



COLLECTOR DE PAGOS

Solicitudes de pago

Manual del usuario del Back Office

Versión del documento 3.9

Contenido

1. HISTORIAL DEL DOCUMENTO.....	4
2. DESCRIPCIÓN.....	6
2.1. El servicio "E-mail de pago"	6
2.2. El servicio "Envío manual de una URL de pago"	7
2.3. El servicio "SMS de pago"	7
2.3.1. Configurar la pasarela SMS.....	8
2.4. El servicio "Pago por teléfono"	9
2.5. El servicio "Transacción de pago"	10
3. CICLO DE VIDA DE UNA SOLICITUD DE PAGO.....	11
4. VISUALIZAR LA CINEMÁTICA DE UN PAGO DESDE UNA SOLICITUD DE PAGO.....	12
5. VISUALIZAR LA CINEMÁTICA DE UN PAGO POR TELÉFONO EN EL SVI.....	13
6. CONFIGURAR LOS DETALLES DE UNA SOLICITUD DE PAGO.....	14
7. ACCEDER AL SERVICIO "SOLICITUDES DE PAGO"	15
8. SOLICITUD DE PAGO POR E-MAIL.....	16
8.1. Creación simplificada.....	16
8.2. Creación avanzada.....	17
8.2.1. Ajustar las características del pago.....	18
8.2.2. Enviar una solicitud de pago a una lista de destinatarios.....	19
8.2.3. Utilizar el formulario de recopilación de datos.....	19
8.2.4. Utilizar un modelo de correo electrónico.....	20
8.2.5. Personalizar el contenido del mensaje a enviar.....	22
8.2.6. Solicitar el registro del medio de pago.....	24
8.2.7. Gestionar la preferencia 3-D Secure.....	25
9. SOLICITUD DE PAGO POR URL.....	26
9.1. Creación simplificada.....	26
9.2. Creación avanzada.....	28
9.2.1. Ajustar las características del pago.....	29
9.2.2. Utilizar el formulario de recopilación de datos.....	30
9.2.3. Personalizar el texto del lugar de pago.....	31
9.2.4. Solicitar el registro del medio de pago.....	32
9.2.5. Gestionar la preferencia 3-D Secure.....	33
10. SOLICITUD DE PAGO POR SMS.....	34
10.1. Creación simplificada.....	34
10.2. Creación avanzada.....	35

10.2.1. Ajustar las características del pago.....	36
10.2.2. Utilizar el formulario de recopilación de datos.....	37
10.2.3. Personalizar el contenido del mensaje a enviar.....	38
10.2.4. Solicitar el registro del medio de pago.....	39
10.2.5. Gestionar la preferencia 3-D Secure.....	40
11. SOLICITUD DE PAGO POR TELÉFONO.....	41
12. VISUALIZAR LOS DETALLES DE UNA SOLICITUD DE PAGO.....	42
12.1. Consultar los detalles de una solicitud de pago.....	42
12.2. Consultar la solicitud de pago creada.....	44
13. GESTIONAR UNA SOLICITUD DE PAGO.....	46
13.1. Acciones disponibles en una solicitud de pago en curso.....	46
13.2. Acciones disponibles desde una solicitud de pago finalizada exitosamente.....	47
13.3. Acciones disponibles en una solicitud de pago finalizada con falla.....	47
13.4. Acciones disponibles en una solicitud de pago expirada.....	48
14. CREAR UNA REGLA DE NOTIFICACIÓN PERSONALIZADA.....	49
15. ASISTENCIA.....	50
16. APÉNDICES.....	51
16.1. Crear una solicitud de pago por Web Services.....	51

1. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Versión	Autor	Fecha	Comentario
3.9	Lyra Collect	01/07/2024	- Actualización del capítulo "Crear una regla de notificación personalizada". - Actualización del capítulo "Configurar el detalle de una solicitud de pago".
3.8	Lyra Collect	19/01/2024	Actualización del capítulo "Crear una regla de notificación personalizada".
3.7.1	Lyra Collect	29/11/2022	Actualización del capítulo "Configurar la validez predeterminada de una solicitud de pago".
3.7	Lyra Collect	22/09/2022	Actualización de los capítulos siguientes: - Creación simplificada - Consultar los detalles de una solicitud de pago
3.6	Lyra Collect	10/06/2022	- Añadir el procedimiento de conexión al Back Office experto. - Añadir un nuevo criterio de búsqueda: "Creado antes el".
3.5	Lyra Collect	03/11/2021	- Adición de una aclaración sobre el formato de la referencia de la orden en el procedimiento de creación de una solicitud de pago. - Corrección de un error en el capítulo Visualizar la cinemática de un pago por teléfono en el SVI.
3.4	Lyra Collect	24/06/2021	- Actualización de los procesos de creación de las solicitudes de pago. - Adición de la configuración de la preferencia 3D Secure. - Adición del capítulo Configurar la duración de validez predeterminada de una solicitud de pago.
3.3	Lyra Collect	15/02/2021	- Adición de la configuración de la pasarela SMS. - Adición del código QR al generar una URL de pago.
3.2	Lyra Collect	26/10/2020	Adición de una nota sobre la necesidad de activar la regla de notificación E-mail de confirmación de pago al comprador para que el ticket de pago sea mandado al comprador en todos los capítulos afectados.
3.1	Lyra Collect	08/10/2020	- Adición del capítulo Ciclo de vida de una solicitud de pago. - Actualización del capítulo Crear una solicitud de pago por Web Services.
3.0	Lyra Collect	01/09/2020	Adición de detalles en los capítulos de creación de una solicitud de pago

Versión	Autor	Fecha	Comentario
			Adición del capítulo <i>Acciones disponibles en una solicitud de pago expirada</i>
2.9	Lyra Collect	01/07/2020	- Adición de la creación de token en los tipos de solicitud de pago: - Correo electrónico - URL de pago - SMS - Actualización de las capturas de pantalla.
2.8.1	Lyra Collect	22/06/2020	- Actualización del capítulo Crear una solicitud de pago por Web Services. - Adición de una aclaración sobre la cuenta Lyra SMS.
2.8	Lyra Collect	03/09/2019	- Aclaración sobre los destinatarios múltiples agregada al procedimiento de creación de una solicitud de pago por e-mail. - Adición de dos nuevas acciones en las solicitudes “en curso”: Cancelar la solicitud Reactivar la solicitud
2.7	Lyra Collect	30/08/2019	Adición de información en el capítulo Descripción relativa a la eliminación de solicitudes
2.6	Lyra Collect	17/06/2019	Actualización de las capturas: implementación de URL cortas
2.4	Lyra Collect	01/10/2018	Versión inicial

Este documento y su contenido son estrictamente confidenciales. No es contractual. Cualquier reproducción y/o distribución total o parcial de este documento o de su contenido a una entidad tercera está estrictamente prohibido o sujeta a una autorización escrita previa de Lyra Collect. Todos los derechos reservados.

