

TMS forPay

Pasarela de pagos para TMS forPOS

1 Definición

La pasarela de pagos (o TPV Virtual) se trata de un método de cobro electrónico a través de internet, que se conecta directamente a TMS forPOS.

Dicha pasarela de pagos sustituye a nuestros datáfonos convencionales.



TMS FOR POS

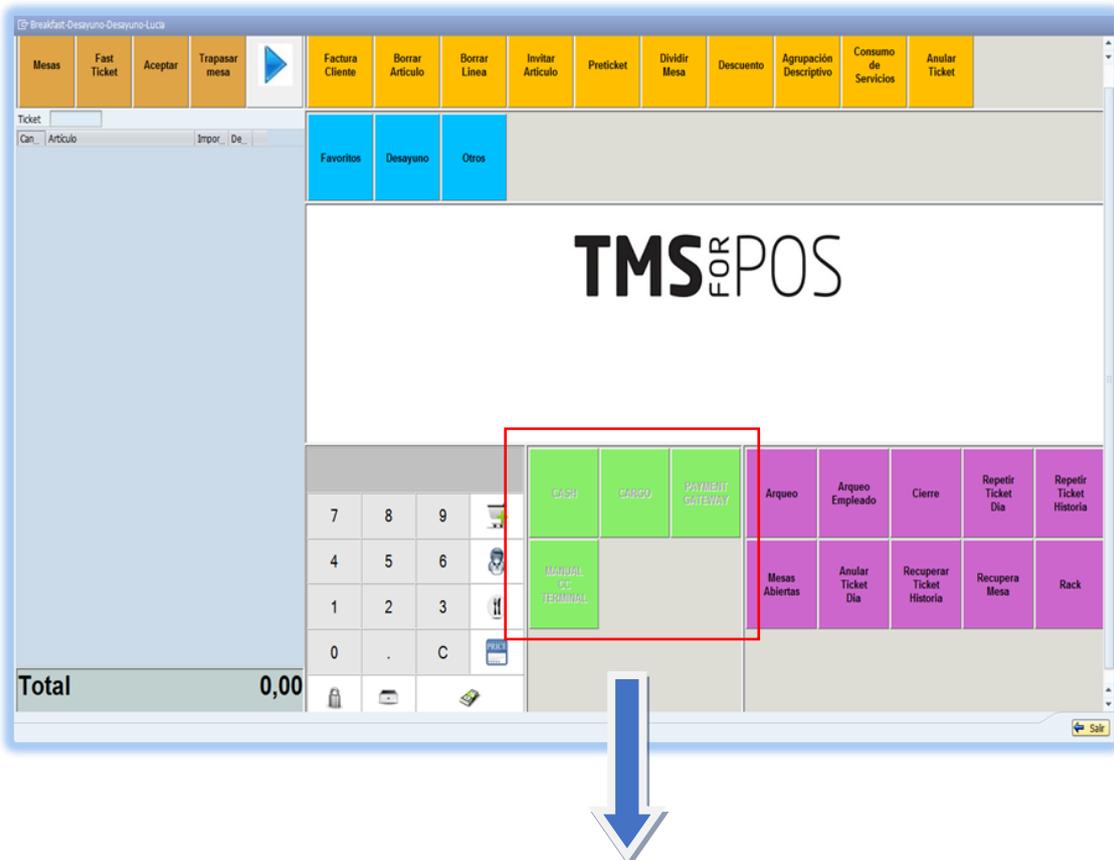
2 Operativa diaria

Antes de la migración, TMS forPOS mostraba diferentes métodos de cobro:



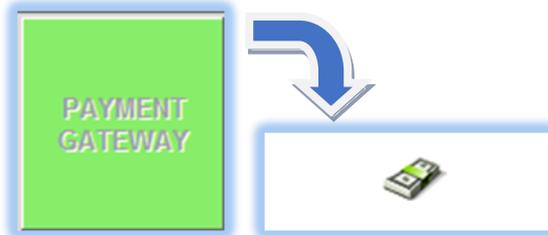
- Efectivo
- Cargo a habitación
- Tarjeta China Union Pay
- Tarjeta Visa / Mastercard
- Tarjeta Amex
- Tarjeta Diners
- Etc.

