

vivo GO

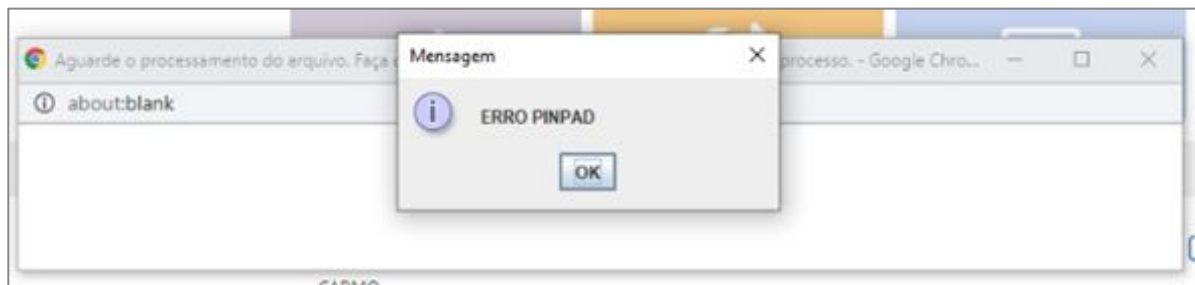
ERROS TEF

GO

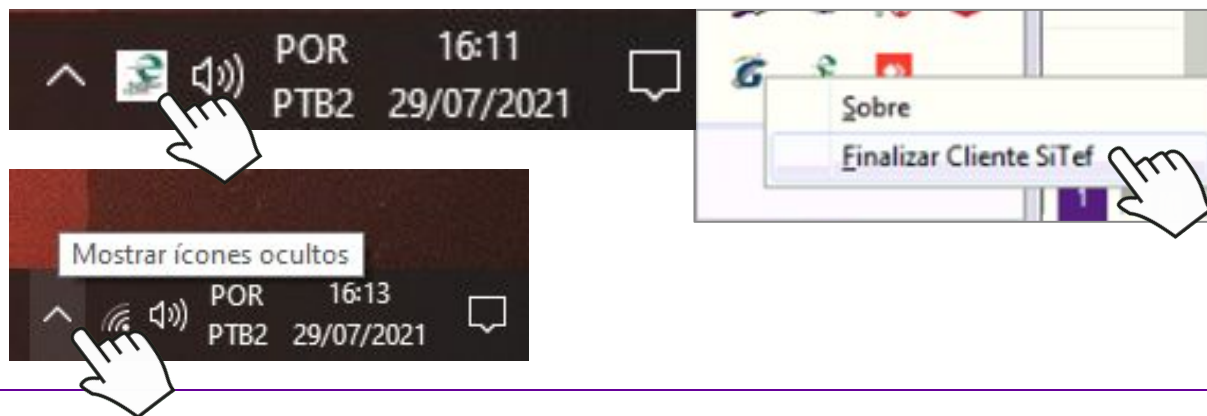
“ERRO PINPAD” ou TEF não libera as opções de pagamento com cartão

“ERRO PINPAD” ou TEF não libera as opções de pagamento com cartão

Se o sistema acusar “ERRO PINPAD” ou não liberar as opções de pagamento com cartão como nas imagens abaixo, proceda com a reinicialização do Sitef.

