

¡Bienvenido!

A continuación te detallamos los servicios más relevantes con los que cuenta tu TPV Getnet, para que puedas comenzar ya a aumentar las ventas de tu negocio.

Servicio Premier. Exclusivo para nuestros mejores clientes

El pago es clave para crear una buena experiencia de cliente. Además, con nuevos métodos de pago surgiendo rápidamente, esta experiencia se está sofisticando cada día más. Para que puedas mantener el foco en tu negocio, tienes a tu disposición un Ejecutivo Premier como principal punto de contacto. Un experto que te ayudará a gestionar los pagos en tu negocio.

El Ejecutivo Premier asignado se pondrá en contacto contigo para entender mejor tus necesidades.

El Ejecutivo Premier te ayudará a:

- > Recomendar alternativas y soluciones para optimizar tus pagos.
- > Tener un único punto de contacto para el asesoramiento y resolución de consultas en materia de contratos, facturas, liquidaciones o cargos.
- > Escalar incidencias o desviaciones en la calidad del servicio esperado.

Merchant Portal: gestiona la actividad de tus TPV

Merchant Portal es el portal online de administración y reporte de Getnet, que te ofrece todas las herramientas que necesitas para administrar tus transacciones.

Accede en portal.getneteurope.com con tu usuario y contraseña. En caso de que no lo hayas recibido aún, por favor ponte en contacto con tu Ejecutivo Premier, quien además te proporcionará las nociones básicas para navegar en el mismo. En esta página podrás descargar las guías de usuario que te mostrarán cómo usar las diferentes funciones disponibles en la aplicación.

A través de Merchant Portal también es posible realizar algunas operativas: devoluciones parciales o completas, cancelación de operaciones, confirmación de Pre-autorizaciones y operativa MOTO.

Informes y conciliación

Además de la información incluida en Merchant Portal, recibirás por correo electrónico estos documentos:

1. Factura (Invoice). Muestra el importe calculado que se va a liquidar: el total de tus transacciones, así como lo que se te ha cobrado por el procesamiento (transacciones de débito y crédito, devoluciones, tarifas). Recibirás una factura por cada divisa que factures, estructura de precios y cada forma de pago que hayas contratado.

2. Extracto (Settlement note). Te mostrará un resumen de las facturas durante un período específico, que se pagarán de forma consolidada. Recibirás una nota de liquidación separada para cada divisa.

También puedes solicitar el envío automatizado de ficheros de conciliación:

> **EPA:** resumen de todas las transacciones con tarjeta de crédito que se han procesado correctamente, así como los costes del servicio. Los archivos EPA están en formato XML estándar. Recibirás el archivo EPA con la frecuencia de pago seleccionada (por ejemplo, semanalmente) a través del servidor SFTP. El archivo EPA te da la posibilidad de rastrear cada pago en detalle y de manera transparente.

> **RECON:** este archivo contiene todos los detalles de las transacciones procesadas el día anterior. Está disponible en formato CSV y se deposita diariamente en el SFTP de Getnet, incluyendo tanto operaciones con tarjeta como medios de pago alternativos.

Para solicitar el envío automático de estos ficheros, por favor ponte en contacto con tu Ejecutivo Premier.

Contracargos

Si un cliente devuelve una transacción realizada en tu comercio, a través de su banco y no a través del proceso normal de devoluciones, puedes examinar el caso y oponerte.

Ten en cuenta que debes procesar activamente una disputa de devolución de cargo.

Para esto, es necesario el identificador del contracargo y la justificación y/o evidencia de la entrega del producto o servicio, para probar que el contracargo no es válido.

Estos documentos deben enviarse a connect@getneteuropa.com, con copia a tu Ejecutivo Premier. Podrás ver el estado de los contracargos en el Merchant Portal.

PCI DSS

PCI DSS (Payment Card Industry - Data Security Standards) son los estándares de seguridad que tienen que cumplir todos los comercios o proveedores de servicios que procesan o almacenan datos de tarjetas. Se trata de un conjunto de requisitos técnicos y operativos que se crean para proteger los datos de los titulares de tarjeta.

El organismo PCI SSC (Security Standards Council), creado por las principales marcas internacionales, es el responsable de establecer los referidos estándares de seguridad, que aplican a todos los participantes en el sector (entidades financieras, comercios, proveedores de servicios y empresas de software, entre otros).

El proceso para verificar que tu comercio cumple con PCI DSS, que ya has completado, es obligatorio renovarlo anualmente. A través de la **plataforma PCI de Getnet**, contarás con el soporte de un equipo que te ofrecerá apoyo individual y especializado sin que tengas que adquirir ningún conocimiento técnico o normativo.

Si necesitas más información sobre cómo completar este proceso y las evidencias que tienes que aportar, según tu solución y modelo de negocio, puedes consultar aquí nuestra **Guía PCI**.

Cumplimiento PCI
support@pci.getneteuropa.com
+49 (0) 6102 2082 5548 (De lunes a viernes, de 8:00h a 18:00h)

Si tienes dudas o necesitas asesoramiento sobre tus pagos contacta con tu Ejecutivo Premier en **premier@gruposantander.es**

Consultas sobre facturación, liquidación o contracargos
connect@getneteuropa.com
+49 (0) 89 20195380

Soporte técnico | Atención al cliente
techsupport@getneteuropa.com
+49 (0) 89 20195380