2. DESCRIPCIÓN

El servicio **Solicitudes de pago** permite **crear y enviar a los compradores la información que debe contener obligatoriamente una propuesta de pago**.

Existen varias maneras de enviar una solicitud de pago:

- por e-mail
- por SMS
- por teléfono a través de un servidor de voz interactivo
- por envío manual de una URL

El acceso a estas funcionalidades depende de su oferta. Para más información, contacto a [la administración de ventas](#).

Una solicitud de pago está compuesta por dos partes distintas:

- la generación de la propuesta de pago
- la transacción de pago

Al igual que las transacciones, se eliminan automáticamente las solicitudes de pago que ya no están asociadas a una transacción y cuya fecha de fin de validez excede los 15 meses.

2.1. El servicio "E-mail de pago"

El servicio **E-mail de pago** permite:

- crear una solicitud de pago,
- crear un e-mail personalizable que contiene el enlace a la página de pago,
- enviar el e-mail al comprador.

Dos estados permiten hacer un seguimiento del ciclo de vida de la solicitud de pago:

- **Estado de la solicitud** que define el pago ha sido realizado.

Valores posibles:

- **En curso**: no se ha detectado ningún intento de pago.
- **Finalizado** : ha habido un intento de pago :
 - en **verde**: *el pago fue aceptado*.
 - en **rojo**: *el pago fue rechazado*.
- **Expirado**: se ha alcanzado la fecha de vencimiento de la solicitud. El pago no se realizó.
- **Estado de entrega** que determina si la solicitud se ha enviado correctamente a su destinatario.

Valores posibles:

- **En curso**: la solicitud está en camino.
- **Enviado**: la solicitud se ha enviado exitosamente.
- **Fallo**: la solicitud no se pudo entregar.

Para más información, consulte el capítulo [Ciclo de vida de una solicitud de pago](#) en la [página 11](#).

2.2. El servicio "Envío manual de una URL de pago"

El servicio **URL de pago** permite:

- crear una solicitud de pago,
- la generación de URL de pago, incorporada o no a un mensaje personalizable o en forma de código QR.

Es el vendedor quien envía el mensaje o la URL de pago.

Dos estados permiten hacer un seguimiento del ciclo de vida de la solicitud de pago:

- **Estado de la solicitud** que define el pago ha sido realizado.

Valores posibles:

- **En curso**: no se ha detectado ningún intento de pago.
- **Finalizado** : ha habido un intento de pago :
 - en **verde**: *el pago fue aceptado.*
 - en **rojo**: *el pago fue rechazado.*
- **Expirado**: se ha alcanzado la fecha de vencimiento de la solicitud. El pago no se realizó.
- **Estado de entrega** que determina si la solicitud se ha enviado correctamente a su destinatario.

Valores posibles:

- **Envío manual**: Estado inicial de la solicitud. El vendedor debe actualizarlo manualmente tras el envío.
- **Enviado**: El vendedor ha enviado exitosamente la solicitud de pago y ha actualizado el estado manualmente.

2.3. El servicio "SMS de pago"



Esta funcionalidad requiere una cuenta de SMS de Lyra. Para más información, consulte la FAQ.

<https://docs.lyra.com/es/collect/faq/ec/lyra-sms.html>

El servicio **SMS de pago** permite:

- crear una solicitud de pago,
- crear un SMS personalizable que contiene el enlace a la página de pago,
- enviar el SMS al comprador.

Dos estados permiten hacer un seguimiento del ciclo de vida de la solicitud de pago:

- **Estado de la solicitud** que define el pago ha sido realizado.

Valores posibles:

- **En curso**: no se ha detectado ningún intento de pago.
- **Finalizado** : ha habido un intento de pago :
 - en **verde**: *el pago fue aceptado.*
 - en **rojo**: *el pago fue rechazado.*
- **Expirado**: se ha alcanzado la fecha de vencimiento de la solicitud. El pago no se realizó.
- **Estado de entrega** que determina si la solicitud se ha enviado correctamente a su destinatario.

Valores posibles:

- **En curso**: la solicitud está en camino.
- **Enviado**: la solicitud se ha enviado exitosamente.

- **Fallo:** la solicitud no se pudo entregar.

2.3.1. Configurar la pasarela SMS

1. Conéctese al Back Office: <https://secure.lyra.com/portal/>.

2. Haga clic en **Más acciones** y conéctese al Back Office experto.

3. Abra el menú **Configuración > Empresa**, pestaña **Gestión de la cuenta SMS**.

La pestaña solo se muestra a los usuarios habilitados y que han contratado el servicio "SMS de pago" o "Notificación por SMS".

4. Indique el nombre de usuario y la contraseña de su cuenta Lyra SMS.

Indicó estos datos al inscribirse a Lyra SMS.

5. Informe el Ingrese el número de teléfono a notificar por defecto.

Este número se utilizará para prellenar las futuras reglas de notificación que pueda crear. Si ya existían las reglas de notificación en su tienda, el número no se informará automáticamente.

6. Haga clic en **Guardar**.

2.4. El servicio "Pago por teléfono"

El servicio **Pago por teléfono** consiste en:

- crear la solicitud de pago
- enviar el identificador de la solicitud al comprador
- llamar al comprador para finalizar la compra

El identificador es la clave para encontrar la solicitud de pago y permitir que el comprador realice el pago correspondiente. Su periodo de validez es limitado.

Dos estados permiten hacer un seguimiento del ciclo de vida de la solicitud de pago:

- **Estado de la solicitud** que define el pago ha sido realizado.

Valores posibles:

- **En curso**: no se ha detectado ningún intento de pago.
- **Finalizado** : ha habido un intento de pago :
 - en **verde**: *el pago fue aceptado.*
 - en **rojo**: *el pago fue rechazado.*
- **Expirado**: se ha alcanzado la fecha de vencimiento de la solicitud. El pago no se realizó.
- **Estado de entrega** que determina si la solicitud se ha enviado correctamente a su destinatario.

Valores posibles:

- Llamada pendiente
- Llamado
- Fallo

2.5. El servicio "Transacción de pago"

En el caso de las solicitudes de pago, el servicio de **transacción de pago** comienza con la validación del pago por parte del comprador en la página de pago.

