista de disputas

Lista de disputas

Con Acciones pendientes | Todas | Activas | Terminadas

Filtros | Descargar lista

Fecha límite	Comercio	Estatus	Motivo	Marca	Monto	Autorización	Fecha de transacción	
19/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Proceso en disputa	85 Devolución no procesada/venta frustrada	Crédito Doméstica 4037 07•• •••• 4646	$ 0.01 MXN **$ 0.01 MXN**	158470	01/11/24	Ver detalles
19/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Documentación pendiente	95 Deposito por adelantado	Crédito Doméstica 4037 07•• •••• 4646	$ 0.01 MXN **$ 0.01 MXN**	260835	01/11/24	Ver detalles
06/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Expirada sin documentos	76 Peaje en carreteras	Crédito Doméstica 5064 42•• •••• 5721	$ 55.00 MXN **$ 55.00 MXN**	688981	13/11/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4834 Transacción duplicada	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 1,132.00 MXN **$ 1,132.00 MXN**	163390	20/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4834 Transacción duplicada	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 5,555.00 MXN **$ 5,555.00 MXN**	540394	23/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4853 Mercadería - servicio no recibido / no es lo ...	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 8,823.00 MXN **$ 8,823.00 MXN**	840523	20/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4842 Presentación tardía	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 7,783.00 MXN **$ 7,783.00 MXN**	266447	20/12/24	Ver detalles

Getnet

Getnet Portal

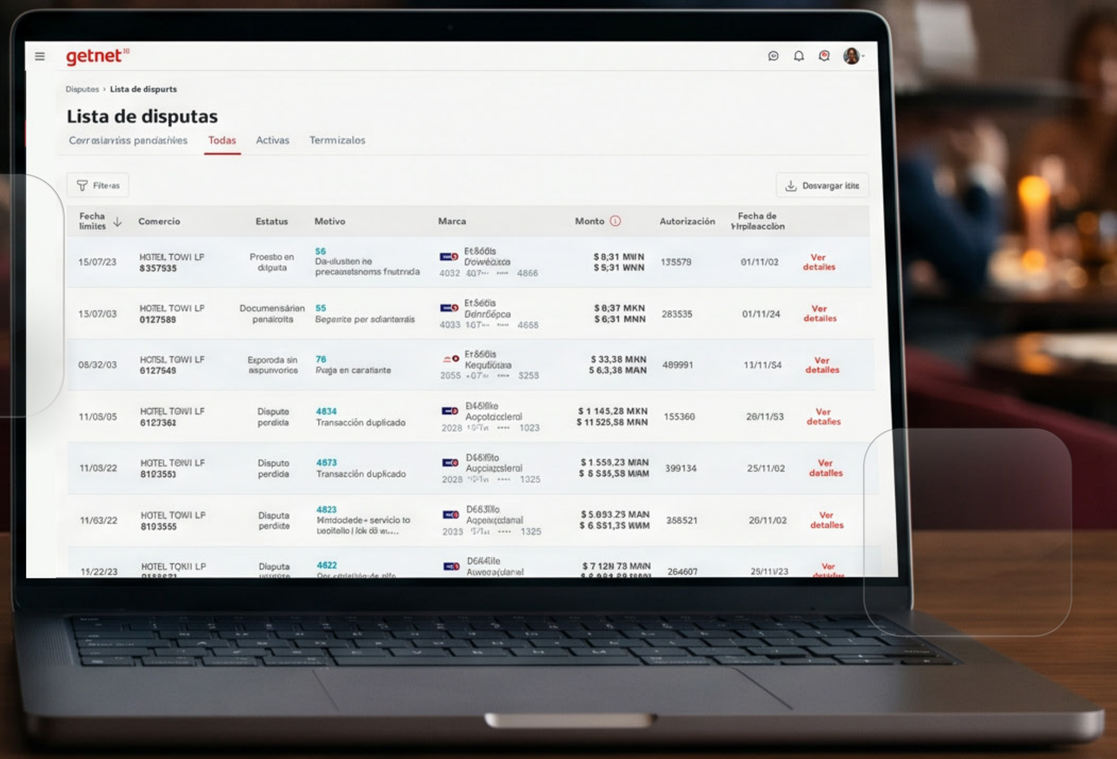
Servicios - Acción pendiente

Cuando una disputa aparece en acción pendiente, significa que el comercio aún no envió la documentación al BackOffice.

Para resolverla, entra a Acciones, carga cada archivo de respaldo, agrega un comentario si es necesario y luego presiona Enviar.

Se puede hacer clic en “Acciones” para cargar un archivo y así añadir los documentos o las evidencias que estén en su computadora.

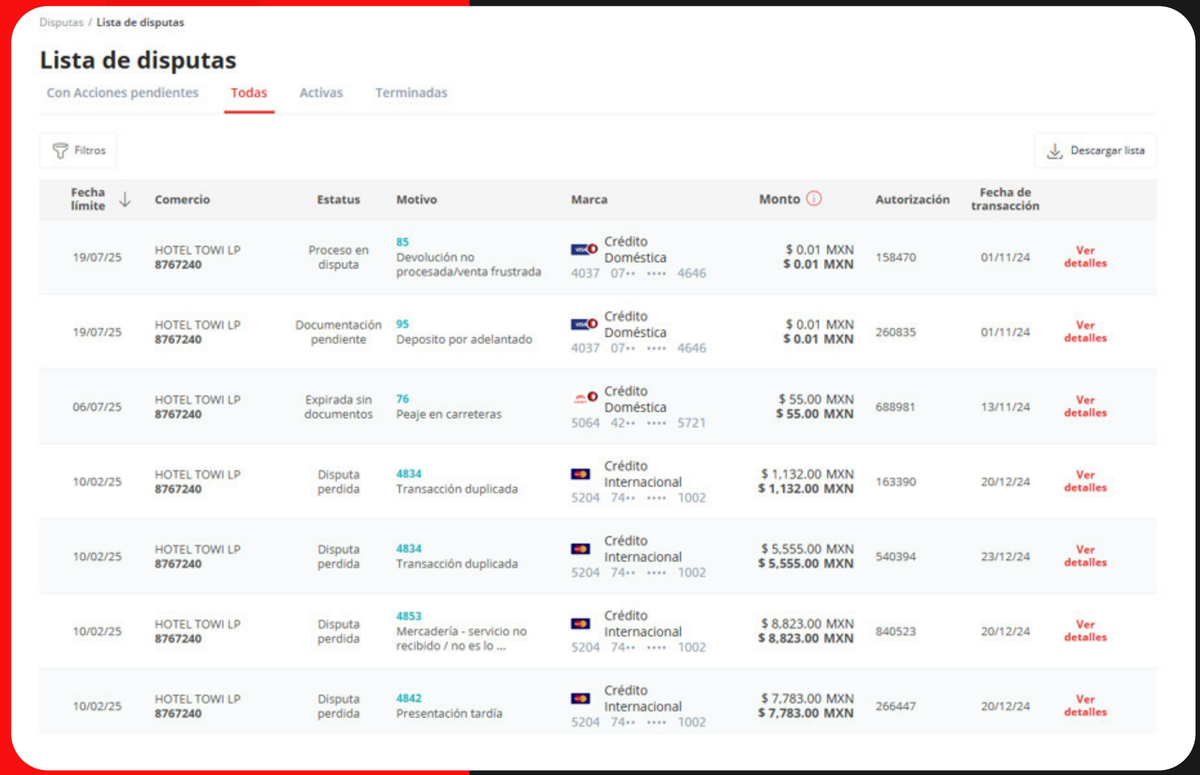
Al elegir la opción “Cargar” se mostrará una pantalla lateral “Contestar disputa” con la opción de cargar los documentos. Para incluir el archivo de la computadora seleccione “Buscar”, localice el archivo y selecciónelo.



Servicios - Acción pendiente

Luego de seleccionar el documento se puede escribir un comentario. Para finalizar se debe seleccionar la opción “agregar” para que el archivo se cargue en el sistema.

Este paso debe ser ejecutado para cada documento que el usuario desea agregar. Al terminar de adjuntar todos los documentos, el usuario deberá seleccionar el botón “Enviar” para que los documentos sean enviados al BackOffice y la disputa deje de tener el estado “Acción Pendiente”. Luego de agregar todos los documentos y enviarlos, la pantalla se actualizará y mostrará un mensaje confirmando que los archivos fueron cargados con éxito y que se han enviado exitosamente.



Disputas / Lista de disputas

Lista de disputas

Con Acciones pendientes | Todas | Activas | Terminadas

Filtros | Descargar lista

Fecha límite	Comercio	Estatus	Motivo	Marca	Monto	Autorización	Fecha de transacción	
19/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Proceso en disputa	85 Devolución no procesada/venta frustrada	Crédito Doméstica 4037 07•• •••• 4646	$ 0.01 MXN **$ 0.01 MXN**	158470	01/11/24	Ver detalles
19/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Documentación pendiente	95 Deposito por adelantado	Crédito Doméstica 4037 07•• •••• 4646	$ 0.01 MXN **$ 0.01 MXN**	260835	01/11/24	Ver detalles
06/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Expirada sin documentos	76 Peaje en carreteras	Crédito Doméstica 5064 42•• •••• 5721	$ 55.00 MXN **$ 55.00 MXN**	688981	13/11/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4834 Transacción duplicada	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 1,132.00 MXN **$ 1,132.00 MXN**	163390	20/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4834 Transacción duplicada	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 5,555.00 MXN **$ 5,555.00 MXN**	540394	23/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4853 Mercadería - servicio no recibido / no es lo ...	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 8,823.00 MXN **$ 8,823.00 MXN**	840523	20/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4842 Presentación tardía	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 7,783.00 MXN **$ 7,783.00 MXN**	266447	20/12/24	Ver detalles

Servicios - Contracargos Detalles

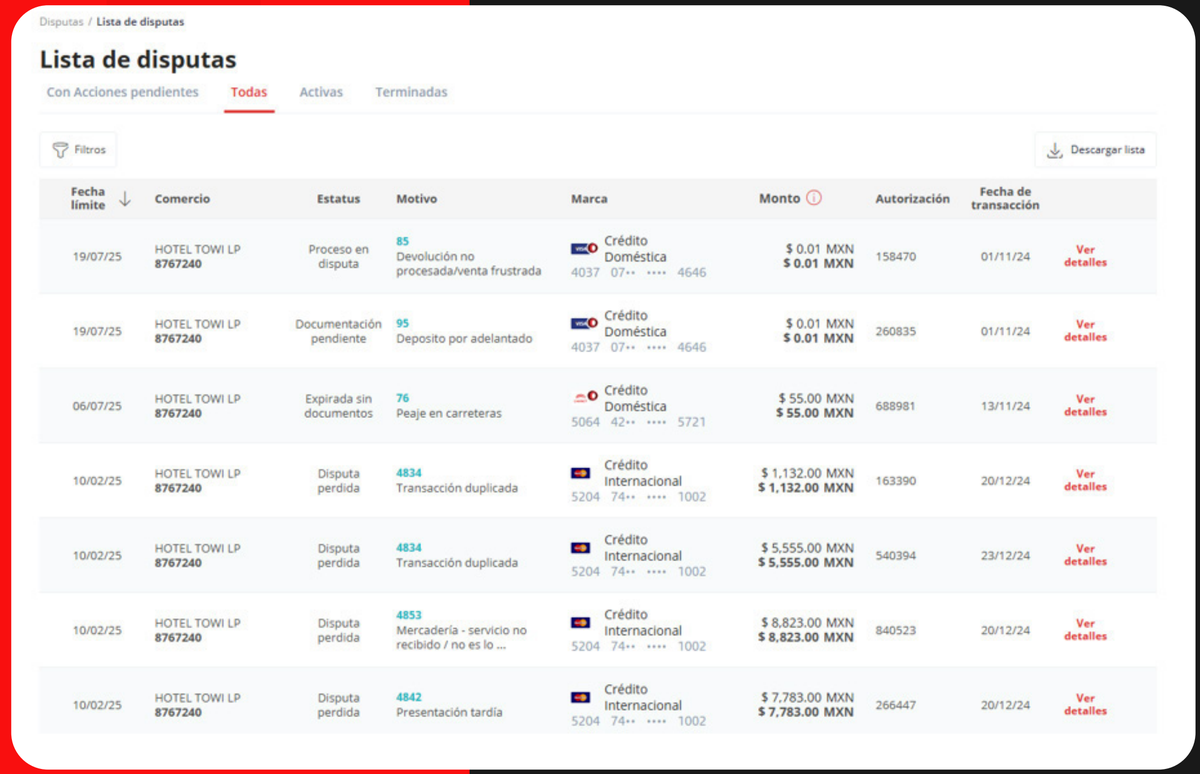
La vista de detalles muestra la información completa del contracargo, como vencimiento, estatus, motivo, marca, monto, autorización y fechas clave.

Usa está información para entender en qué etapa se encuentra la disputa y qué elementos respaldan el análisis.