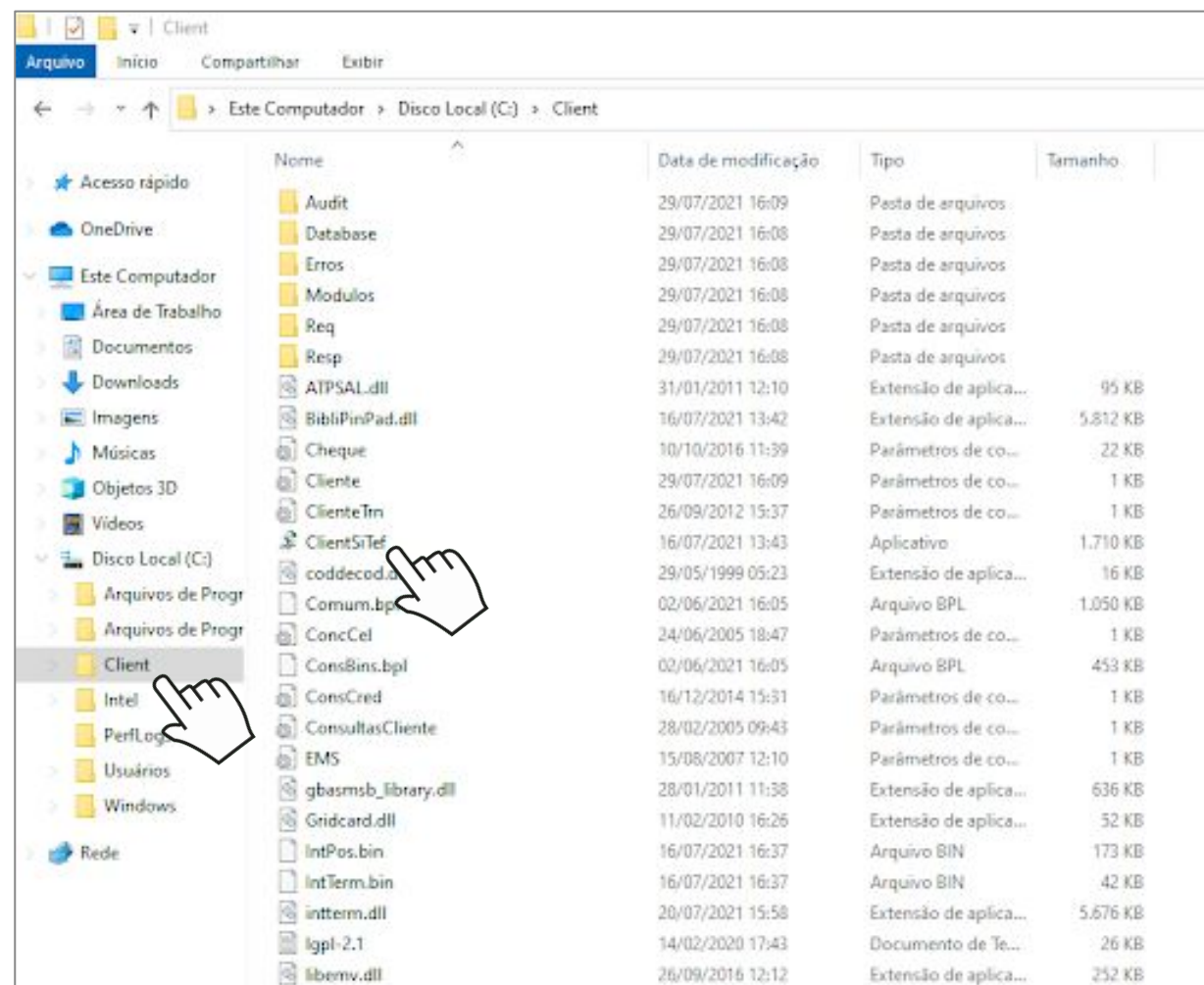


Para reiniciar o Sitef é necessário fechar o programa **Cliente Sitef** que está em execução. Localize o ícone do ClientSitef próximo ao relógio do computador ou nos ícones ocultos, clique com o botão direito do mouse sobre ele e **Finalize Cliente SiTef**.



“ERRO PINPAD” ou TEF não libera as opções de pagamento com cartão

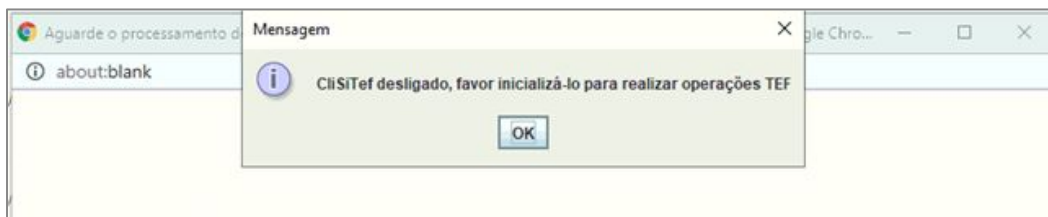
Após finalizar o programa Cliente Sitef, desconecte o pinpad do computador, aguarde 10 segundos e reconecte. Inicialize o Sitef novamente, acesse **Este Computador > Disco Local (C:) > Client > ClientSiTef**, clique com o botão direito do mouse sobre ClientSiTef e execute. Agora tente processar o TEF novamente.