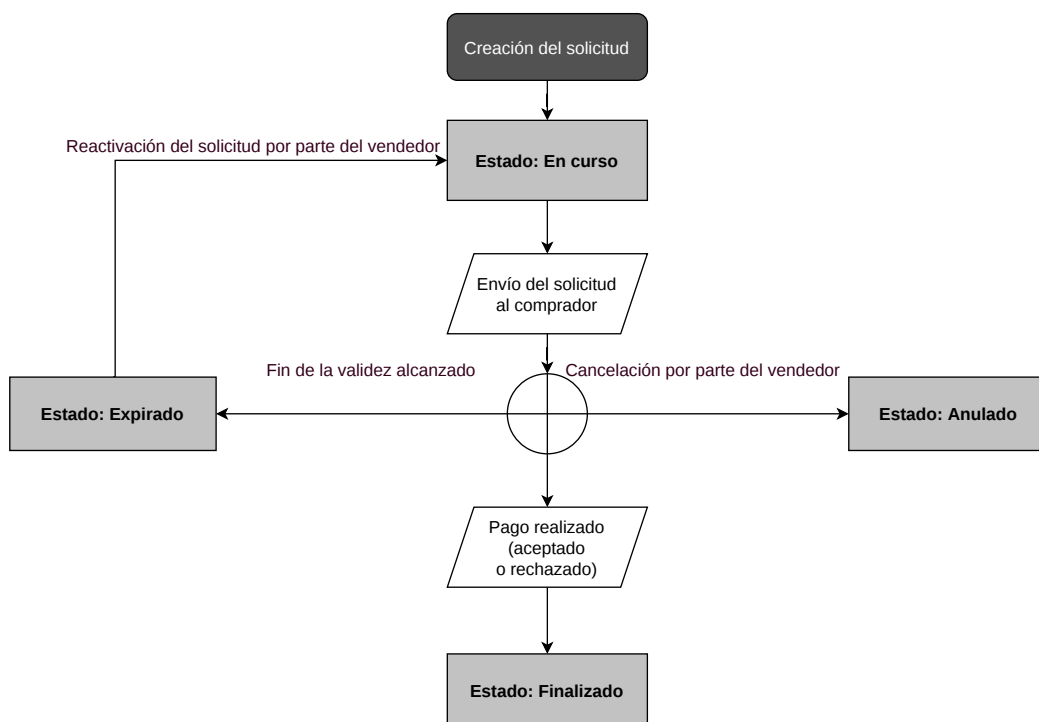
En el caso de los pagos por teléfono, el servicio de **transacción de pago** empieza con la validación del pago por parte del comprador en el servidor de voz interactivo (SVI) de pago.

A partir de ese momento, la transacción aparece en el Back Office Expert.

Una **transacción de pago** puede tener varios estados:

- Por validar
- En espera de captura
- Presentado
- Rechazado

3. CICLO DE VIDA DE UNA SOLICITUD DE PAGO



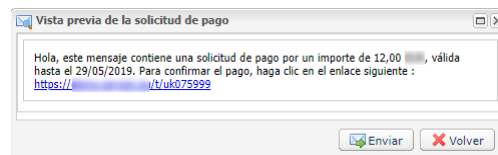
4. VISUALIZAR LA CINEMÁTICA DE UN PAGO DESDE UNA SOLICITUD DE PAGO

1. El comprador recibe una solicitud de pago de parte del vendedor.

Vista previa de una solicitud de pago por e-mail

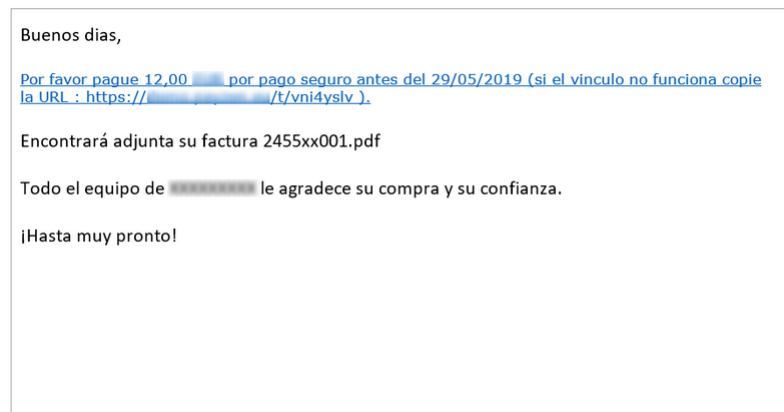


Vista previa de una solicitud de pago por SMS



Vista previa de una solicitud de pago mediante URL

Por lo general, el comprador recibe la URL de pago en un e-mail. El vendedor elige este medio de pago porque ofrece la ventaja de poder copiar y pegar la URL de pago en el e-mail y adjuntar una factura, por ejemplo.

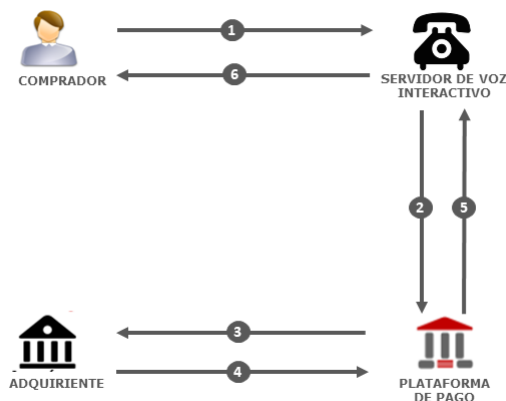


2. El comprador hace clic en el enlace que le invita a realizar la transacción.
3. Se abre la página de pago.
4. El comprador selecciona un medio de pago entre los disponibles en la lista.
5. El comprador ingresa la información relacionada con su medio de pago.
6. La plataforma de pago muestra el resultado del pago.
7. El comprador y el vendedor reciben una notificación de pago de parte de la plataforma de pago.

5. VISUALIZAR LA CINEMÁTICA DE UN PAGO POR TELÉFONO EN EL SVI

Nota

Si lo desean, los vendedores también pueden recibir al comprador desde su propia central telefónica.



1. El comprador recibe una solicitud de pago de parte del vendedor.

Esta viene acompañada de un **identificador de la solicitud de pago**. El vendedor se lo transmite al comprador por e-mail, teléfono, SMS o cualquier otro canal de su elección.

El comprador llama al servidor de voz interactivo (SVI). Ingresa el identificador de la solicitud, confirma el monto e ingresa sus datos bancarios.

2. El servidor de voz transmite los datos de la tarjeta del comprador a la plataforma de pago.

3. La plataforma de pago solicita autorización con el adquirente.

4. El adquirente le da su respuesta.

5. La plataforma de pago crea la transacción y envía el resultado del pago al SVI.

6. La plataforma de pago anuncia al comprador el resultado del pago.

Si el pago fue exitoso, el servidor vocal le comunica el número de la transacción.

Si el pago fracasó, el servidor le comunica el rechazo de la solicitud de pago.

Se puede enviar un **recibo de pago** por **SMS** (siempre y cuando se disponga del número de teléfono del comprador y se haya configurado la regla de notificación correspondiente) y/o por **e-mail** (siempre y cuando se disponga de la dirección de e-mail del comprador y se haya configurado la regla de notificación correspondiente).

6. CONFIGURAR LOS DETALLES DE UNA SOLICITUD DE PAGO

En esta sección puede:

- Indicar la validez predeterminada de una solicitud de pago.
- Hacer obligatoria la **Referencia** del pedido.