Una vez realizada la migración, dichos métodos de cobro con tarjeta se verán reducidos, y serán tratados de dos formas diferentes:



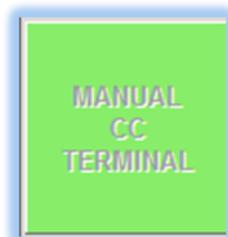


1. **Payment Gateway** → el terminal reconoce automáticamente el tipo de tarjeta por lo que ya no será necesario seleccionarlo (VISA, AMEX, etc.). Para realizar alguna operación sólo habrá que activar el botón habilitado como “Payment gateway” y el icono para cobrar:



Durante el proceso de cobro, es muy importante no realizar ningún movimiento en el POS ya que lo bloquearíamos.

- *Un cobro puede tardar entre 20 y 30 segundos aproximadamente, y emitirá dos tickets, el de la impresora del POS y el de la pasarela de pagos.*
 - *Se dispone de dos minutos aproximadamente para hacer dicho cobro; si se tarda más desde la orden hasta que el cliente introduzca tarjeta/PIN, se caducará la operación.*
2. **Manual CC Terminal** → Si por algún motivo el cobro da algún fallo de conexión, tendremos la opción Manual para indicar la forma de cobro y utilizar el datafono de back up:



Datáfono de “backup” → Si la pasarela tiene problemas de conexión, todos los hoteles dispondrán de un datáfono antiguo para realizar el cobro al cliente.

Este datáfono sólo podrá ser utilizado cuando la conexión falle y por lo tanto, el problema sea ajeno al cliente.

Como recomendación, una vez que la pasarela de pagos está activada y hasta que se indique al hotel la referencia de compras, hay que solicitar bobinas de papel, ya que son diferentes a las habituales.

3 Cierre

Aunque el tipo de tarjeta ya se informa automáticamente al realizar el cobro, también aparecerá indicado en nuestro cierre del mismo modo que hasta ahora:

Nº Cierre	01998	
Ejercicio		
Realizado por	David Herrero	
N. Facturas emitidas		41
Mesas		41
Comensales		59
Importe ventas		797,92
Precio medio		13,52
Importe impuestos		79,78
Fondo de caja		0,00
FORMA DE COBRO	RECuento	IMPORTE
AMEX	15,90	15,90
CARGO	570,50	570,50
CASH	12,50	12,50
MASTERCARD	248,00	248,00
VISA	30,80	30,80
TOTAL	877,70	877,70

4 Recuperación de tickets

Una vez que se realiza un movimiento con la pasarela de pagos, se cargará el importe en la tarjeta de crédito del cliente.

Si tenemos que recuperar un ticket, es necesario que el cliente esté presente, ya que al realizar esta acción se devuelve el dinero automáticamente y será necesaria la tarjeta para cobrar de nuevo.

Si el cliente no está presente, al realizar esta acción se devolverá el dinero automáticamente y no se podrá recuperar.

Teniendo en cuenta estos aspectos, nos podremos encontrar varios casos que impliquen corregir un ticket ya cobrado con la pasarela de pagos.

Ejemplos:

- *Cambio de forma de pago* → el cliente cambia de idea y prefiere pagar con efectivo en lugar de con tarjeta, lo cual implica un abono total del saldo ya cobrado.
- *Cambio parcial de forma de pago* → el cliente cambia de idea y prefiere pagar parte con efectivo y parte con tarjeta, lo cual implica un abono del saldo ya cobrado en su totalidad para volver a ejecutar un nuevo cobro por el importe indicado por el cliente.
- *Cargo a la habitación* → tras cobrar a la tarjeta del cliente, éste prefiere que se lo carguen directamente a la habitación.

En todos los casos que puedan darse, el cliente no se ha marchado y siempre podremos volver a cobrar con su tarjeta si es necesario, siguiendo los pasos habituales.

En resumen, no se podrán usar ninguna de estas tres opciones para rectificar, si el cliente no está presente (salvo que proceda devolver totalmente el dinero al cliente):



Cualquiera de los 3 botones implicaría anular un ticket con su abono correspondiente, tanto si está ya contabilizado (recuperar ticket historia) como si no (recuperar mesa o anular ticket día).