**CliSiTef desligado, favor inicializá-lo para
realizar operações TEF**

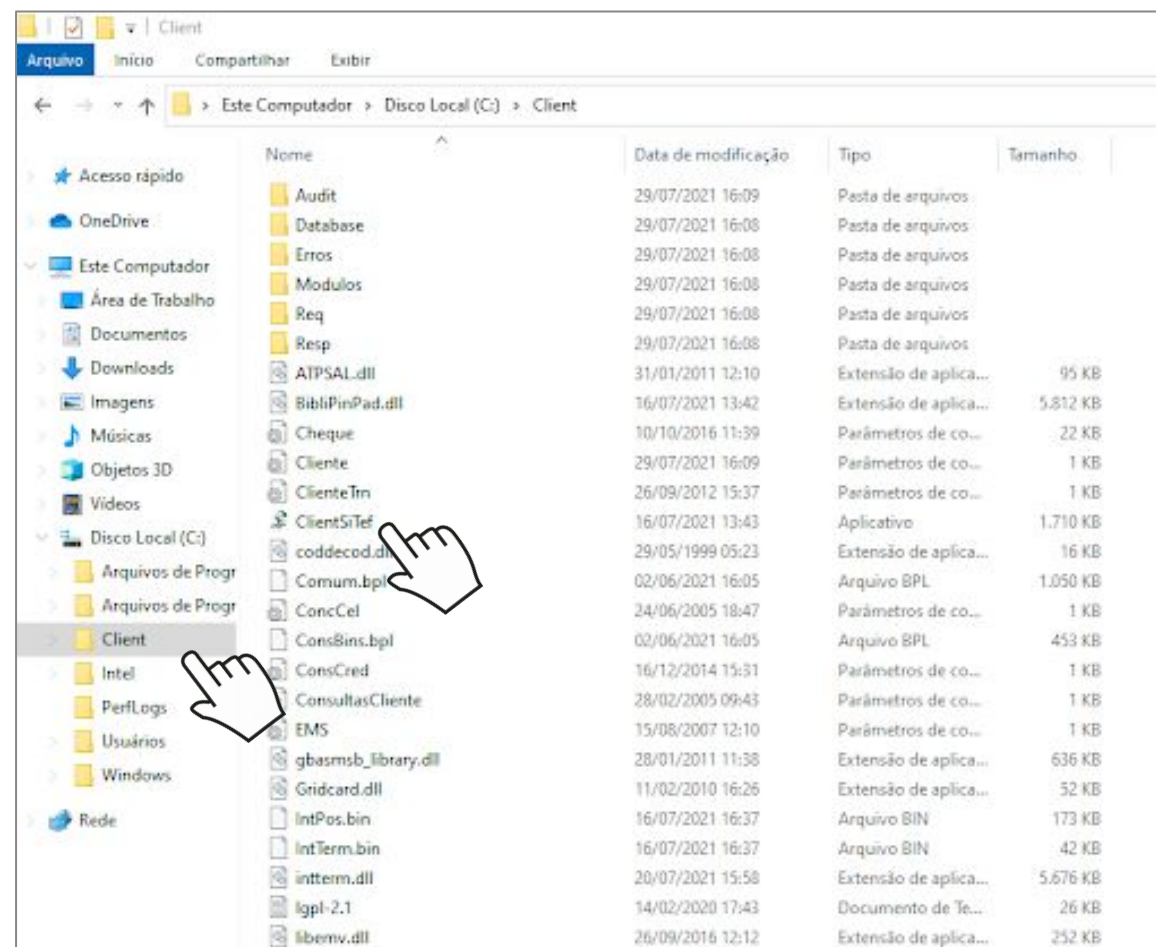
CliSiTef desligado, favor inicializá-lo para realizar operações TEF

Se o sistema acusar **CliSiTef desligado**, basta inicializar o Sitef.