Para configurar estos parámetros:

1. Conéctese al Back Office: <https://secure.lyra.com/portal/>.
2. Haga clic en **Más acciones** y conéctese al Back Office Experto.
3. Abra el menú **Configuración > Tienda** y seleccione el nombre de la tienda cuya configuración desea modificar.
4. Seleccione la pestaña **Configuración**.
5. Modifique la sección **Validez predeterminada de una solicitud de pago** (en días) según desee.
6. Si fuese necesario, marque la casilla para que la **Referencia** del pedido sea obligatoria al crear la solicitud manualmente desde el Back Office Expert y la aplicación móvil.
7. Haga clic en **Guardar**.

Cabe señalar que:

- Al crear una solicitud, el vendedor puede fijar una fecha de fin de validez para cada transacción.
- Mientras no se haya finalizado la solicitud de pago, es decir, que haya sido pagada por el comprador, el vendedor puede modificar la validez de una solicitud de pago con la función "Modificar la fecha de validez de la solicitud" del Back Office Expert o automáticamente con el Web Service [PaymentOrder/Update](#).

7. ACCEDER AL SERVICIO "SOLICITUDES DE PAGO"

Para acceder al servicio **Solicitudes de pago**:

1. Conéctese al Back Office: <https://secure.lyra.com/portal/>.
2. Haga clic en **Más acciones** y conéctese al Back Office Experto.
3. Seleccione el menú **Gestión > Solicitudes de pago**.

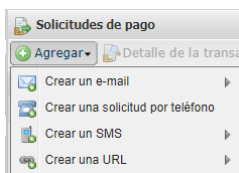


Según el perfil de usuario, es posible crear solicitudes de pago de test.

Para crear solicitudes de pago de test, seleccione **Solicitudes de pago de PRUEBA** en el menú **Gestión**.

La interfaz se divide en dos partes:

- La herramienta de búsqueda
Permite buscar las solicitudes de pago existentes según una serie de criterios, entre ellos:
 - la tienda, si el usuario tiene derechos sobre varias tiendas
 - el tipo de solicitud (URL, e-mail, etc.)
 - el estado de la solicitud
 - la fecha de creación o la fecha de expiración
 - el monto
- El panel de visualización de las solicitudes de pago
Permite:
 - Crear nuevas solicitudes de pago



- Ver las solicitudes de pago creadas

Tipo	Tienda	Ref pedido vendido	Monto	Moneda	Fecha de fin de validez	Estado de entrega
USD			10,00	USD	29/05/2019 23:59:59	Envío manual
USD			22,00	USD	29/05/2019 23:59:59	Envío manual
			15,00	USD	29/05/2019 23:59:59	En curso
			10,00	USD	29/05/2019 23:59:59	En curso
		2134567	1,00	USD	29/05/2019 10:40:00	En espera de la llamada

- Ver las solicitudes de pago que corresponden a los criterios de búsqueda ingresados en la herramienta de búsqueda
- Consultar los detalles de una solicitud de pago
- Modificar, reenviar o eliminar una solicitud de pago

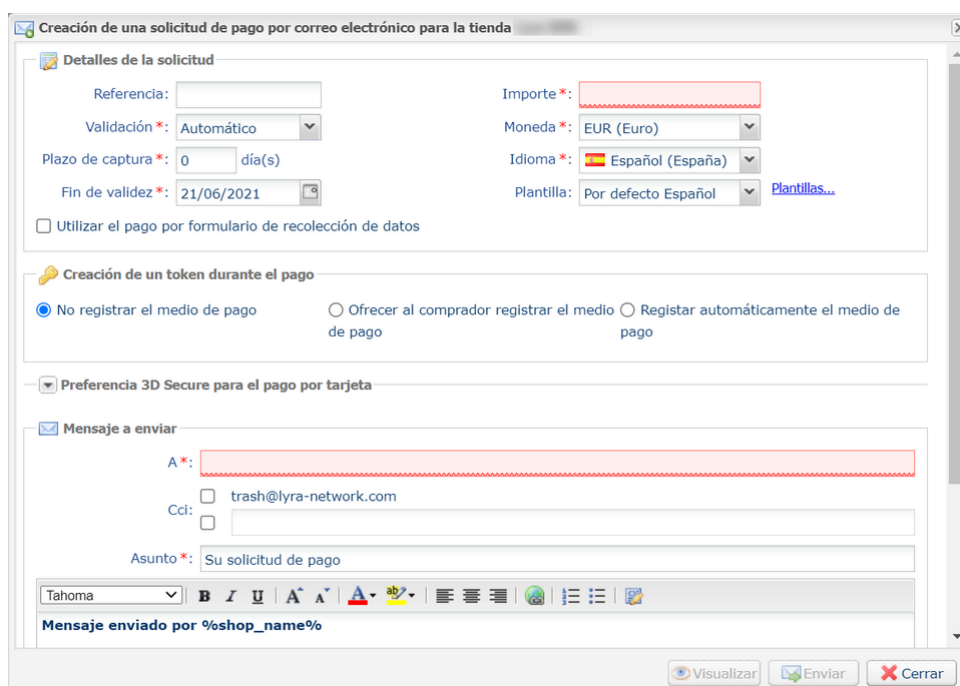
8. SOLICITUD DE PAGO POR E-MAIL

8.1. Creación simplificada

Este procedimiento simplificado permite enviar al comprador un e-mail basado en el método “predeterminado” definido por la plataforma de pago y que contiene una solicitud de pago.

Desde el panel de visualización de las solicitudes de pago:

1. Haga clic en el botón **Agregar**.
2. Seleccione **Crear una solicitud de pago por e-mail**.
3. Seleccione una tienda (este paso aparece si tiene varias tiendas).
Si la empresa solo tiene una tienda, accederá directamente a la creación de una solicitud de pago.
Aparece el cuadro de diálogo **Creación de una solicitud de pago por e-mail**.



4. En la sección **Detalles de la solicitud**, informe:
 - la **Referencia** del pedido (máximo 64 caracteres alfanuméricos)
 - Si fuese necesario, configure el campo como **obligatorio** desde el Back Office Expert (menu Configuración > Tienda > Configuración).
 - el **Monto** de la transacción
5. Informe el e-mail del destinatario en el campo **A** de la sección **Mensaje a enviar**.
6. Para enviar una copia oculta, marque en la sección **Cci Mensaje a enviar** :
 - la primera casilla para elegir el e-mail del gestor de la tienda, que se rellena por defecto (en el Back Office Expert menú Configuración > Tienda > Configuración).
 - la segunda casilla para elegir otro destinatario introduciendo su dirección de e-mail.
7. Haga clic en el botón **Enviar** para crear la solicitud de pago al destinatario por e-mail.