Ejemplo:

- El día 1 de noviembre cobramos un ticket con tarjeta de crédito y el día 5 de noviembre nos solicitan factura sobre ese ticket. Bajo ningún concepto debemos “Recuperar ticket historia”, ya que devolveríamos el dinero al cliente. En este caso y hasta que el procedimiento final sea comunicado, habrá que crear un “No Alojado” añadiendo un ticket nuevo.

¿Cómo es posible *adelantarse* y evitar esta gestión en determinados casos? Utilizando “preticket” y preguntando al cliente si necesitará factura o con un ticket es suficiente:



- ✓ ¿Cuándo **SÍ** será posible utilizar las opciones de “Recuperar mesa”, “Anular ticket historia” o “Recuperar ticket historia”? Siempre que el cliente esté presente para la corrección, la forma de pago sea “Cash” o corresponda el abono total del ticket a la cuenta de dicho cliente.
- ✓ ¿Cuándo **NO** será posible utilizar estas opciones? Cuando sea necesario rectificar un ticket y el cliente no esté en el restaurante.

5 Recuperación de tickets – SII Hacienda (sólo aplicable a hoteles de España)

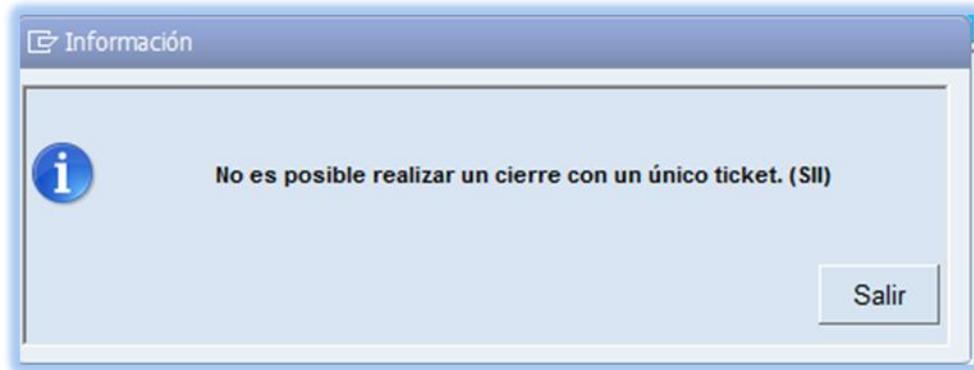
Una vez que se realiza un movimiento con la pasarela de pagos, se cargará el importe en la cuenta de la tarjeta de crédito del cliente.

Si tenemos que recuperar un ticket, es necesario que el cliente esté presente, ya que al realizar esta acción se devuelve el dinero automáticamente y será necesaria la tarjeta para cobrar de nuevo.

Si el cliente no está presente, al realizar esta acción se devolverá el dinero automáticamente y no se podrá recuperar.

- Según el nuevo procedimiento marcado por Hacienda, no es posible realizar un cierre de POS si existe un único ticket de pago directo.

En el caso de que se sólo se haya cobrado un único ticket de pago directo, el sistema lanzará el siguiente mensaje:

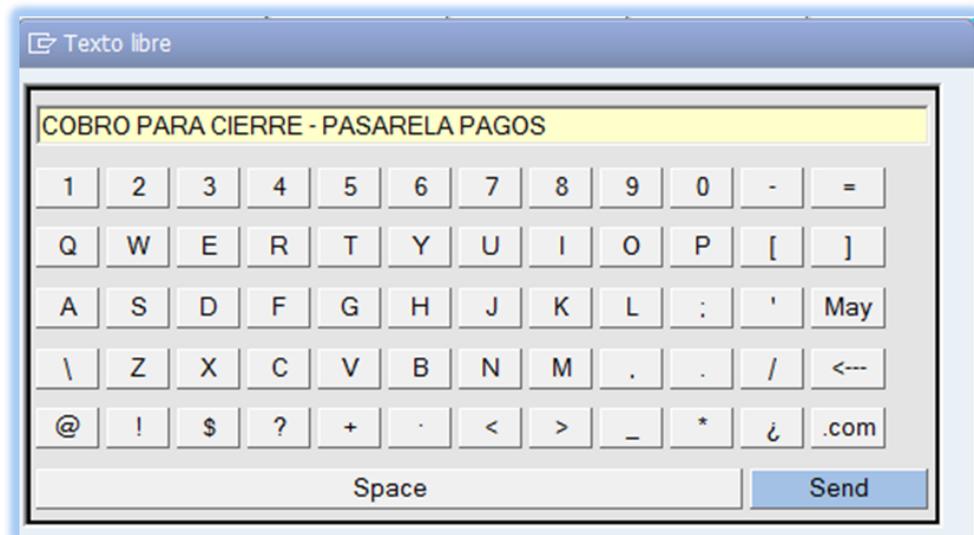
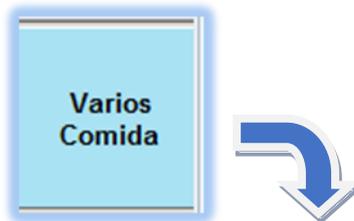