En el "Ver Detalles" es posible visualizar:

- **Fecha de vencimiento:** la fecha que vence la disputa

- **Comercio:** nombre y código del comercio que llevó a cabo la transacción



Disputas / Lista de disputas

Lista de disputas

Con Acciones pendientes | Todas | Activas | Terminadas

Filtros | Descargar lista

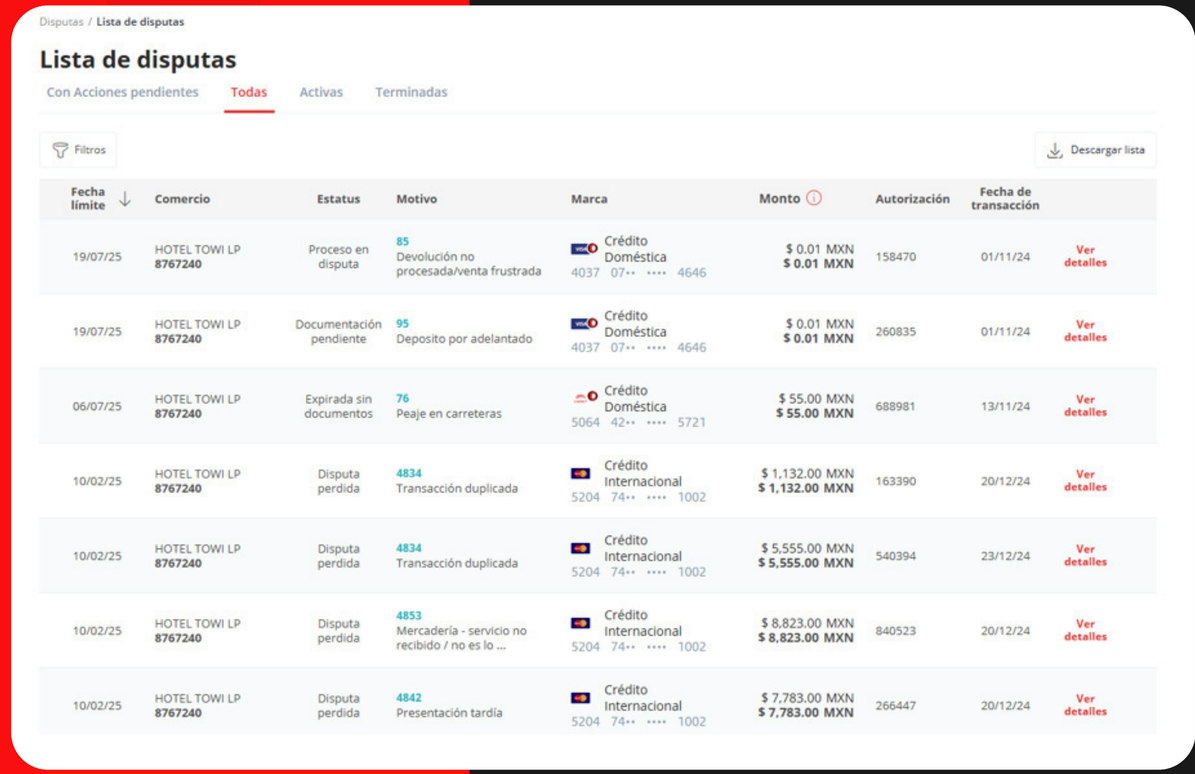
Fecha límite	Comercio	Estatus	Motivo	Marca	Monto	Autorización	Fecha de transacción	
19/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Proceso en disputa	85 Devolución no procesada/venta frustrada	Crédito Doméstica 4037 07•• •••• 4646	$ 0.01 MXN **$ 0.01 MXN**	158470	01/11/24	Ver detalles
19/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Documentación pendiente	95 Deposito por adelantado	Crédito Doméstica 4037 07•• •••• 4646	$ 0.01 MXN **$ 0.01 MXN**	260835	01/11/24	Ver detalles
06/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Expirada sin documentos	76 Peaje en carreteras	Crédito Doméstica 5064 42•• •••• 5721	$ 55.00 MXN **$ 55.00 MXN**	688981	13/11/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4834 Transacción duplicada	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 1,132.00 MXN **$ 1,132.00 MXN**	163390	20/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4834 Transacción duplicada	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 5,555.00 MXN **$ 5,555.00 MXN**	540394	23/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4853 Mercadería - servicio no recibido / no es lo ...	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 8,823.00 MXN **$ 8,823.00 MXN**	840523	20/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4842 Presentación tardía	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 7,783.00 MXN **$ 7,783.00 MXN**	266447	20/12/24	Ver detalles

Servicios - Contracargos Detalles

- **Estatus:** estado del proceso del contracargo internamente (Documentación rechazada, Expirada sin documentos, Documentación pendiente, En análisis, Disputa en proceso, Disputa ganada, Disputa perdida y Documentación enviada)

- **Motivo:** descripción de la causa del contracargo identificada por código numérico y etiqueta (explicada a continuación)

- **Marca:** marca de la tarjeta, números y código de la tarjeta utilizada en la transacción



Disputas / **Lista de disputas**

Lista de disputas

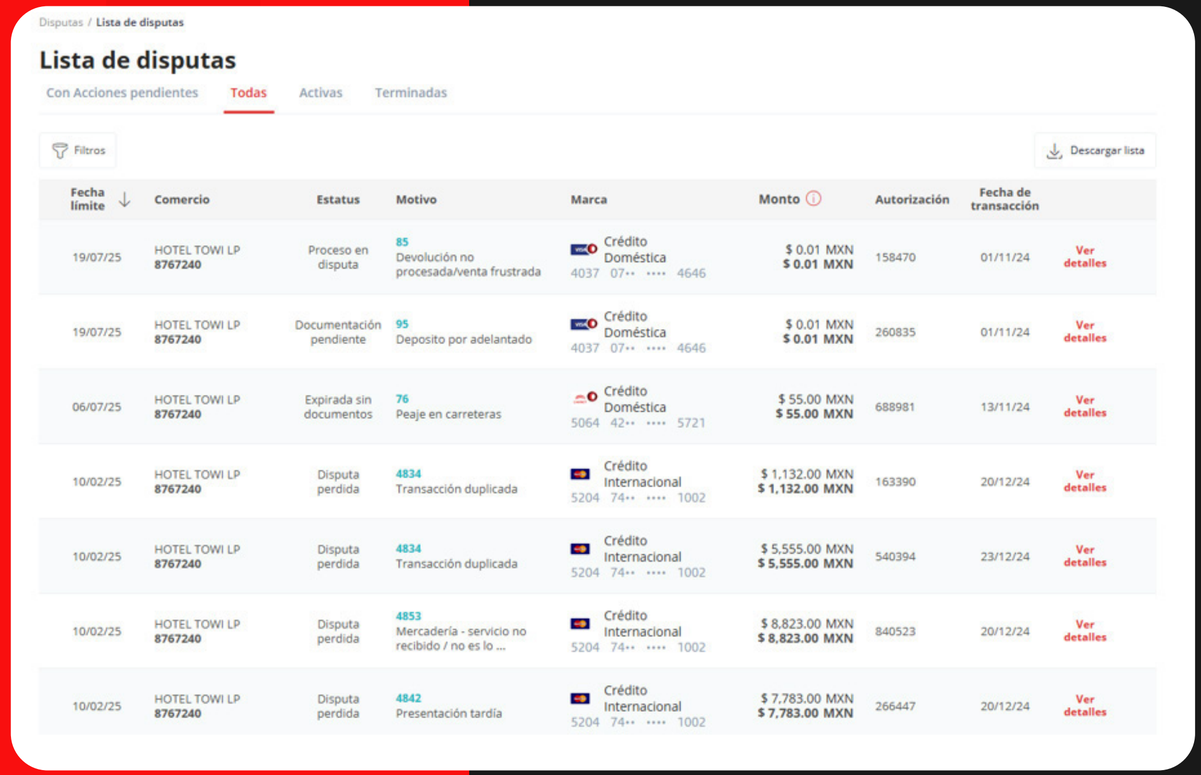
Con Acciones pendientes | **Todas** | Activas | Terminadas

Filtros | Descargar lista

Fecha límite	Comercio	Estatus	Motivo	Marca	Monto	Autorización	Fecha de transacción	
19/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Proceso en disputa	85 Devolución no procesada/venta frustrada	Crédito Doméstica 4037 07•• •••• 4646	$ 0.01 MXN **$ 0.01 MXN**	158470	01/11/24	Ver detalles
19/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Documentación pendiente	95 Deposito por adelantado	Crédito Doméstica 4037 07•• •••• 4646	$ 0.01 MXN **$ 0.01 MXN**	260835	01/11/24	Ver detalles
06/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Expirada sin documentos	76 Peaje en carreteras	Crédito Doméstica 5064 42•• •••• 5721	$ 55.00 MXN **$ 55.00 MXN**	688981	13/11/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4834 Transacción duplicada	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 1,132.00 MXN **$ 1,132.00 MXN**	163390	20/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4834 Transacción duplicada	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 5,555.00 MXN **$ 5,555.00 MXN**	540394	23/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4853 Mercadería - servicio no recibido / no es lo ...	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 8,823.00 MXN **$ 8,823.00 MXN**	840523	20/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4842 Presentación tardía	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 7,783.00 MXN **$ 7,783.00 MXN**	266447	20/12/24	Ver detalles

Servicios - Contracargos Detalles

- **Monto:** valor total de la transacción
- **Autorización:** autorización de la transacción
- **Fecha de Transacción:** fecha de realización de la transacción
- Fecha disputa
- Fecha compensación
- **MCC:** Merchant Category Code
- **ARN:** número único de una transacción desde el banco del comerciante hasta la marca de la tarjeta en el banco del titular de la tarjeta (emisor)



Disputas / Lista de disputas

Lista de disputas

Con Acciones pendientes | Todas | Activas | Terminadas

Filtros | Descargar lista

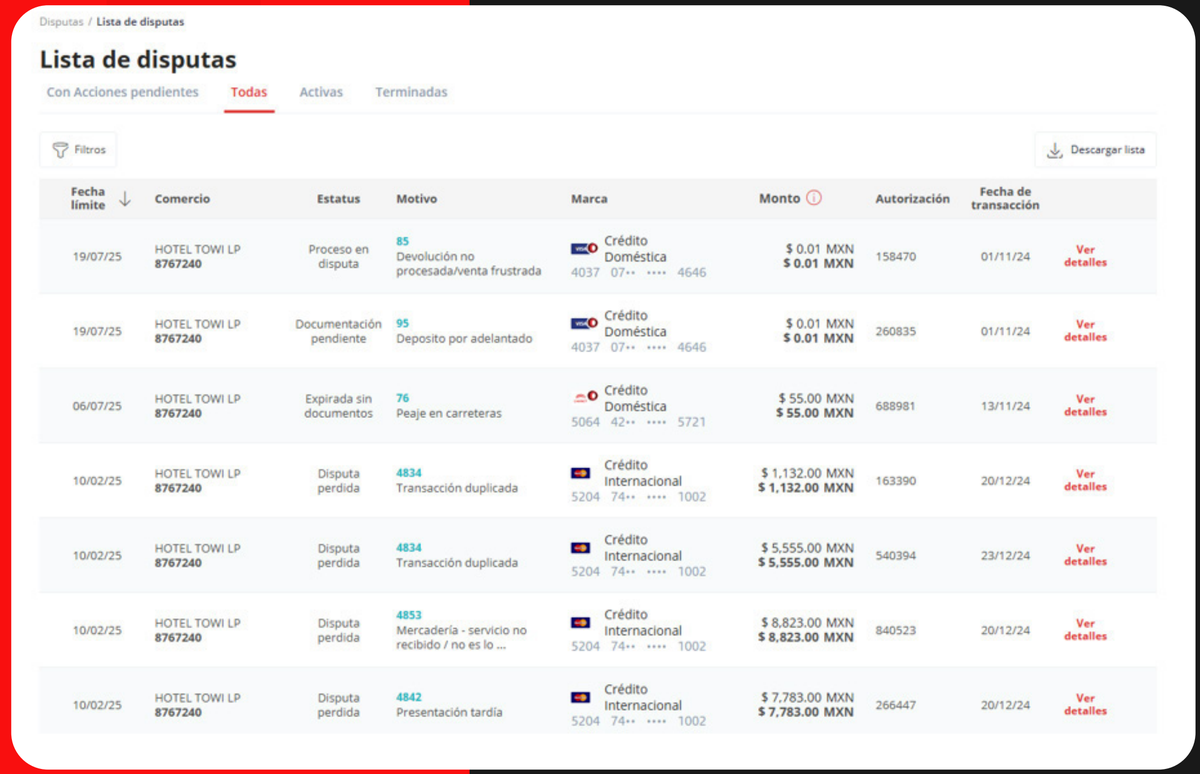
Fecha límite	Comercio	Estatus	Motivo	Marca	Monto	Autorización	Fecha de transacción	
19/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Proceso en disputa	85 Devolución no procesada/venta frustrada	Crédito Doméstica 4037 07•• •••• 4646	$ 0.01 MXN **$ 0.01 MXN**	158470	01/11/24	Ver detalles
19/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Documentación pendiente	95 Deposito por adelantado	Crédito Doméstica 4037 07•• •••• 4646	$ 0.01 MXN **$ 0.01 MXN**	260835	01/11/24	Ver detalles
06/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Expirada sin documentos	76 Peaje en carreteras	Crédito Doméstica 5064 42•• •••• 5721	$ 55.00 MXN **$ 55.00 MXN**	688981	13/11/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4834 Transacción duplicada	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 1,132.00 MXN **$ 1,132.00 MXN**	163390	20/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4834 Transacción duplicada	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 5,555.00 MXN **$ 5,555.00 MXN**	540394	23/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4853 Mercadería - servicio no recibido / no es lo ...	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 8,823.00 MXN **$ 8,823.00 MXN**	840523	20/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4842 Presentación tardía	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 7,783.00 MXN **$ 7,783.00 MXN**	266447	20/12/24	Ver detalles

Servicios - Disputas Activas

Esta pestaña agrupa las disputas que siguen abiertas y que todavía requieren seguimiento.