8.2. Creación avanzada

Creación de una solicitud de pago por correo electrónico para la tienda

Detalles de la solicitud

Referencia:

Validación *: Automático

Plazo de captura *: 0 día(s)

Fin de validez *: 21/06/2021

☐ Utilizar el pago por formulario de recolección de datos

Importe *:

Moneda *: EUR (Euro)

Idioma *: Español (España)

Plantilla: Por defecto Español [Plantillas..](#)

Creación de un token durante el pago

☒ No registrar el medio de pago ☐ Ofrecer al comprador registrar el medio de pago ☐ Registrar automáticamente el medio de pago

Preferencia 3D Secure para el pago por tarjeta

Mensaje a enviar

A *:

Cc: ☐ trash@lyra-network.com ☐

Asunto *: Su solicitud de pago

Tahoma

Mensaje enviado por %shop_name%

Visualizar Enviar Cerrar

La interfaz de creación de una solicitud de pago le permite:

- ajustar las características del pago como el modo de validación o el plazo de captura
- enviar una solicitud de pago a una lista de destinatarios
- utilizar el formulario de recopilación de datos para recopilar los datos del comprador
- personalizar el contenido del mensaje que se va a enviar
- utilizar un modelo de e-mail
- proponer al comprador guardar su medio de pago para futuras compras
- gestionar la preferencia 3-D Secure transmitida al emisor del medio de pago

8.2.1. Ajustar las características del pago

En la sección **Detalles de la solicitud**, se pueden personalizar varios parámetros:

- **el modo de validación del pago**

El vendedor puede confirmar el envío en captura de las transacciones de forma manual o automática:

- validación automática: el servidor de pago realiza automáticamente el envío en captura.
- validación manual: para poder enviar en captura una transacción, esta debe ser validada con la función "validar".

Para más informaciones sobre la función "validar"; consulte la guía sobre la [gestión de las transacciones](#).

Mientras la transacción no se haya capturado, usted puede cambiar la fecha de captura con la función "modificar" haciendo clic derecho en la transacción.



Cualquier transacción que no haya sido validada en los plazos previstos se considera expirada y no se captura.

El modo de validación seleccionado de forma predeterminada al crear una solicitud de pago puede configurarse desde el Back Office Expert (menú Configuración > Tienda > Configuración).

Si desea modificar el modo de validación de la transacción, seleccione el modo deseado en la lista desplegable (automática o manual).

- **el Plazo de captura**

Este parámetro permite seleccionar el plazo de retención de pagos en el sistema antes de capturarlos (transmitirlos al banco). Por ejemplo, se utiliza si usted desea debitar al comprador el día de la expedición del pedido.

El día de captura de la transacción se define por la fecha de realización de la transacción a la que se añade el plazo de captura en el banco.

El plazo de captura que se muestra por defecto puede configurarse desde el Back Office Expert (menú Configuración > Tienda > Configuración).

Si el valor predeterminado no conviene, informe la cantidad de días que corresponde a su necesidad.

- **la fecha de Fin de validez de la solicitud de pago.**

La fecha de fin de validez predeterminada al crear una solicitud de pago (ver capítulo [Configurar la duración de validez predeterminada de una solicitud de pago](#) para saber más).

Si desea modificar la fecha de fin de validez de la solicitud de pago, seleccione la nueva fecha con el calendario.

8.2.2. Enviar una solicitud de pago a una lista de destinatarios

Es posible enviar una solicitud de pago a una lista de destinatarios

En ese caso, se crea una solicitud de pago por destinatario. Por lo tanto, hay tantas solicitudes de pago como destinatarios.

Después del pago, cada transacción corresponde a un único destinatario.

Para identificar las diferentes solicitudes creadas, el campo **Referencia** se aumenta en 1 de 3 caracteres numéricos.

Estos caracteres se concatenan a la referencia de la solicitud con un guion. Por ejemplo: [ref]-001, [ref]-002, [ref]-003.

Ejemplo de una solicitud de pago enviada a 3 destinatarios y que tienen por referencia: "Cobro". Se crean 3 órdenes con las siguientes referencias:

- Cobro-001
- Cobro-002
- Cobro-003

Para enviar una solicitud de pago a varios destinatarios, informe la lista de los destinatarios, separados por un ";", en el campo **A** de la sección **Mensaje a enviar**.

Por ejemplo: example@sample.net;example2@sample.net;example3@sample.net



No hay un límite para el número de destinatarios.

8.2.3. Utilizar el formulario de recopilación de datos

Si la oferta de la tienda lo permite, usted puede forzar la utilización del formulario de recopilación de datos para recopilar la información del comprador (nombre, apellido, dirección, etc.).

Para ello, debe marcar la casilla **Utilizar el pago por formulario de recolección de datos** en la sección **Detalles de la solicitud**.

Haciendo clic en el enlace contenido en la solicitud de pago, el comprador es redirigido hacia el formulario de recaudación de datos de la tienda.

El comprador deberá informar los elementos requeridos en el formulario antes de proceder al pago.



No se puede solicitar guardar el medio de pago si usted activó la utilización del formulario de recopilación de datos.

Para más información sobre el formulario de recaudación de datos, consulte [nuestra guía del usuario](#).

8.2.4. Utilizar un modelo de correo electrónico

El vendedor tiene la posibilidad de crear modelos de correos electrónicos en cada uno de los idiomas correspondientes a los idiomas de la página pago. No hay un límite para el número de modelos.

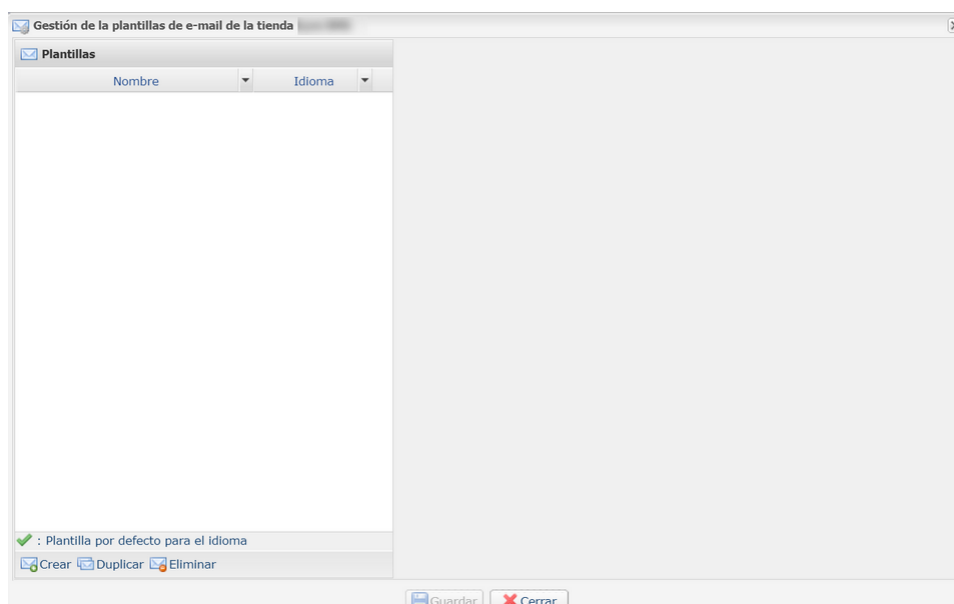
Una vez que se ha creado un modelo, el vendedor puede seleccionarlo al crear la solicitud y definirlo como modelo predeterminado si lo desea.