Para solucionar este aviso bloqueante, la operativa para hoteles sin pasarela de pagos indica que recuperemos el ticket y lo volvamos a cobrar de nuevo con la misma forma de cobro.

Esta indicación sólo es aplicable si el ticket afectado tiene forma de pago "Cash" o el hotel aún no ha sido migrado a TMS forPAY.

Si la pasarela de pagos ya está activa y el ticket se pagó con tarjeta de crédito, se seguirán estos *pasos recomendados mientras que el procedimiento final es definido*:

- Crear un ticket de "Varios comida" con importe 0,01€ y la siguiente descripción:



- Seleccionar la línea y ejecutar el precio:

Ticket			
Can...	Artículo	Impor...	De...
1,00	COBRO PARA CIERRE - PASARELA P		



- Finalmente, una vez creado el ticket, se cobrará con forma de pago “Cash” y lo recuperaremos con el procedimiento habitual para anularlo definitivamente.

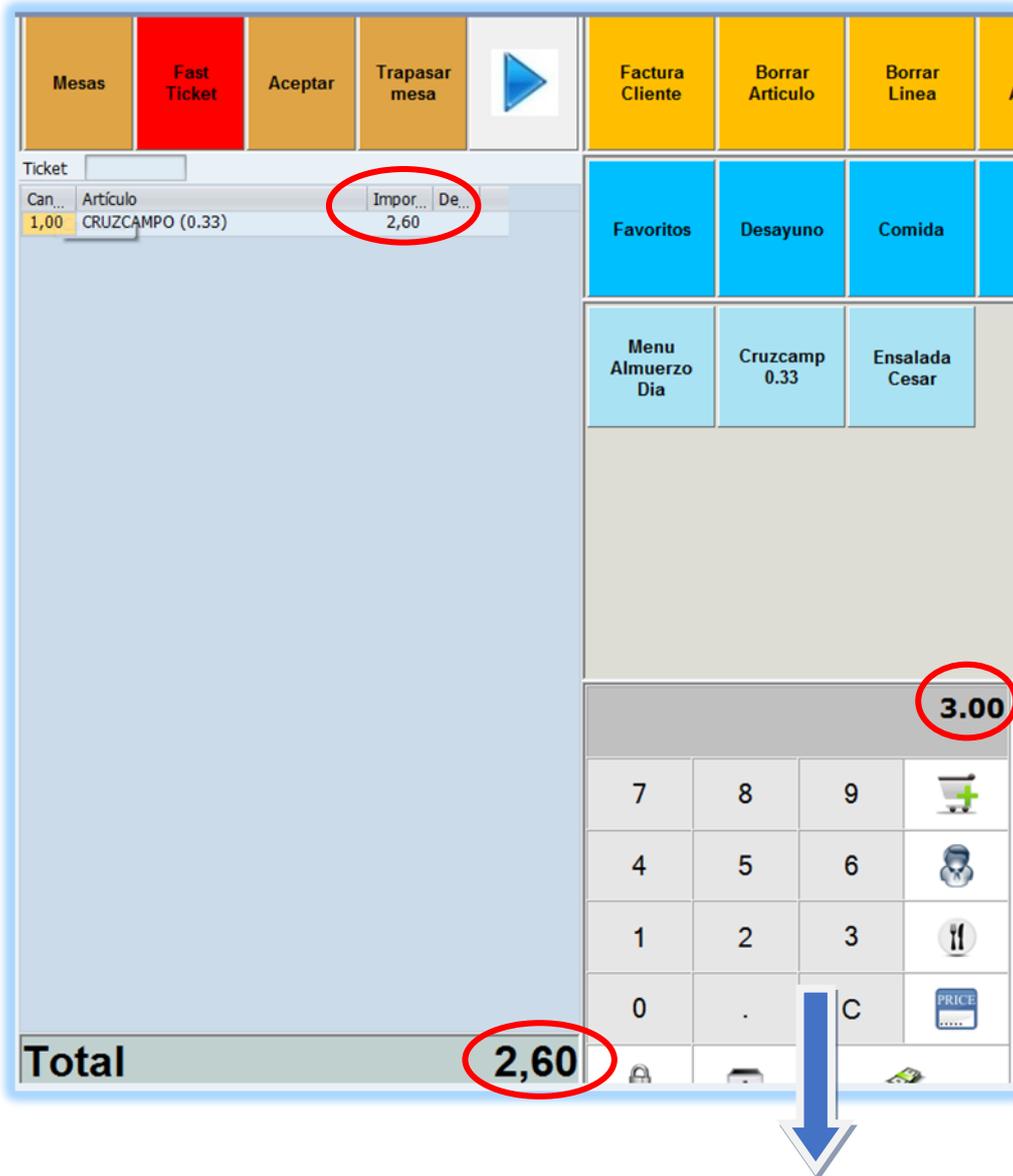
Estos pasos, tal y como están explicados, sólo deben ser realizados por el personal del Restaurante con permisos para tal efecto.