Si el caso ya terminó, revísalo desde Disputas terminadas para no mezclarlo con los expedientes en curso.

Si el usuario elige ver las Disputas activas, al hacer clic en la pestaña Activas se mostrarán solo las Disputas que aún están en la disputa (no terminadas).

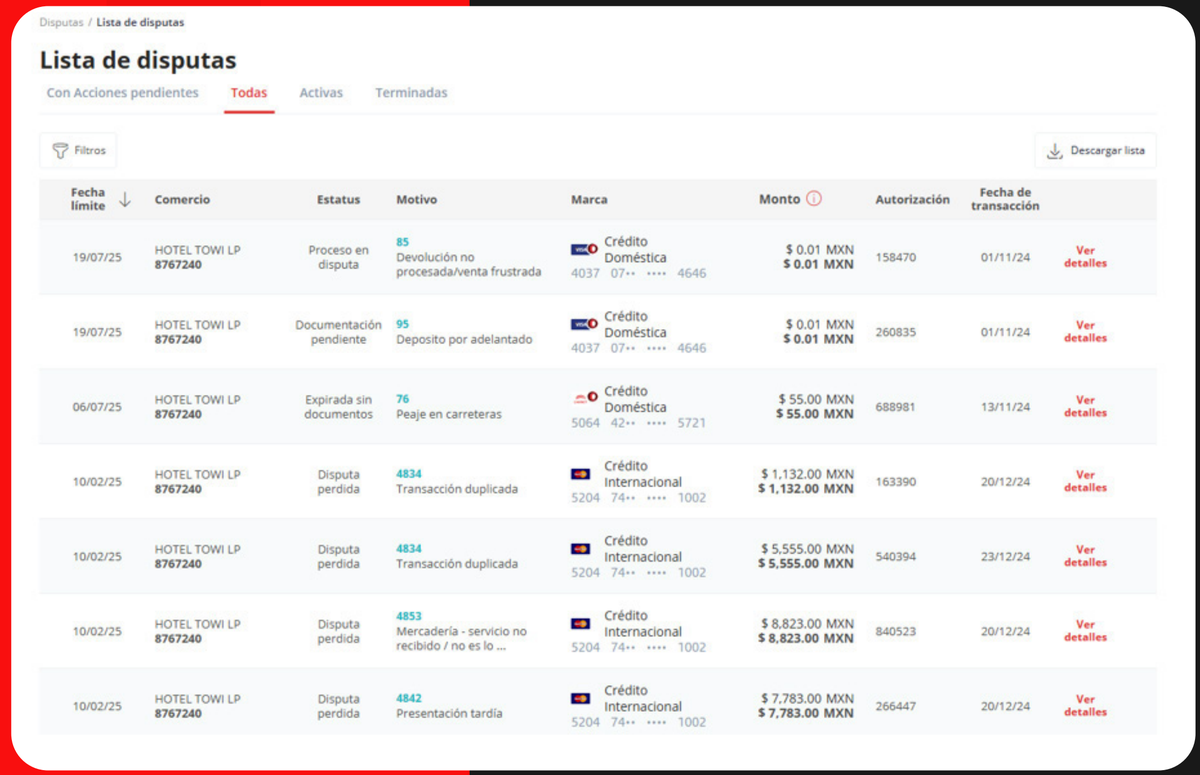


Servicios - Disputas Terminadas

Aquí se listan solo las disputas que ya cerraron. Es útil para consultas históricas y para revisar resultados finales.

La clasificación terminada ayuda a separar los casos resueltos de los que siguen en proceso.

Al seleccionar la pestaña de Disputas terminadas, solo se mostrarán las disputas que ya han sido cerradas (con la clasificación TERMINADA en la primera columna)



Disputas / Lista de disputas

Lista de disputas

Con Acciones pendientes | Todas | Activas | Terminadas

Filtros | Descargar lista

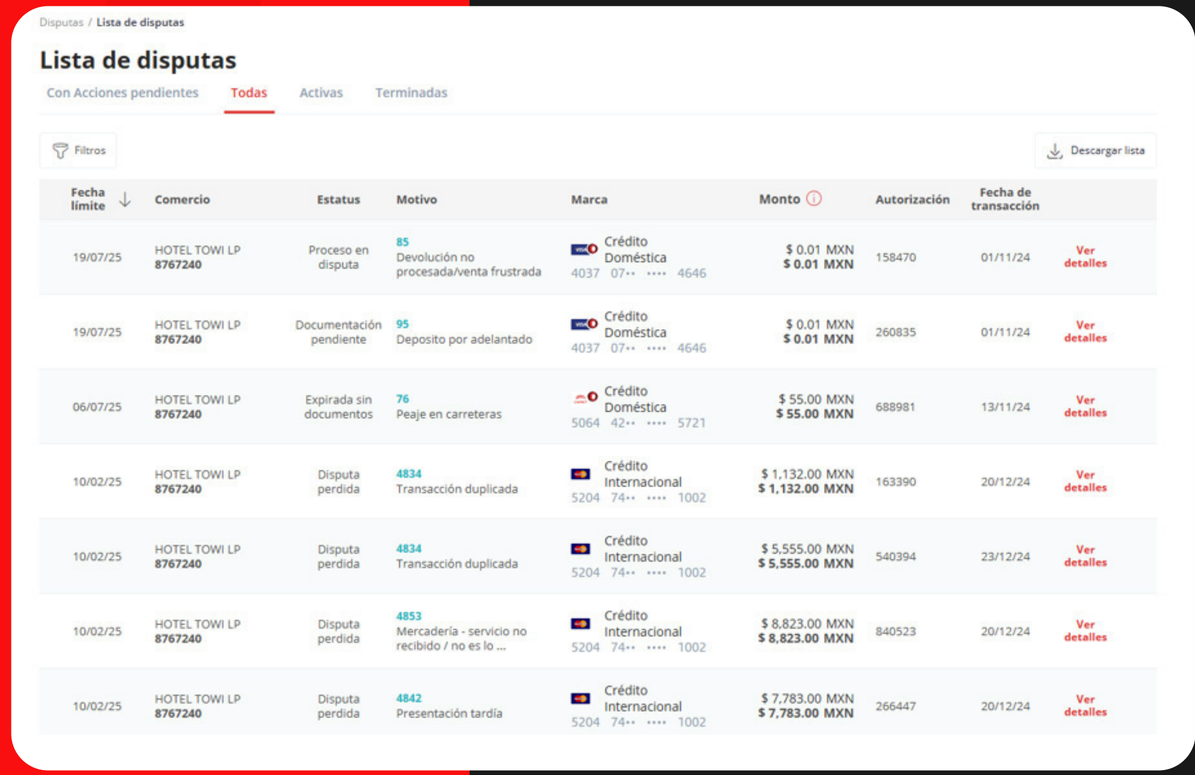
Fecha límite	Comercio	Estatus	Motivo	Marca	Monto	Autorización	Fecha de transacción	
19/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Proceso en disputa	85 Devolución no procesada/venta frustrada	Crédito Doméstica 4037 07•• •••• 4646	$ 0.01 MXN **$ 0.01 MXN**	158470	01/11/24	Ver detalles
19/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Documentación pendiente	95 Deposito por adelantado	Crédito Doméstica 4037 07•• •••• 4646	$ 0.01 MXN **$ 0.01 MXN**	260835	01/11/24	Ver detalles
06/07/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Expirada sin documentos	76 Peaje en carreteras	Crédito Doméstica 5064 42•• •••• 5721	$ 55.00 MXN **$ 55.00 MXN**	688981	13/11/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4834 Transacción duplicada	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 1,132.00 MXN **$ 1,132.00 MXN**	163390	20/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4834 Transacción duplicada	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 5,555.00 MXN **$ 5,555.00 MXN**	540394	23/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4853 Mercadería - servicio no recibido / no es lo ...	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 8,823.00 MXN **$ 8,823.00 MXN**	840523	20/12/24	Ver detalles
10/02/25	HOTEL TOWI LP **8767240**	Disputa perdida	4842 Presentación tardía	Crédito Internacional 5204 74•• •••• 1002	$ 7,783.00 MXN **$ 7,783.00 MXN**	266447	20/12/24	Ver detalles

Servicios - Notificaciones

Las notificaciones informan al usuario sobre archivos listos para descarga, mantenimientos y otros avisos relevantes.

En algunos casos también pueden aparecer alertas manuales asociadas a casos registrados en Salesforce.

En esta funcionalidad el usuario puede recibir notificaciones de diferentes orígenes. Para la implementación solo están previstas las notificaciones de archivo listo para descarga y mantenimientos. De cualquier modo, como la funcionalidad está vinculada a los casos en Salesforce, es posible que se registren notificaciones de forma manual.



Getnet

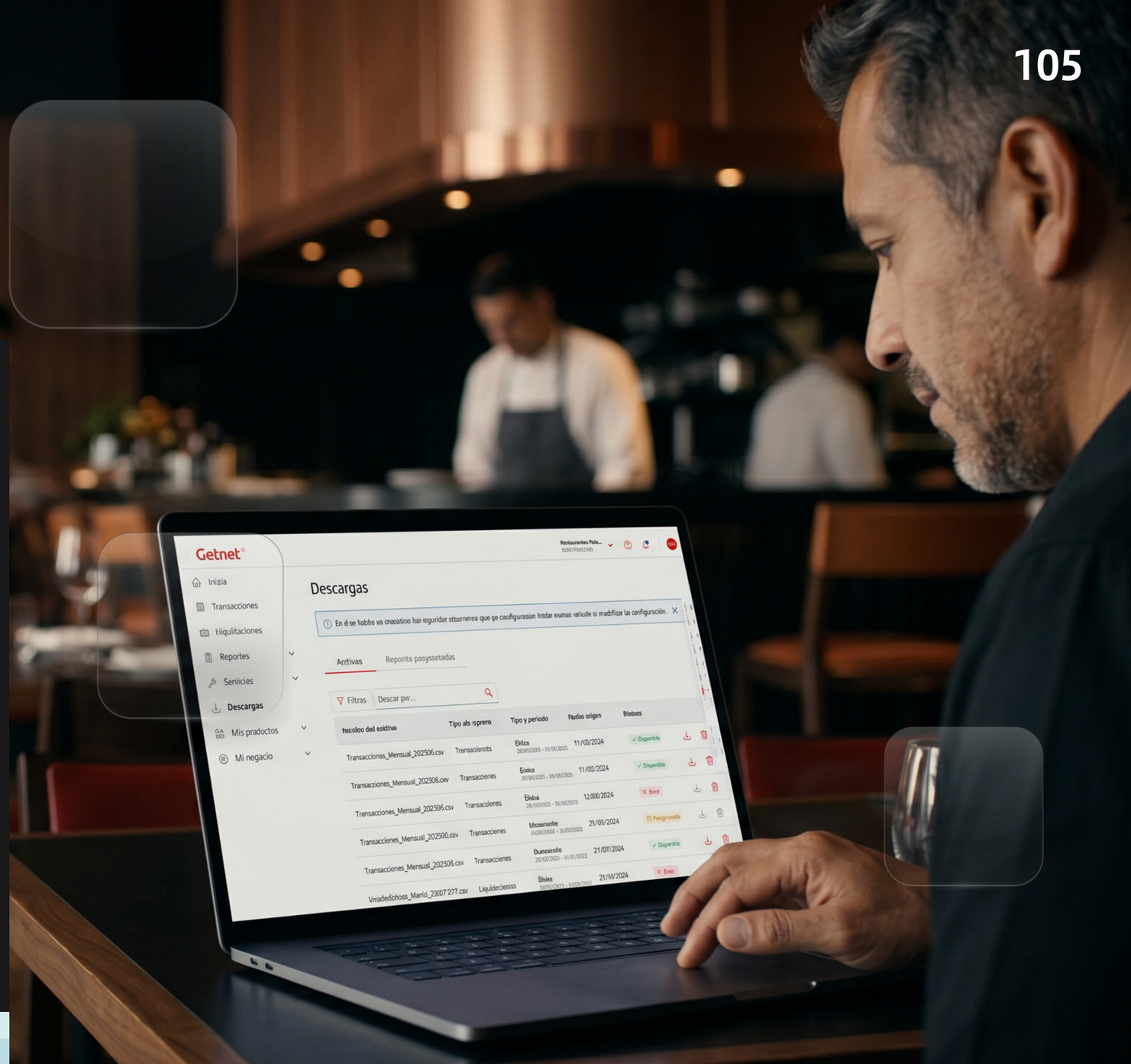
Getnet Portal

DESCARGA Y PROGRAMACIÓN DE ARCHIVOS

La pantalla de descarga y programacion centraliza todos los archivos solicitados desde las distintas funcionalidades del portal.

Si el período solicitado supera el limite permitido o el volumen es muy alto, el archivo se genera como programado para evitar errores o esperas excesivas.
La Descarga de Archivos es una funcionalidad que centraliza los archivos solicitados. Cuando el usuario solicita la descarga de un archivo, este archivo es mostrado en está pantalla con su estado “Programado”.