Acesse **Este Computador > Disco Local (C:) > Client > ClientSiTef**, clique com o botão direito do mouse sobre ClientSiTef e execute. Agora tente processar o TEF novamente.

Obs.: Em alguns casos o antivírus pode ter bloqueado e enviado o ClientSiTef para a quarentena. Neste caso, restaure ele (clique com o botão direito do mouse sobre ClientSiTef e restaure) para retirá-lo da quarentena, e o adicione as exceções do antivírus para que não haja bloqueios futuros de execução.



Modo inválido

Modo inválido

Este erro ocorre quando a forma de pagamento (débito ou crédito) selecionada no Vivo GO diverge do tipo de cartão do cliente. Por exemplo, o cartão do cliente é de débito e no Vivo GO foi lançado crédito, logo o sistema apresentará o erro “Modo inválido”. Para resolver, basta editar a venda no Vivo GO e corrigir a forma de pagamento para a mesma do cartão do cliente.

Peça ao gerente da loja para alterar a forma de pagamento, se o gerente não tiver permissão para alterar forma de pagamento, é necessário pedir ao financeiro da rede ou alguém com esta permissão, para fazer a alteração.

Não pode autorizar NF-e com TEF pendente

Dealers


Não pode autorizar NF-e com TEF pendente

Ao tentar emitir a nota fiscal (NF-e) da venda, o Vivo GO acusa “**Não pode autorizar NF-e com TEF pendente**” por duas razões:


1. **Pagamento processado via POS (máquina sem fio)** - Caso o pagamento tenha sido processado via POS, basta que o gerente da loja edite a venda, altere a forma de pagamento para POS DÉBITO ou POS CRÉDITO e salve. Se o gerente não tiver permissão para alterar forma de pagamento, é necessário pedir ao financeiro da rede ou alguém com esta permissão, para fazer a alteração. Após alterar, é só emitir a NF-e.



Não pode autorizar NF-e com TEF pendente

2. **Pagamento processado via TEF** - Clique novamente no  e execute o TEF, caso o sistema emita a mensagem “Transação TEF pendente cancelada”, basta solicitar ao cliente que passe o cartão novamente. Caso não apresente nenhuma mensagem e o TEF abra normalmente ou tente emitir o comprovante de estorno, basta seguir o passo a passo abaixo para verificar a transação no portal [Sitef Express](#).

É necessário ter o e-mail e senha de acesso da rede para acessar o portal. Caso não tenha, peça ao gerente da loja ou alguém que tenha, para verificar a transação no portal.



The image shows a login interface for 'SiTef from fiserv.'. At the top, the logo 'SiTef' is in large black letters, with 'from fiserv.' in smaller orange letters below it. The main heading is 'Bem-vindo'. There are two input fields: 'E-mail' and 'Senha'. Below the 'Senha' field is an orange button labeled 'Entrar'. At the bottom, there is a link that says 'Esqueci Minha Senha'.

Não pode autorizar NF-e com TEF pendente

Na página inicial do portal Sitef Express acesse **Relatórios > Transações**.



Não pode autorizar NF-e com TEF pendente

Na página Relatório de Transações, no campo “Período” informe a data da venda, no campo “Loja” selecione o CNPJ da loja, e clique em pesquisar no final da página.

SiTef
from fiserv.

Português

Relatório de Transações

Filtros

Período

Data Inicial: 19/07/2021 00:00:00

Data Final: 19/07/2021 23:59:59

Loja

☒ Loja ☐ Código ☐ Documento ☐ UF ☐ Grupo ☐ Regional ☐ Tronco

Ações





Pesquisar **Limpar**

Não pode autorizar NF-e com TEF pendente

Clique na aba “Detalhes”, busque o movimento de acordo com a data, hora, valor e bandeira lançados na venda no Vivo GO, e veja o status dele no portal Sitef Express.