6 Propinas

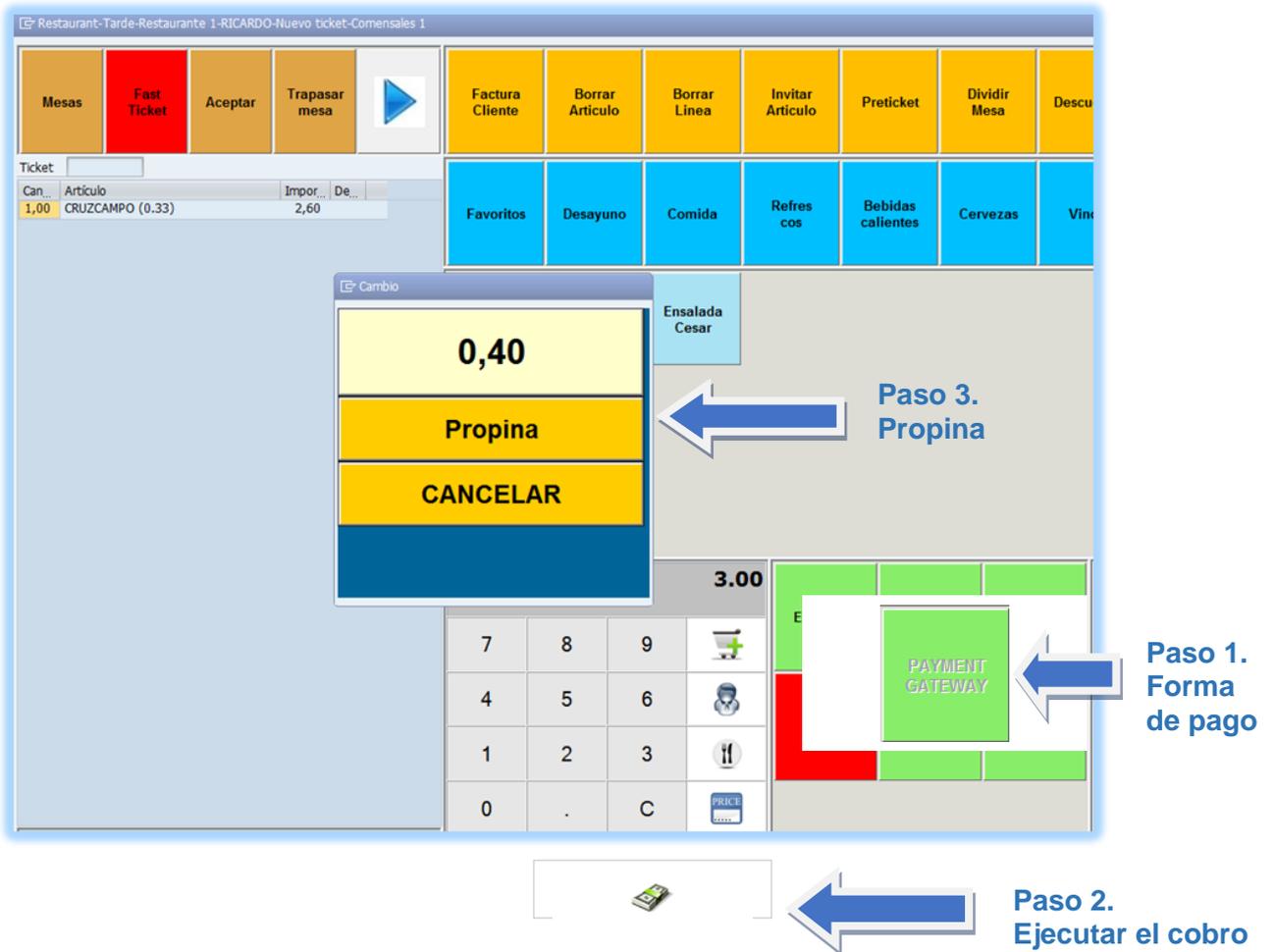
Las propinas con tarjeta de crédito seguirán siendo cobradas según el proceso habitual anterior a la pasarela de pagos:

Ejemplo:

- Crear un ticket de 2,60€ que se cerrará por 3€ para añadir 0,40€ de propinas a cobrar con tarjeta de crédito:



1. Seleccionamos la forma de pago "Payment Gateway"
2. Ejecutamos el cobro
3. Seleccionamos "Propina"



- En este ejemplo, la operación ya estaría realizada y las propinas cobradas en el turno correspondiente se mostrarían en el cierre del mismo modo:

FORMA DE COBRO	RECuento	IMPORTE
AMEX	64,00	64,00
CARGO	575,10	575,10
CARGO	72,55	72,55
CASH	298,18	298,18
VISA	438,95	438,95
TOTAL	1.448,78	1.448,78
FORMAS COBRO PROPINAS		
VISA		3,32
TICKET	F. COBRO	IMPORTE
0190203737	EFFECTIVO	9,90 EUR
0190203738	VISA	7,10 EUR
0190203739	VISA	28,30 EUR

7 Incidencias

Siguiendo el procedimiento habitual, todas las dudas e incidencias relacionadas con la pasarela de pagos, deben ser reportadas también a través del portal JIRA, utilizando la siguiente categoría:

- Categoría:



- Subcategorías:

Install device

Communication Error

Device Damaged

Front Office

F&B

3C Portal

Resumen y puntos importantes

- Al instalar la pasarela desaparecerán los botones de las tarjetas, siendo sustituidos sólo por dos: “Payment Gateway” y “Manual CC Tarjeta”.
- La pasarela de pagos reconocerá los diferentes tipos de tarjetas de forma automática (VISA, AMEX, etc.), tanto en el propio ticket como en los cierres asociados.
- No es necesario realizar ningún paso extra para realizar el cierre del sistema ya que la pasarela de pagos está ya conectada con TMS forPOS.
- La tarjeta de crédito del cliente no se guarda en TMS forPOS, por lo que es necesario volver a pasar la tarjeta para realizar una corrección, sólo es posible hacerlo si el cliente está presente.
- Al recuperar un ticket, se realizará un abono automático en la tarjeta de crédito del cliente.
- La gestión de anulación de tickets sólo podrá ser realizada por el personal de Restaurante con permisos a tal efecto.
- Es recomendable que el datáfono antiguo o terminal de “backup” siempre tenga batería por si es necesario utilizarlo ante alguna situación de caída de la herramienta.
- Debido al cumplimiento de los requerimientos por parte de Hacienda (SII), en los hoteles de España se recomienda seguir el procedimiento temporal definido en el punto 4*

(* Ver manual relacionado en la intranet a través del siguiente enlace:

https://nh-hotels.tts-cloud.com/publisher/download/d4f4718a-a0a7-4732-b60f-c3c0b4dbdc0e/repository/138/83/b49zb62wk5dghfsbjypc164cg/1.7/SII_-_Suministro_Inmediato_de_Informacion-V2.pdf

8 Versión del documento

Versión	Departamento	Aprobado por	Tipo de documento	Fecha
1	F&B Corporate & S&T & Corporate Organization Department		Manual	Diciembre 2017