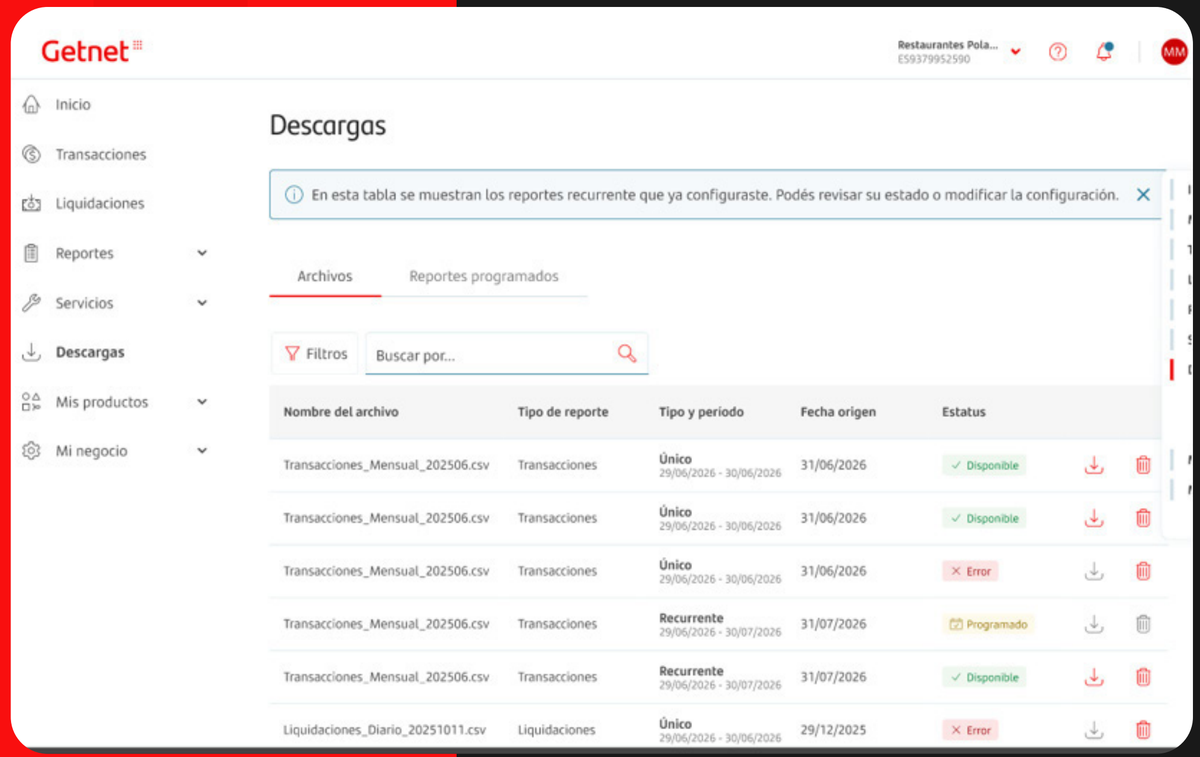
Al estar concluido la generación de archivo, su estado es actualizado para “Disponible” y así se habilitan los botones de Descargar y Borrar.



Descarga y programación de archivos

La descarga o programación se genera en cada una de las pantallas de funcionalidades, por ejemplo, para programar un archivo de transacciones, se deberá entrar en la pantalla de transacción, seleccionar “Descargar” y en el panel lateral derecho de la pantalla, configurar la descarga, si es única o recurrente.

Cuando el usuario seleccione un periodo de descarga superior a 90 días, el sistema mostrará un mensaje emergente indicando que la generación del archivo deberá realizarse de forma programada. Adicionalmente, para solicitudes cuyo período esté dentro de 90 días pero cuyo volumen de información supere las 10.000 líneas, el archivo no se generará de forma inmediata, sino que se creará automáticamente como un archivo programado, quedando visible en la lista con estado “Programado” hasta que su generación concluya.



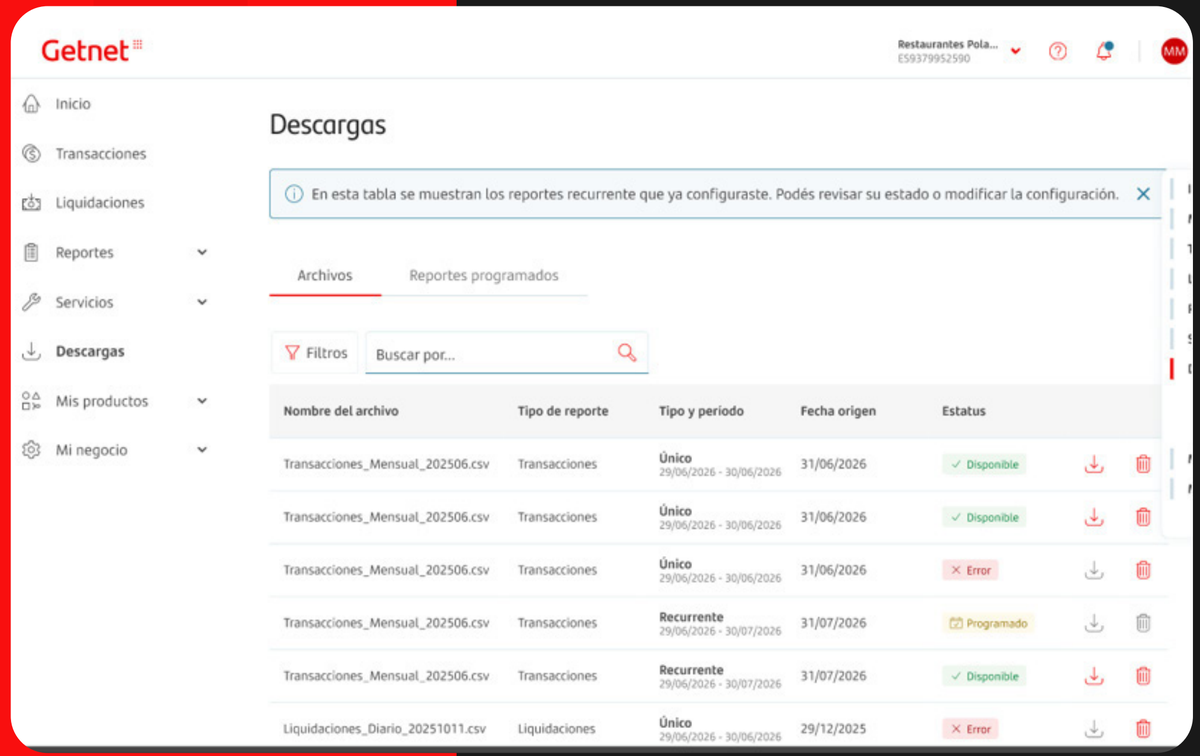
Reportes programados

Aquí puedes revisar los reportes recurrentes, modificar su configuración y consultar su estado.

Es importante confirmar tipo de archivo, filtros, moneda, tipo de descarga, periodo y frecuencia, antes de guardar cambios.

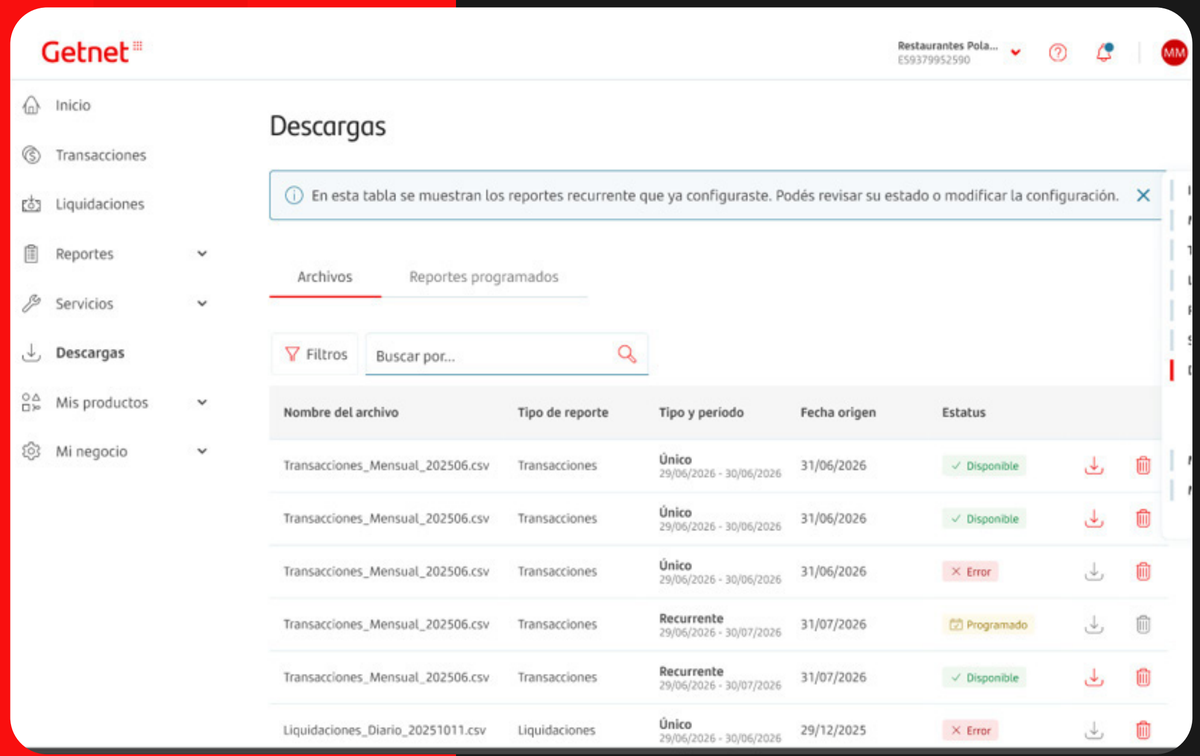
- Tipo de archivo, conforme los tipos disponibles para cada tipo de reporte (consultar en la sesión de cada funcionalidad).

- Filtros, conforme los filtros disponibles para cada tipo de reporte (consultar en la sesión de cada funcionalidad).



Reportes programados

- Moneda, conforme posibilidad de cada tipo de reporte (consultar en la sesión de cada funcionalidad)
- Tipo de descarga, si es único o recurrente
- Periodo, solamente si es seleccionado el tipo de descarga “Único”
- •Frecuencia, solamente si es seleccionado el tipo de descarga “Recurrente”

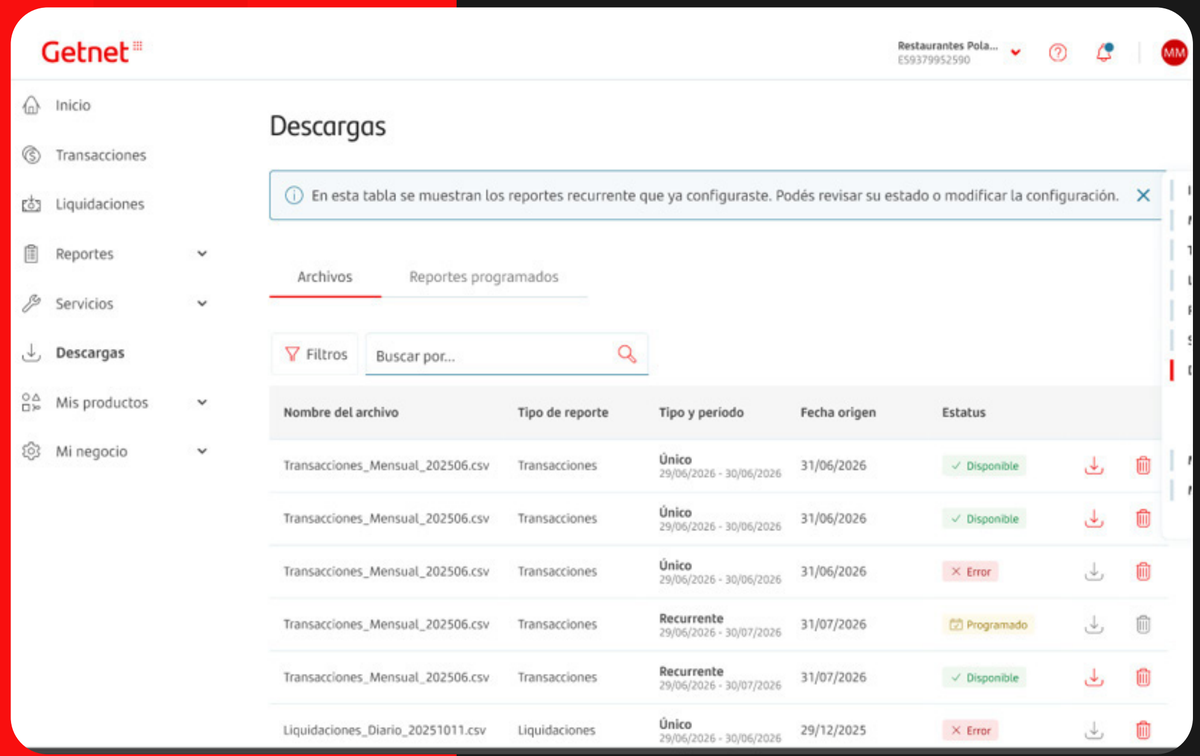


Reportes programados

Muestra una caja de información donde se muestran los reportes recurrentes y sus configuraciones que puedes modificar . En seguida, se presenta la lista de recurrencias.