Para crear un nuevo modelo, debe comenzar por crear una solicitud de pago.

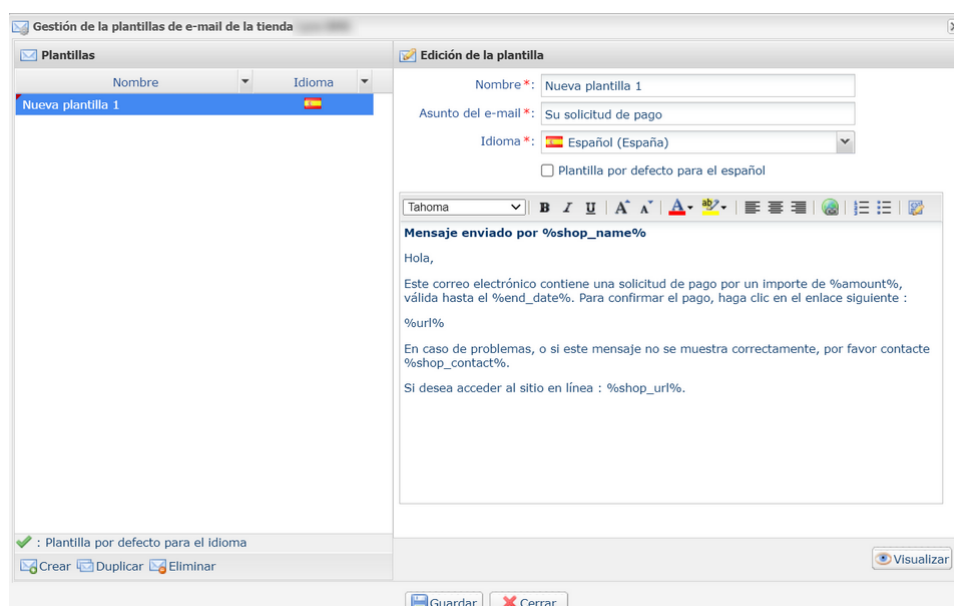
1. Desde el cuadro de diálogo **Creación de un correo electrónico de pago** haga clic en el vínculo **Plantillas**.



Se visualiza el administrador de modelos de correos electrónicos. Permite crear, duplicar y suprimir los modelos.



2. Haga clic en el botón **Crear** presente abajo de la ventana. Se carga un modelo predeterminado en el idioma de la tienda.



3. Seleccione el idioma del modelo e:

- informe el nombre del nuevo modelo,
- defina el objeto del correo electrónico, Usted puede utilizar las variables disponibles (ver capítulo [Personalizar el contenido del mensaje a enviar](#) en la página 22),
- modifique el contenido del mensaje. Usted puede utilizar las variables disponibles (ver capítulo [Personalizar el contenido del mensaje a enviar](#) en la página 22),
- marque la casilla “Modelo predeterminado” si lo desea.

4. Haga clic en **Guardar**.

8.2.5. Personalizar el contenido del mensaje a enviar

El vendedor tiene la posibilidad de modificar el objeto y el contenido del mensaje que contiene el vínculo de pago.

De forma predeterminada, el correo electrónico que contiene el vínculo de pago tiene por objeto: "Su solicitud de pago"

El mensaje predeterminado es el siguiente:

Mensaje enviado por %shop_name% Hola, Este correo electrónico comprende una solicitud de pago de un importe de %amount% válido hasta %end_date%. Para confirmar el pago, haga clic en el siguiente vínculo: %url% En caso de problemas, o si este mensaje no se muestra correctamente, por favor contacte %shop_contact%. Si desea acceder al sitio en línea: %shop_url%.
--

Contiene variables, enmarcadas por dos "%", que permiten visualizar dinámicamente los valores asociados (ejemplo, %amount%).

El siguiente cuadro enumera las variables disponibles:

Variables	Descripción	Obligatorio
%reference%	Referencia de la solicitud de pago. Corresponde al campo Referencia de la sección Detalles de la solicitud .	No
%amount%	Monto a pagar. Corresponde al campo Monto de la sección Detalles de la solicitud .	No
%start_date%	Fecha de creación de la solicitud de pago. Nota: <i>En modo "edición", el valor de esta variable es la fecha de creación registrada en el momento de la creación. Esta fecha no se puede cambiar.</i>	No
%end_date%	Fecha de fin de validez del vínculo. Corresponde al campo Fin de validez de la sección Detalles de la solicitud .	No
%shop_name%	Descripción de la tienda definida en la configuración de la tienda.	No
%url%	Vínculo de pago. Este vínculo precisa: • el monto del pago • la fecha de vencimiento de la solicitud (si se ha indicado) Un clic en el vínculo permite acceder a la página de pago. Nota: Si no se inserta la variable %url% en el cuerpo del mensaje, el enlace de pago se colocará automáticamente al final del mensaje.	Sí
%shop_contact%	Correo electrónico a contactar en caso de problema. El correo electrónico corresponde: • al correo electrónico del gestor de la tienda, si usted la ha indicado al inscribir la tienda, • de lo contrario, al correo electrónico del gestor de la sociedad. El correo electrónico del gestor de la tienda se puede modificar desde el Back Office Expert (menú Configuración > Tienda > Configuración).	No

Variables	Descripción	Obligatorio
%shop_url%	Correo electrónico del sitio del vendedor definido en la configuración de la tienda.	No

Ejemplo de utilización de las variables para personalizar el objeto del correo electrónico:

Objeto: Oferta %reference% válida desde el %start_date% hasta el %end_date% por un monto de %amount%

Resultado:

Objeto: Oferta 1234 válida desde el XX/XX/20XX hasta el XX/XX/20XX por un monto de 100EUR

8.2.6. Solicitar el registro del medio de pago

Si usted se suscribió al servicio de **Gestión de pagos por token**, usted puede proponer a sus clientes la posibilidad de asociar un token a un medio de pago para facilitar los pagos posteriores en el sitio web (sin necesidad de volver a ingresar su número de tarjeta bancaria o su IBAN).

Los token permiten:

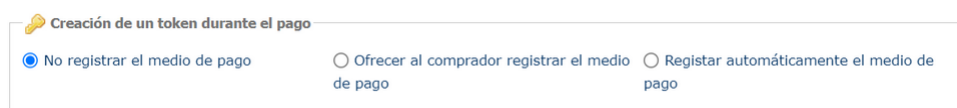
- pagos rápidos y seguros.

El comprador ya no tiene que ingresar sus datos bancarios al hacer pagos posteriores (pago en 1 clic).

Los datos bancarios son almacenados en la plataforma en un entorno de alta seguridad de conformidad con la norma PCI DSS. Durante los intercambios solo se transmite el token.

- efectuar pagos recurrentes (suscripciones).