Caso esteja **Cancelada** ou **Estornada** processe o TEF novamente. Caso esteja **Negada** aguarde alguns minutos e tente novamente, se o problema persistir, oriente o cliente a entrar em contato com o banco/operadora do cartão dele. Caso esteja **Pendente** e o cliente não tenha pago por outra forma de pagamento, cancele a transação e processe o TEF novamente.

| Valor ↕ | Valor Saque ↕ | Rede ↕ | Produto ▾ | Tipo Produto ↕ | Estado Transação | PSP ↕ | | | | |
|------------|---------------|-----------|------------|----------------|------------------|-------|---|---|---|---|
| R\$ 299,90 | | GetNetLac | Mastercard | Crédito | Cancelada PDV | |  |  |  |  |

A seguir, veja como cancelar uma transação no portal Sitef.

Não pode autorizar NF-e com TEF pendente

Para o cancelamento de um TEF pendente clique em .

| Valor ▾ | Valor Saque ▾ | Rede ▾ | Produto ▾ | Tipo Produto ▾ | Estado Transação | PSP ▾ | | | | |
|------------|---------------|-----------|------------|----------------|------------------|-------|---|---|---|---|
| R\$ 299,90 | | GetNetLac | Mastercard | Crédito | Cancelada PDV | |  |  |  |  |

Ao clicar em  o pop-up abaixo é exibido, clique em cancelar transação.

Detalhes da transação

Detalhes

Split de Pagamento

DATA: 18/01/2021 12:14:50

LOJA: [REDACTED]

CÓDIGO LOJA: [REDACTED]

CARTÃO: [REDACTED]

PDV: [REDACTED]

NSU: 500002

NSU HOST: 001800304255

VALOR: R\$ 1.348,90

REDE: VERO

TIPO PRODUTO: DÉBITO

CONCILIAÇÃO: NÃO CONCILIADO

CÓDIGO AUTORIZAÇÃO: [REDACTED]

ESTABELECIMENTO: [REDACTED]

MODO ENTRADA: CHIP


CUPOM FISCAL: [REDACTED]

| Código Estado | Data Evento | Resposta |
|---------------|---------------------|----------|
| Pendente | 18/01/2021 12:14:50 | 00 |

Confirmar Transação

Cancelar Transação

Obs.: Não confirme uma transação pendente, uma vez que, a NF-e só pode ser emitida se o TEF for concluído pelo Vivo GO. Ao confirmar uma transação pendente diretamente no portal Sitef Express, também não é possível fazer o estorno dela pelo Vivo GO. Caso seja necessário estorná-la, será preciso cancelar a venda e acionar o financeiro da rede para que seja solicitado o estorno da transação a adquirente, o que só ocorrerá em 24 horas. Sendo assim, é recomendado cancelar a transação e processar o TEF novamente.

Caso precise emitir a segunda via do comprovante da transação, seja estornada, negada, efetuada ou cancelada, basta clicar em  que o sistema faz o download do comprovante em PDF.

Erros que necessitam de suporte

Dealers

Possíveis erros TEF

ERRO

As vendas de cartão realizadas no Vivo GO estão indo para outro CNPJ (AG)

O sistema não pode encontrar o caminho especificado

Modo não configurado

Não existe conf.

Servidor fora do ar

Servidor não responde (-301)



ORIENTAÇÃO

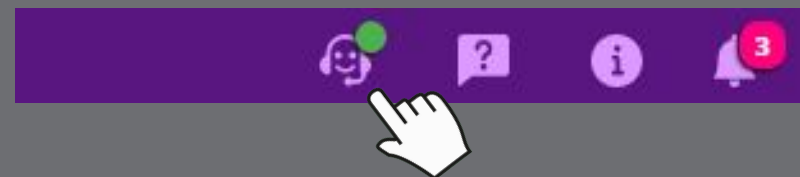
Entre em contato com o suporte do Vivo GO

Entre em contato com o técnico ou provedora de internet responsável pelo seu modem e solicite a liberação da porta 4096

Dúvidas?

Estamos aguardando seu contato

Em caso de dúvidas, acione nosso time de atendimento através do chat online , ou nossos canais de contato, que podem ser visualizados clicando no ícone  disponível na parte superior do sistema.



OBRIGADO!