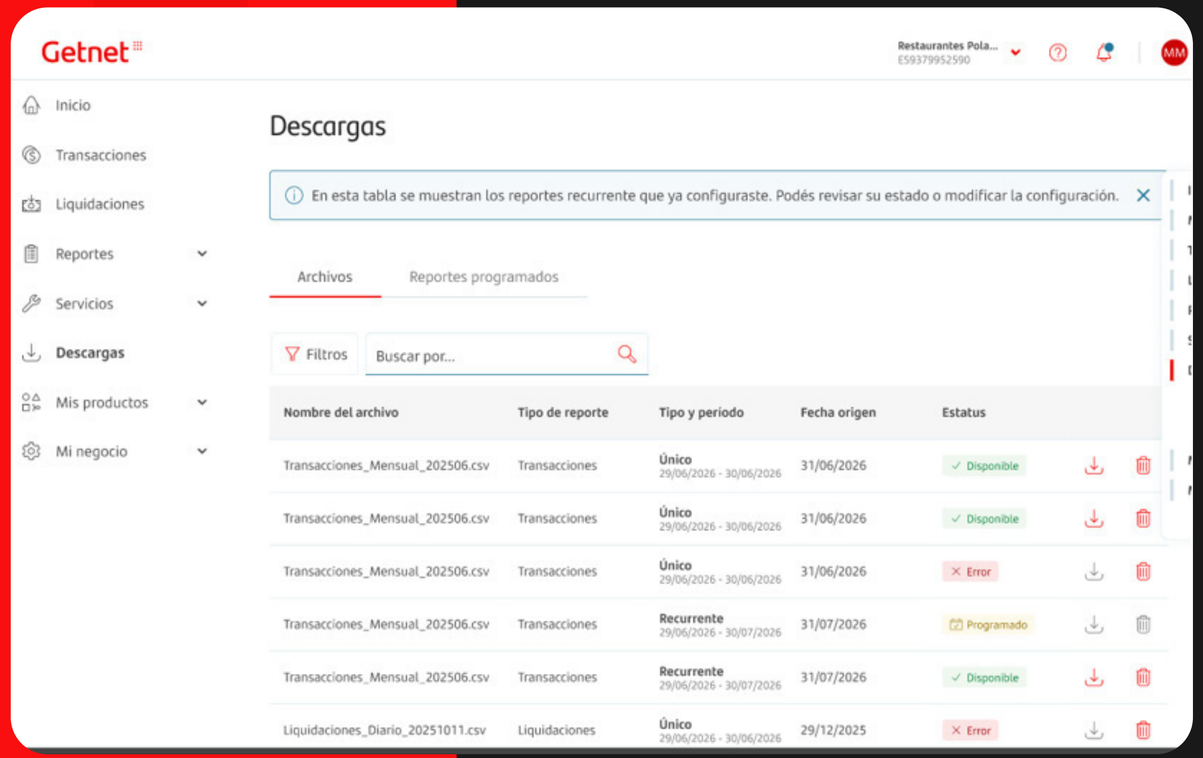
Al hacer clic para ver los detalles de la recurrencia, el panel lateral derecho se muestra y es posible modificar la configuración de la recurrencia. Los siguientes campos pueden ser cambiados:

- Tipo de archivo, conforme los tipos disponibles para cada tipo de reporte (consultar en la sesión de cada funcionalidad).



Reportes programados

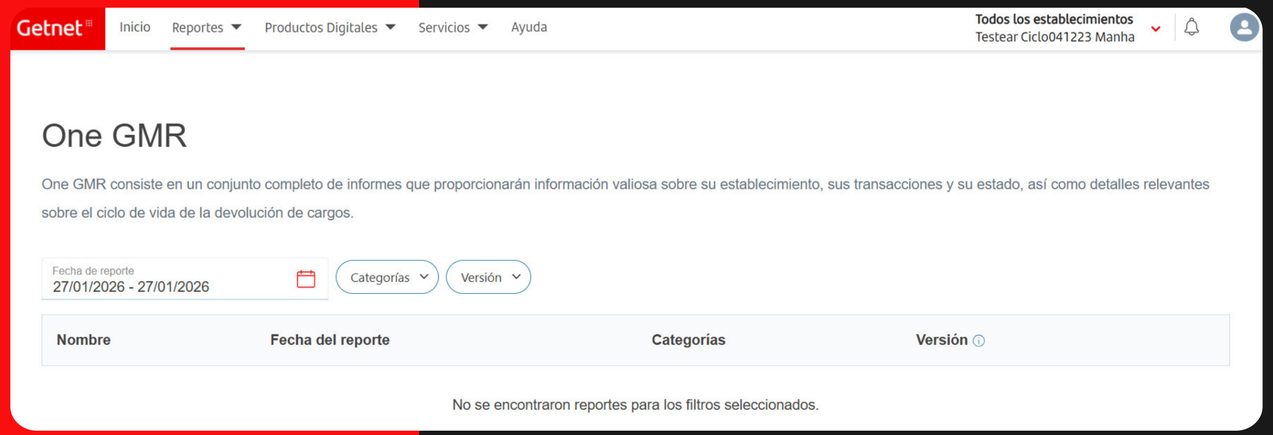
- Filtros, conforme los filtros disponibles para cada tipo de reporte (consultar en la sesión de cada funcionalidad).
- Moneda, conforme posibilidad de cada tipo de reporte (consultar en la sesión de cada funcionalidad)
- Tipo de descarga, si es único o recurrente
- Periodo, solamente si es seleccionado el tipo de descarga “Único”
- Frecuencia, solamente si es seleccionado el tipo de descarga “Recurrente”



ONE GMR

La funcionalidad OneGMR permite consultar y descargar desde Merchant Portal los reportes disponibles para el comercio.

Los reportes se encuentran disponibles a nivel comercio. Si el usuario tiene más de un comercio asignado, podrá cambiar de comercio para consultar los reportes correspondientes.

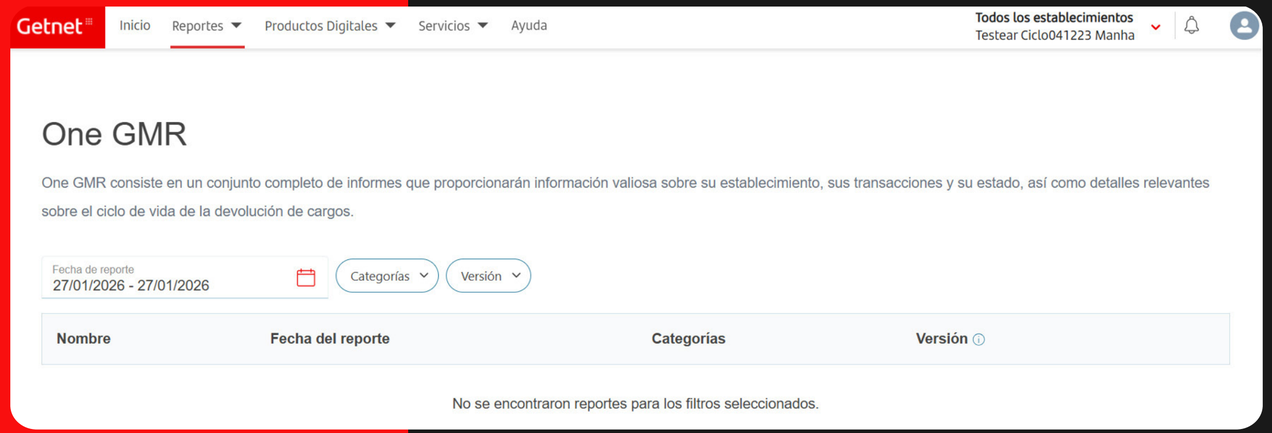


Nota: La disponibilidad de OneGMR en Merchant Portal depende de la habilitación correspondiente realizada por Data Solution.

Acceso a OneGMR

La funcionalidad OneGMR permite consultar y descargar desde Merchant Portal los reportes disponibles para el comercio.

Los reportes se encuentran disponibles a nivel comercio. Si el usuario tiene más de un comercio asignado, podrá cambiar de comercio para consultar los reportes correspondientes.



01 Ingresa a Getnet Portal.

02 En el selector si quieres consultar un comercio específico selecciona el comercio que deseas consultar.

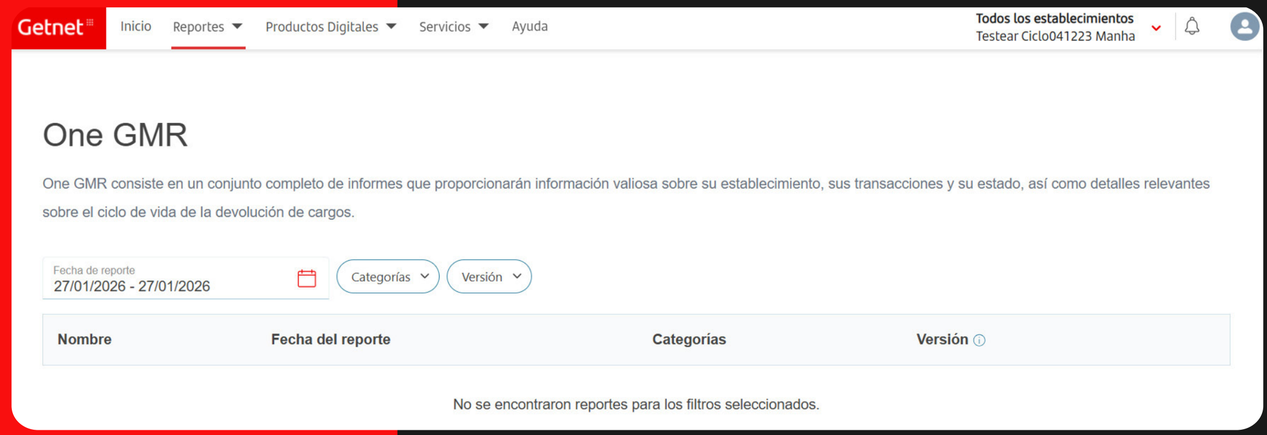
03 Accede a la opción OneGMR en el menú lateral

04 Se mostrará la pantalla de consulta de reportes disponibles para el comercio seleccionado.

Consulta de Reportes

La pantalla de OneGMR permite consultar reportes mediante filtros de búsqueda.

Filtro de Fecha
El campo Fecha del Reporte se muestra de forma predeterminada con la fecha actual.



Características:

- Permite consultar información histórica de hasta 90 días anteriores.
- Es posible seleccionar fechas futuras en el calendario; sin embargo, no existirán reportes disponibles para dichas fechas.
- Cuando no existan registros para los filtros seleccionados, se mostrará el mensaje:

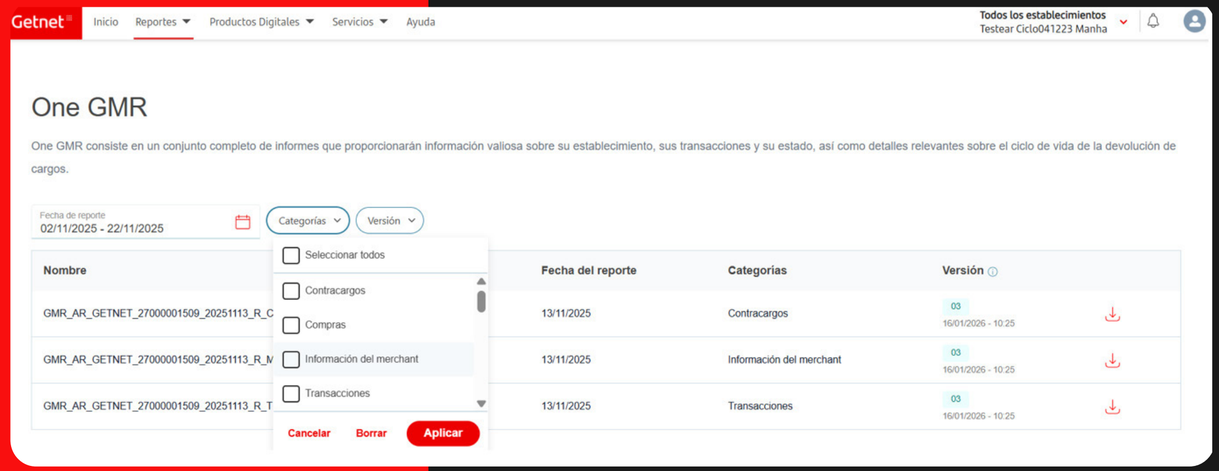
  "No se encontraron reportes para los filtros seleccionados"

Filtro de Categoría

Permite realizar búsquedas por una o varias categorías de reportes.

Las categorías disponibles son:

- Contracargos
- Compras
- Información del Merchant
- Transacciones
- Liquidación de Movimientos



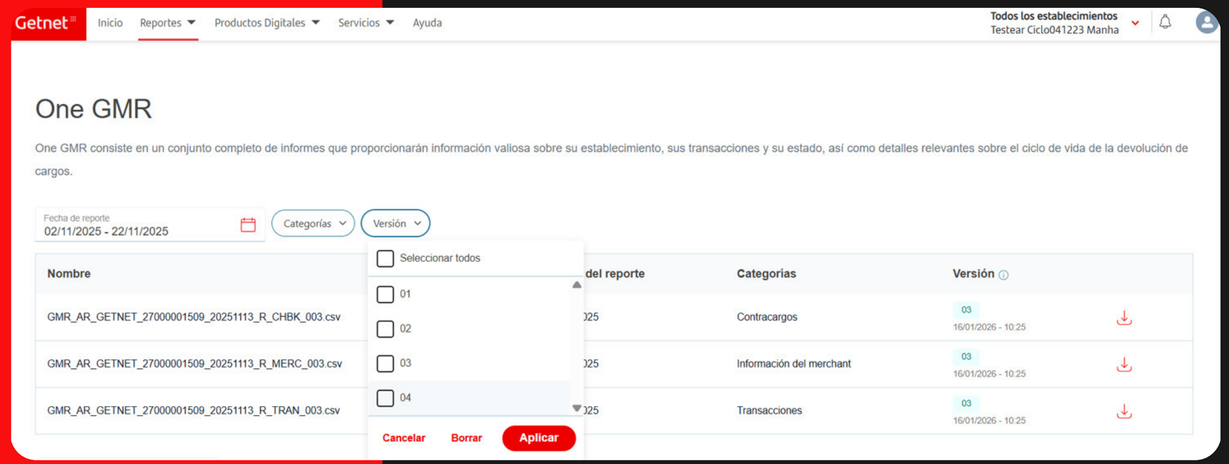
Es posible seleccionar más de una categoría de manera simultánea para refinar la búsqueda.