En la sección **Creación de token al pagar**, hay disponibles 3 opciones:

La imagen muestra una interfaz de usuario con el título "Creación de un token durante el pago" precedido por un icono de llave. Debajo del título hay tres opciones de selección por radio: "No registrar el medio de pago" (seleccionada), "Ofrecer al comprador registrar el medio de pago" y "Registrar automáticamente el medio de pago".

Creación de un token durante el pago

☒ No registrar el medio de pago ☐ Ofrecer al comprador registrar el medio de pago ☐ Registrar automáticamente el medio de pago

- **No crear un token**

Valor predeterminado. Permite crear una solicitud de pago sin guardar el medio de pago.

- **Ofrecer al comprador guardar el medio de pago**

Añade una casilla de verificación en la página de pago. Si el comprador la marca, se registra el medio de pago.

El token está visible en el detalle de la transacción (pestaña Comprador).

- **Crear automáticamente el medio de pago**

Permite guardar el medio de pago automáticamente.

El token está visible en el detalle de la transacción (pestaña Comprador).



No se puede solicitar guardar el medio de pago si usted activó la utilización del formulario de recopilación de datos.

8.2.7. Gestionar la preferencia 3-D Secure



Se aconseja modificar el valor predeterminado con prudencia.

Una preferencia incorrecta puede ocasionar la pérdida de la transferencia de responsabilidad al emisor en caso de impago.

Si su tienda dispone de las opciones necesarias, usted puede modificar la preferencia 3D Secure a utilizar al pagar la solicitud. Para ello, despliegue la sección "Preferencia 3D Secure para pagar por tarjeta".

▲ Preferencia 3D Secure para el pago por tarjeta

Preferencia	3D Secure v1	3D Secure v2	Ayuda
☒	3D Secure activado	Delegación al emisor de la tarjeta del tipo de autenticación (NO PREFERENCE)	?
☐	3D Secure desactivado	Solicitud de autenticación sin interacción del comprador (sin fricción / FRICTIONLESS)	?
☐	3D Secure activado	Solicitud de autenticación con interacción del comprador (CHALLENGE)	?

La plataforma de pago intentará iniciar el proceso de autenticación 3DS Secure V2.

- Si la tarjeta está enrolada 3D Secure v2, se realiza una autenticación 3D Secure v2 del comprador de acuerdo con la preferencia seleccionada.
- Si la tarjeta no está enrolada 3D Secure V2, se intenta la autenticación 3DS secure V1 de acuerdo con la preferencia seleccionada.
- Si la tarjeta no está enrolada 3D secure, no hay autenticación previa del comprador.

De forma predeterminada, la elección de la preferencia se delega al emisor de la tarjeta (No Preference).

Las diferentes combinaciones propuestas dependen de las opciones de la tienda. Por ejemplo:

- la desactivación del 3DS1 se propone solo si la tienda dispone de la opción "3DS1 Selectivo",
- la autenticación sin interacción del comprador (Frictionless) se propone solo si la tienda dispone de la opción "Frictionless 3DS1",

Para cada preferencia, está disponible una ayuda haciendo clic en el símbolo "?".



En el marco de la DSP2, se requiere una autenticación fuerte al guardar una tarjeta. De esta forma, si usted escogió solicitar el registro del medio de pago, no puede modificar la preferencia 3-D Secure.

9. SOLICITUD DE PAGO POR URL

9.1. Creación simplificada

Este procedimiento simplificado permite al vendedor generar un enlace de pago a insertar en un documento (por ejemplo, en una proposición comercial) enviada por correo electrónico (el enlace está disponible en forma de código QR a pegar en el documento).

Con esta solución, el vendedor puede personalmente totalizar el mensaje, adjuntar un documento adjunto a su documento como un logotipo o si presupuesto, si así lo desea.

También puede sencillamente recuperar el contenido del mensaje generado por la plataforma para utilizarlo en el mensaje que transmitirá al comprador.

El vendedor envía el mensaje.

Desde el panel de visualización de las solicitudes de pago:

1. Haga clic en el botón **Agregar**.
2. Seleccione **Crear una solicitud de pago por URL**.
3. Seleccione una tienda (este paso aparece si tiene varias tiendas).
Si la empresa solo tiene una tienda, accederá directamente a la creación de una solicitud de pago.
Aparece el cuadro de diálogo **Creación de una solicitud de pago por URL**.

Creación de una solicitud de pago por URL para la tienda

Detalles de la solicitud

Referencia:

Validación *: Automático

Plazo de captura *: 0 día(s)

Fin de validez *: 21/06/2021

Importe *:

Moneda *: EUR (Euro)

Idioma *: Español (España)

☐ Utilizar el pago por formulario de recolección de datos

Creación de un token durante el pago

☒ No registrar el medio de pago ☐ Ofrecer al comprador registrar el medio de pago ☐ Registrar automáticamente el medio de pago

Preferencia 3D Secure para el pago por tarjeta

Información comprador

Si ha ingresado un e-mail, éste será utilizado para enviar el ticket de pago al comprador.

E-mail:

Mensaje a enviar

El siguiente texto se utilizará para crear un vínculo preparado para copiar / pegar.

Texto del vínculo: Yo pago %amount% por pago seguro antes del %end_date% (si el vínculo no funciona copie la URL : %url%).

Visualizar Validar Cerrar

4. En la sección **Detalles de la solicitud**, informe:
 - la **Referencia** del pedido (máximo 64 caracteres alfanuméricos)
 - Si fuese necesario, configure el campo como **obligatorio** desde el Back Office Expert (menu Configuración > Tienda > Configuración).
 - el **Monto** de la transacción
5. En la sección **Información comprador**, ingrese la dirección de e-mail del comprador a la que se enviará el recibo de pago.

Requiere la activación de la regla de notificación **E-mail de confirmación de pago al comprador**.

6. Haga clic en el botón **Validar** para crear la solicitud de pago.

7. Una vez creada la solicitud, aparece el enlace de pago:



Usted puede:

- copiar la URL
- copiar el enlace con el mensaje
- registrar el código QR como imagen (clic derecho, "registrar aquí la imagen")

Con algunos navegadores el botón **Copiar en el portapapeles** puede no funcionar correctamente. En ese caso, puede seleccionar el contenido y copiarlo con el acceso rápido **Ctrl+C**.

Un mensaje confirma que se ha realizado la copia. Debe entonces pegar el enlace o el código QR en el soporte elegido para enviar el mensaje.

9.2. Creación avanzada

Creación de una solicitud de pago por URL para la tienda

Detalles de la solicitud

Referencia:

Validación *: Automático

Plazo de captura *: 0 día(s)

Fin de validez *: 21/06/2021

Importe *:

Moneda *: EUR (Euro)

Idioma *: Español (España)

☐ Utilizar el pago por formulario de recolección de datos

Creación de un token durante el pago

☒ No registrar el medio de pago ☐ Ofrecer al comprador registrar el medio de pago ☐ Registrar automáticamente el medio de pago

Preferencia 3D Secure para el pago por tarjeta

Información comprador

Si ha ingresado un e-mail, éste será utilizado para enviar el ticket de pago al comprador.