Filtro de Versión

Permite consultar reportes de acuerdo con la versión generada por Data Solution.
Las versiones disponibles para consulta son:

01 / 02 / 03 / 04

Este filtro resulta útil cuando un reporte ha sido reprocesado y actualizado.



Manejo de Versiones

Los reportes pueden ser actualizados cuando Data Solution realiza un reprocesamiento de información.

Consideraciones:

- **No se genera un nuevo registro para cada reprocesamiento.**
- **El mismo reporte es actualizado con una nueva versión.**
- **Se muestra la fecha y hora de actualización de la versión.**
- **El número mayor siempre será la última versión**
- **La versión visible corresponde siempre a la última versión disponible**

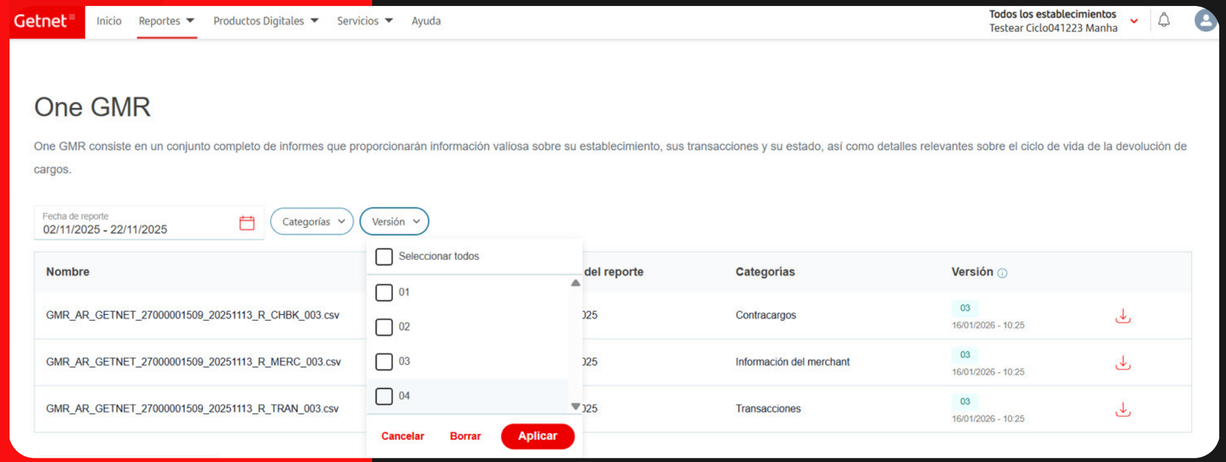
Descarga de Reportes

Para descargar un reporte:

01 Ubica el reporte deseado dentro de la lista.

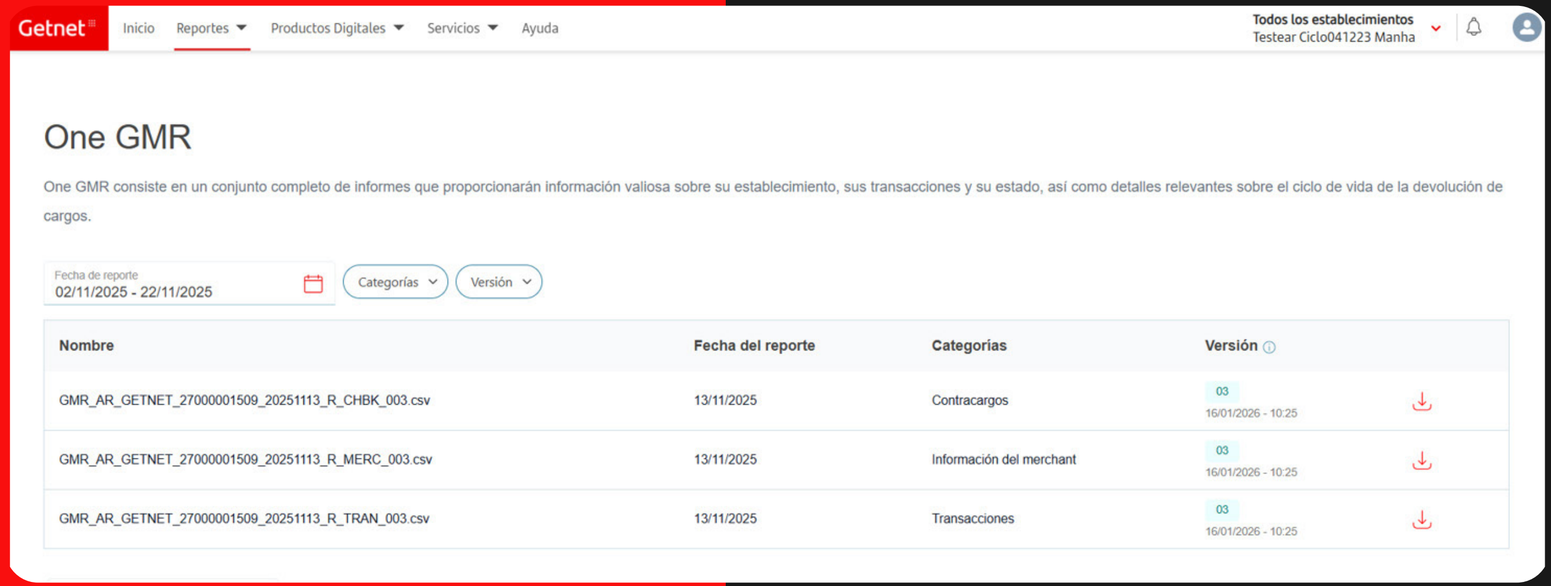
02 Haz clic en el ícono de descarga.

03 El archivo será descargado en el navegador utilizado.



Consideraciones:

- No existe límite de descargas.
- Un mismo archivo puede descargarse tantas veces como sea necesario.
- El contenido descargado corresponde exactamente al archivo generado por Data Solution.
- Merchant Portal no modifica ni divide el contenido de los archivos.



Consideraciones Importantes

- Los reportes pueden consultarse hasta 90 días retroactivos.
- Una vez superado este periodo, el reporte dejará de mostrarse en Getnet Portal.
- Los usuarios no pueden eliminar reportes desde Merchant Portal.
- El contenido y layout de los archivos OneGMR no son modificados en Getnet Portal

Getnet

Getnet Portal

Acceso Multipaís · Getnet Portal

Navega entre tus comercios de diferentes países desde una misma sesión, cuando tengas los accesos autorizados.

Referencia funcional: PROG-10635 | User Management

Guía basada en la documentación funcional proporcionada.
Las pantallas son ilustrativas y muestran datos de demostración.

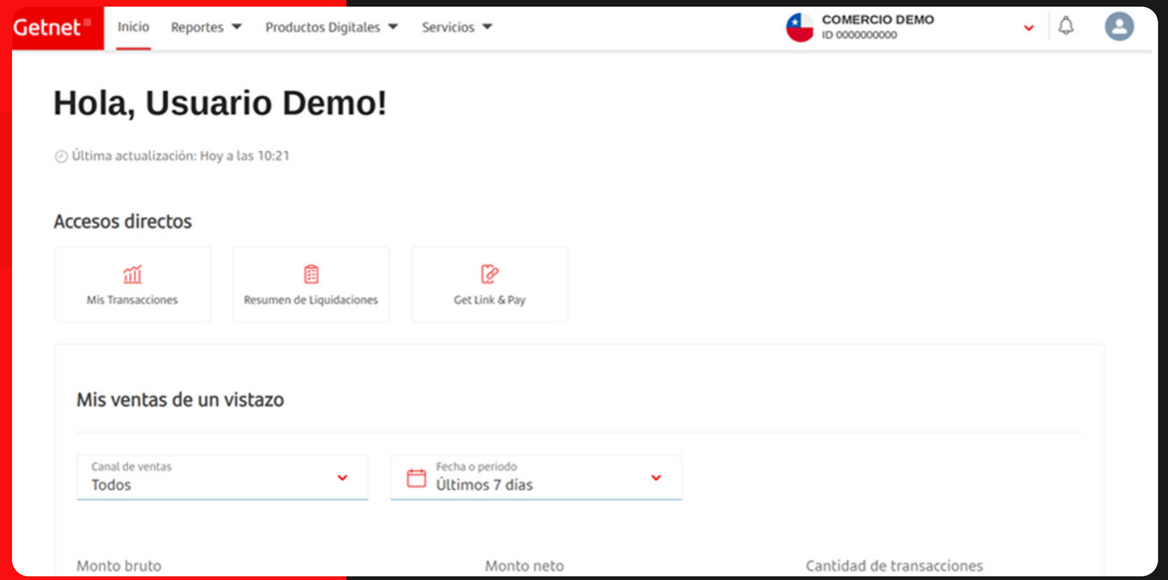


1. ¿Qué es Acceso Multipaís?

Es una funcionalidad que permite consultar y operar los comercios de distintos países asociados a tu usuario, sin tener que iniciar sesión nuevamente cada vez que cambies de comercio. Al seleccionar uno, el portal muestra la información correspondiente a ese comercio y país.

2. Beneficios principales

- Un solo acceso para navegar entre tus comercios autorizados de diferentes países.
- Identificación visual del país mediante su bandera y del comercio seleccionado.
- Cambio automático de la información del portal al elegir otro comercio.
- Búsqueda de comercios para encontrarlos más fácilmente.
- Los permisos y accesos existentes se mantienen durante la navegación.

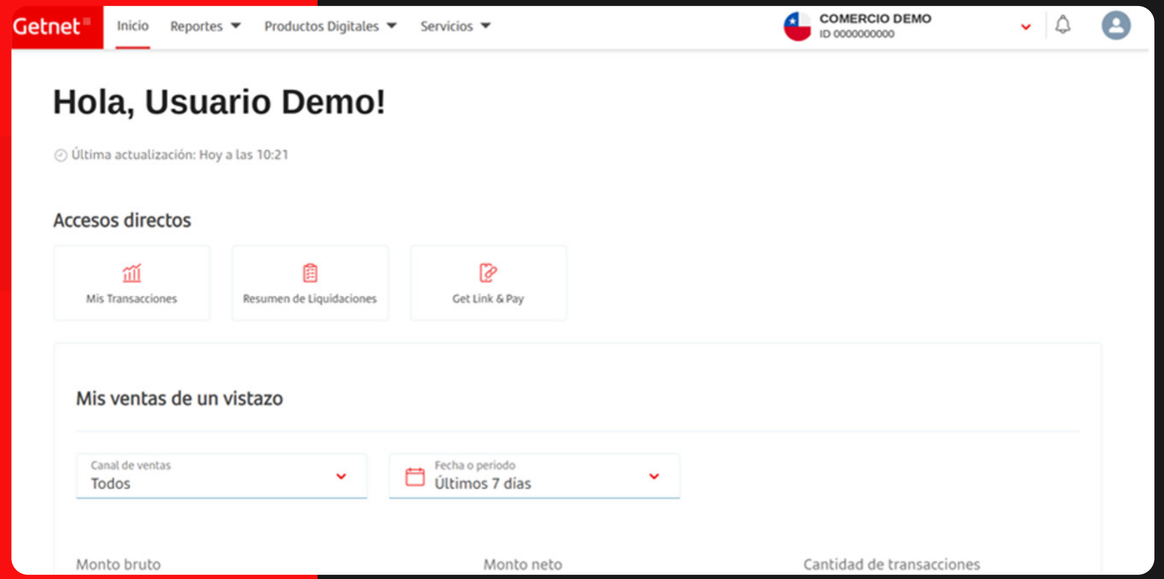


3. Antes de comenzar

Ingresa a Getnet Portal con tus credenciales habituales. Para ver comercios de distintos países, tu usuario debe contar previamente con autorización para acceder a ellos. Si solo tienes comercios en un país, continuarás utilizando el selector con la experiencia correspondiente a ese país.

4. ¿Cómo cambiar entre comercios y países?

1. Ingresa a Getnet Portal y localiza en la parte superior el nombre del comercio y la bandera del país activo.
2. Haz clic en el selector de comercio del encabezado.
3. Revisa los países disponibles y sus comercios asociados. Solo se muestran los comercios para los que tienes autorización.
4. Si lo necesitas, escribe el nombre del comercio en el campo de búsqueda.
5. Selecciona el comercio que deseas consultar, incluso si está en otro país.
6. Espera a que el portal actualice automáticamente el contexto. No necesitas iniciar sesión otra vez.
7. Comprueba en el encabezado que se muestren el país, la bandera y el comercio correctos antes de continuar.

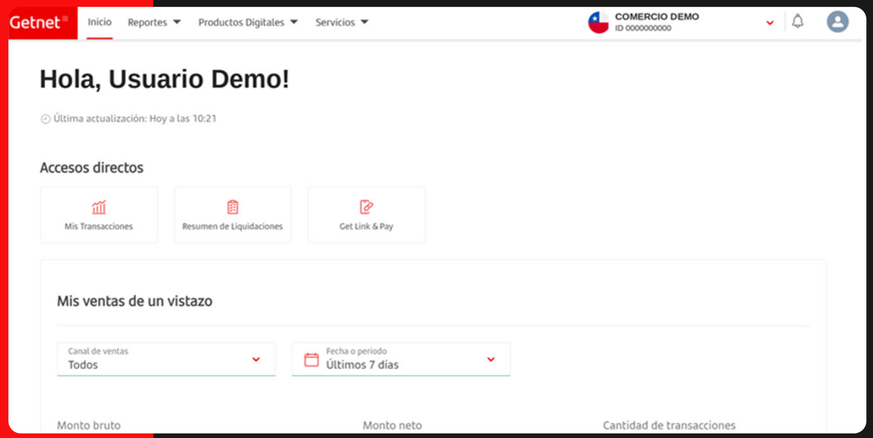


5. Conoce las pantallas

Pantalla 1. Identifica el comercio activo

En el encabezado puedes reconocer qué comercio estás consultando y a qué país pertenece. Verifica esta información antes de revisar tus operaciones.

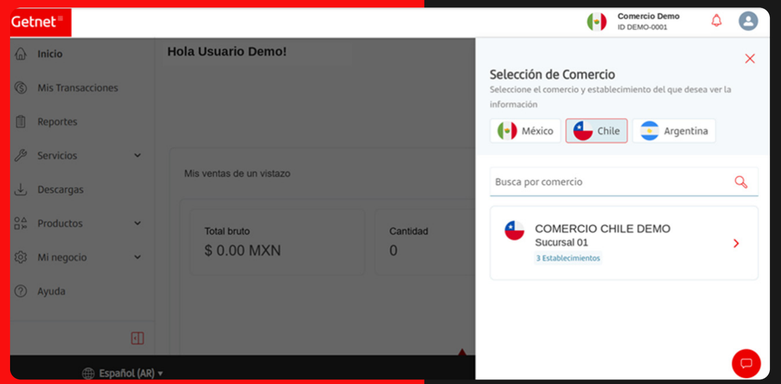
Referencia visual: encabezado y dashboard con el comercio activo.



Pantalla 2. Abre el selector y elige un país

Al abrir el selector, verás los países habilitados para tu usuario. En el ejemplo se muestra Chile seleccionado, junto con el buscador y el comercio disponible.

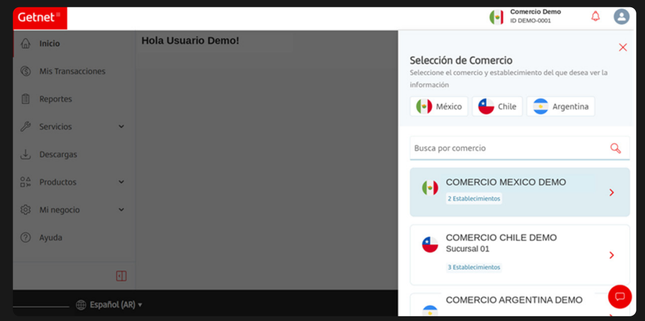
Referencia visual: selector con Chile seleccionado.



Pantalla 3. Consulta los comercios disponibles

El selector muestra los comercios a los que tienes acceso. Puedes reconocer el país mediante la bandera y seleccionar el comercio que deseas consultar.

Referencia visual: lista de comercios de distintos países.

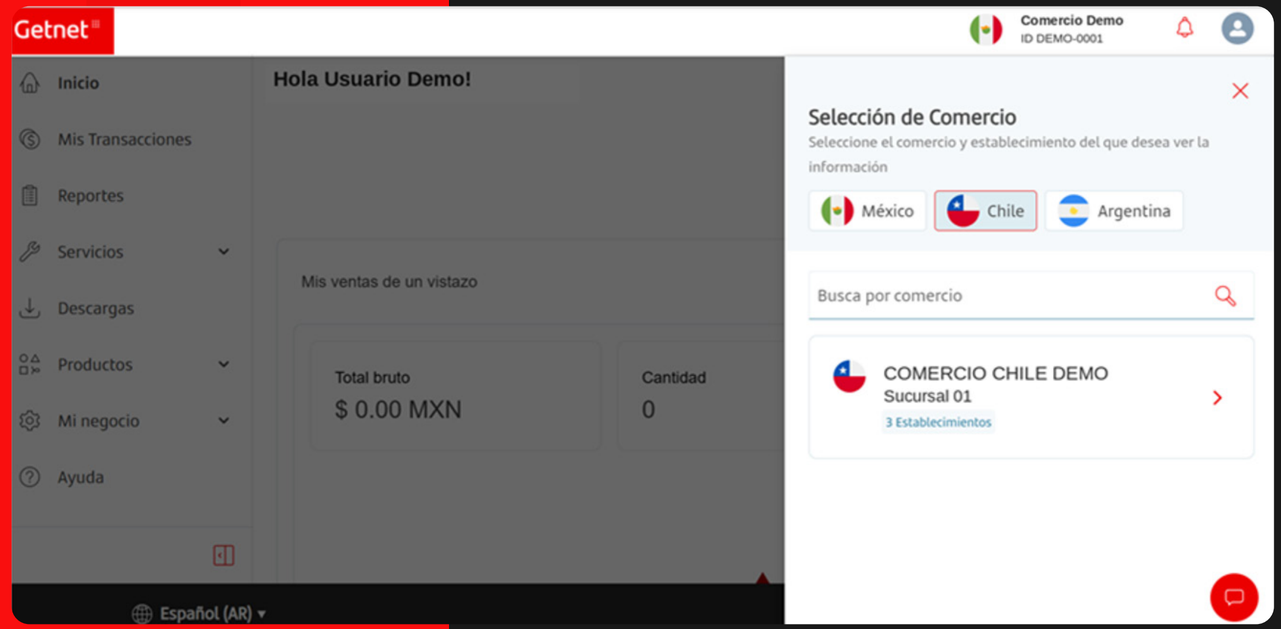


6. ¿Qué ocurre cuando cambias de país?

El portal actualiza el comercio activo y carga la información, menús y funcionalidades que correspondan al comercio seleccionado, de acuerdo con los permisos que ya tienes asignados. La bandera y la identificación del comercio se actualizan en el encabezado.

7. Ejemplo práctico

Si tu usuario tiene acceso autorizado a comercios en México y Chile, puedes abrir el selector, elegir Chile y seleccionar el comercio correspondiente. El portal actualizará el contexto de la sesión para mostrar la información del comercio chileno. Para volver a México, abre nuevamente el selector y elige el comercio mexicano.



8. Consideraciones importantes

- El selector muestra únicamente los comercios para los cuales tu usuario tiene permiso.
- Cambiar de país o comercio no otorga permisos adicionales.
- La funcionalidad no reúne las ventas de todos los países en una sola vista consolidada.
- El portal muestra el contexto de un comercio seleccionado a la vez.
- Si solo cuentas con acceso a un país, el funcionamiento permanece equivalente a la experiencia habitual.

9. Preguntas frecuentes

¿Necesito una contraseña diferente para cada país?

No. Si tu usuario tiene los permisos correspondientes, puedes cambiar entre comercios de distintos países en la misma sesión.

¿Por qué no veo un país o comercio?

Porque el selector solo muestra los comercios para los que tu usuario está autorizado. Esta función no concede nuevos accesos.

¿Puedo buscar un comercio?

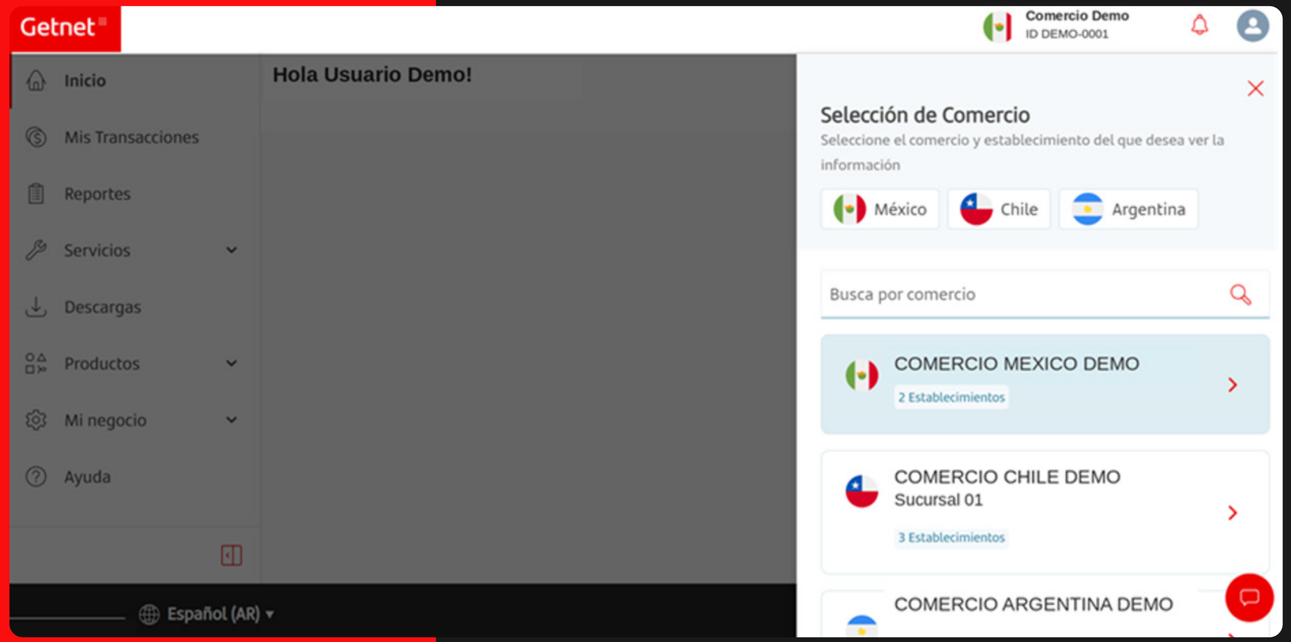
Sí. Utiliza el campo de búsqueda dentro del selector para localizarlo.

¿Cómo sé qué comercio estoy consultando?

Revisa el encabezado: ahí se muestra la identificación del comercio y el indicador visual de su país.

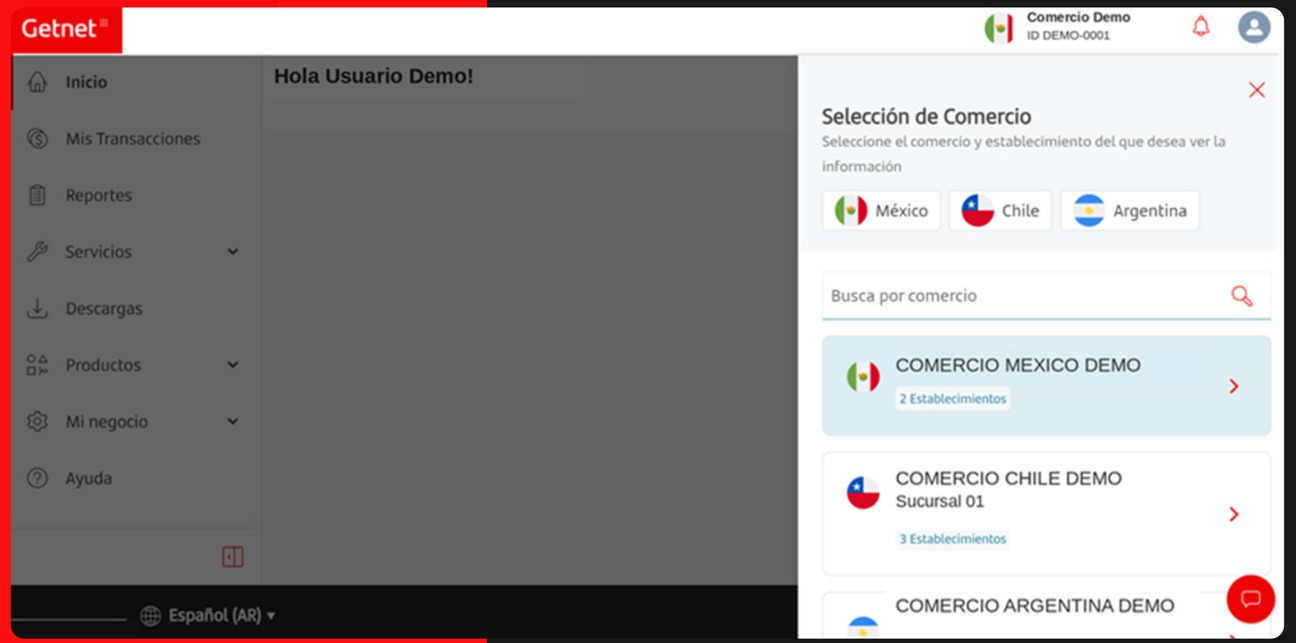
¿Puedo ver simultáneamente los datos de varios países?

No. El portal actualiza la vista al comercio seleccionado; la documentación no contempla una vista consolidada ni la operación simultánea de varios comercios.



10. Recomendación de uso

Antes de consultar ventas, transacciones o reportes, confirma que el comercio y el país mostrados en el encabezado correspondan a la operación que deseas revisar.



Getnet

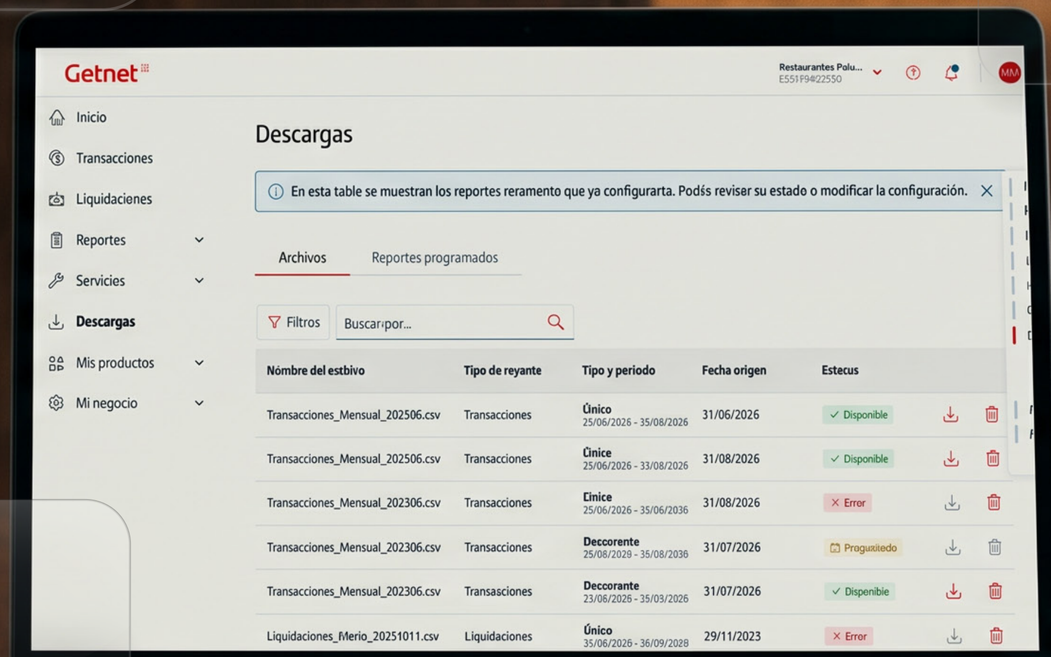
Getnet Portal

FAQS

El centro de ayuda contiene preguntas frecuentes, categorías y buscador para resolver dudas sin acudir al Call Center.

También puede servir como punto de entrada a documentación adicional para usuarios avanzados o desarrolladores.

En el header de la pantalla puede acceder a la funcionalidad de FAQ (Ayuda o Help Center). Esta funcionalidad presenta al usuario contenidos en donde ellos pueden consultar sus dudas sin necesidad de contactar al Call Center.



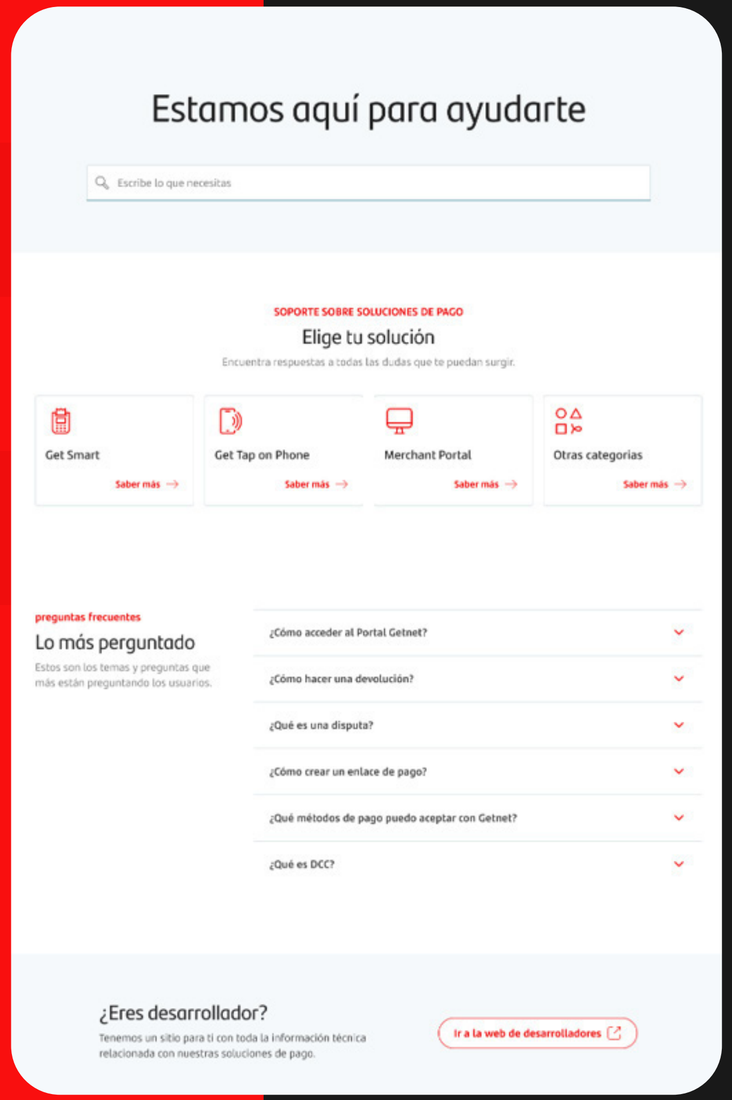
Categorías

Las categorías organizan las preguntas por tema para que el usuario encuentre la información de forma más intuitiva.

Cada categoría incluye un ícono, un título y un acceso para ver más detalles.

Descripción: Muestra las categorías de preguntas en formato de cuadrícula. Contiene el ícono de la categoría, el título y enlace para “saber más”.

Descripción: Muestra las preguntas más frecuentes en un acordeón, para que el usuario pueda expandir la respuestá resumida. Debajo de la respuesta, hay un enlace de saber más que redirecciona a la pantalla de la pregunta.



Categorías

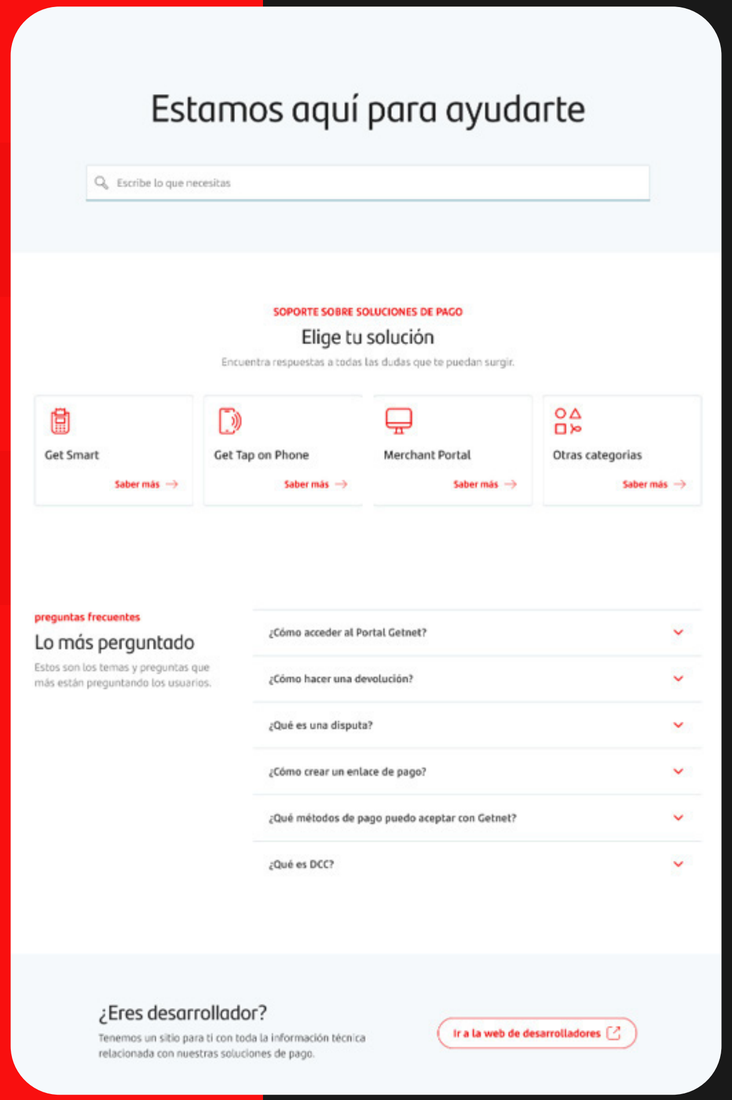
La pantalla de FAQ contiene los siguientes elementos:

- **Busca de preguntas**

Escribe una palabra clave para localizar rápidamente una pregunta relacionada con tu duda.

El sistema muestra coincidencias debajo del buscador y permite entrar a la respuesta desde la lista sugerida.

- **Descripción:** Campo donde el usuario puede escribir su duda para localizarla más rápidamente. Al realizar una búsqueda, se mostrará una caja abajo del campo con las preguntas relacionadas al texto llenado. Al hacer clic en la pregunta, el usuario será direccionado a la pantalla de la misma.

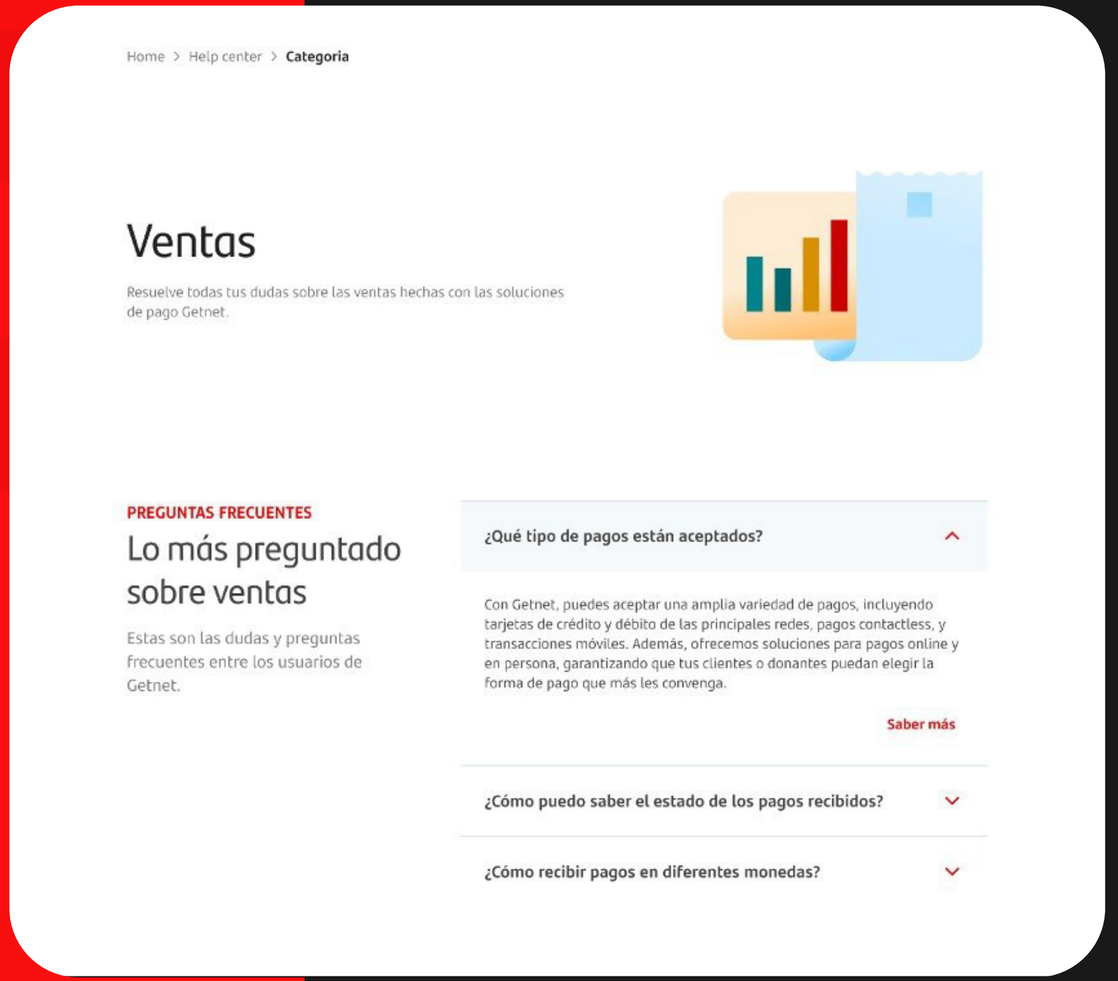


Lo más preguntado

Este bloque resume las preguntas que más consultan los usuarios. Cada elemento se puede abrir para ver una respuesta corta y su enlace de ampliación.

Es una herramienta funcional para cuando el usuario no sabe exactamente como buscar su duda.

- Descripción: Muestra las preguntas más frecuentes en un acordeón, para que el usuario pueda expandir y visualizar la respuestá resumida. Debajo de la respuesta, hay un enlace de Saber más que redirecciona la pantalla de la pregunta.



Getnet

Tu solución en cada pago.

Getnet Portal