E-mail:

Mensaje a enviar

El siguiente texto se utilizará para crear un vínculo preparado para copiar / pegar.

Texto del vínculo: Yo pago %amount% por pago seguro antes del %end_date% (si el vínculo no funciona copie la URL : %url%).

Visualizar Validar Cerrar

La interfaz de creación de una solicitud de pago le permite:

- Ajustar las características del pago como el modo de validación o el plazo de depósito, por ejemplo,
- utilizar el formulario de recaudación de datos para recaudar los datos del comprador
- personalizar el contenido del mensaje a enviar
- proponer al comprador registrar su medio de pago para futuras compras
- administrar la presencia 3D Secure transmitida al emisor del medio de pago

9.2.1. Ajustar las características del pago

En la sección **Detalles de la solicitud**, se pueden personalizar varios parámetros:

- **el modo de validación del pago**

El vendedor puede confirmar el envío en captura de las transacciones de forma manual o automática:

- validación automática: el servidor de pago realiza automáticamente el envío en captura.
- validación manual: para poder enviar en captura una transacción, esta debe ser validada con la función "validar".

Para más informaciones sobre la función "validar"; consulte la guía sobre la [gestión de las transacciones](#).

Mientras la transacción no se haya capturado, usted puede cambiar la fecha de captura con la función "modificar" haciendo clic derecho en la transacción.



Cualquier transacción que no haya sido validada en los plazos previstos se considera expirada y no se captura.

El modo de validación seleccionado de forma predeterminada al crear una solicitud de pago puede configurarse desde el Back Office Expert (menú Configuración > Tienda > Configuración).

Si desea modificar el modo de validación de la transacción, seleccione el modo deseado en la lista desplegable (automática o manual).

- **el Plazo de captura**

Este parámetro permite seleccionar el plazo de retención de pagos en el sistema antes de capturarlos (transmitirlos al banco). Por ejemplo, se utiliza si usted desea debitar al comprador el día de la expedición del pedido.

El día de captura de la transacción se define por la fecha de realización de la transacción a la que se añade el captura en el banco.

El plazo de captura que se muestra por defecto puede configurarse desde el Back Office Expert (menú Configuración > Tienda > Configuración).

Si el valor predeterminado no conviene, informar la cantidad de días que corresponde a su necesidad.

- **la fecha de Fin de validez de la solicitud de pago.**

La fecha de fin de validez predeterminada al crear una solicitud de pago (ver capítulo) [Configurar la duración de validez predeterminada de una solicitud de pago](#) para saber más).

Si desea modificar la fecha de fin de validez de la solicitud de pago, seleccione la nueva fecha con el calendario.

9.2.2. Utilizar el formulario de recopilación de datos

Si la oferta de la tienda lo permite, usted puede forzar la utilización del formulario de recopilación de datos para recopilar la información del comprador (nombre, apellido, dirección, etc.).

Para ello, debe marcar la casilla **Utilizar el pago por formulario de recolección de datos** en la sección **Detalles de la solicitud**.

Haciendo clic en el enlace contenido en la solicitud de pago, el comprador es redirigido hacia el formulario de recaudación de datos de la tienda.

El comprador deberá informar los elementos requeridos en el formulario antes de proceder al pago.



No se puede solicitar guardar el medio de pago si usted activó la utilización del formulario de recopilación de datos.

Para más información sobre el formulario de recaudación de datos, consulte [nuestra guía del usuario](#).

9.2.3. Personalizar el texto del lugar de pago

El vendedor tiene la posibilidad de modificar el texto del lugar de pago.

El texto predeterminado es el siguiente:

Yo pago %amount% por pago seguro antes del %end_date% (si el vínculo no funciona, copie la URL: %url%).

Contiene variables, enmarcadas por dos "%", que permiten visualizar dinámicamente los valores asociados (ejemplo, %amount%).

El siguiente cuadro enumera las variables disponibles:

Variables	Descripción	Obligatorio
%reference%	Referencia de la solicitud de pago. Corresponde al campo Referencia de la sección Detalles de la solicitud .	No
%amount%	Monto a pagar. Corresponde al campo Monto de la sección Detalles de la solicitud .	No
%start_date%	Fecha de creación de la solicitud de pago. Nota: <i>En modo "edición", el valor de esta variable es la fecha de creación registrada en el momento de la creación. Esta fecha no se puede cambiar.</i>	No
%end_date%	Fecha de fin de validez del vínculo. Corresponde al campo Fin de validez de la sección Detalles de la solicitud .	No
%shop_name%	Descripción de la tienda definida en la configuración de la tienda.	No
%url%	Vínculo de pago. Este vínculo precisa: • el monto del pago • la fecha de vencimiento de la solicitud (si se ha indicado) Un clic en el vínculo permite acceder a la página de pago. Nota: Si no se inserta la variable %url% en el cuerpo del mensaje, el enlace de pago se colocará automáticamente al final del mensaje.	Sí
%shop_contact%	Correo electrónico a contactar en caso de problema. El correo electrónico corresponde: • al correo electrónico del gestor de la tienda, si usted la ha indicado al inscribir la tienda, • de lo contrario, al correo electrónico del gestor de la sociedad. El correo electrónico del gestor de la tienda se puede modificar desde el Back Office Expert (menú Configuración > Tienda > Configuración).	No
%shop_url%	Correo electrónico del sitio del vendedor definido en la configuración de la tienda.	No

Ejemplo de utilización de las variables para personalizar el texto:

Yo pago %amount% por pago seguro antes del %end_date% (si el vínculo no funciona copie la URL: %url%).
En caso de problema, contactar %shop_contact%.
Si desea acceder al sitio en línea: %shop_url%.

9.2.4. Solicitar el registro del medio de pago

Si usted se suscribió al servicio de **Gestión de pagos por token**, usted puede proponer a sus clientes la posibilidad de asociar un token a un medio de pago para facilitar los pagos posteriores en el sitio web (sin necesidad de volver a ingresar su número de tarjeta bancaria o su IBAN).

Los token permiten:

- pagos rápidos y seguros.

El comprador ya no tiene que ingresar sus datos bancarios al hacer pagos posteriores (pago en 1 clic).

Los datos bancarios son almacenados en la plataforma en un entorno de alta seguridad de conformidad con la norma PCI DSS. Durante los intercambios solo se transmite el token.

- efectuar pagos recurrentes (suscripciones).

En la sección **Creación de token al pagar**, hay disponibles 3 opciones:

 Creación de un token durante el pago

☒ No registrar el medio de pago

☐ Ofrecer al comprador registrar el medio de pago

☐ Registrar automáticamente el medio de pago

- **No crear un token**

Valor predeterminado. Permite crear una solicitud de pago sin guardar el medio de pago.

- **Ofrecer al comprador guardar el medio de pago**

Añade una casilla de verificación en la página de pago. Si el comprador la marca, se registra el medio de pago.

El token está visible en el detalle de la transacción (pestaña Comprador).

- **Crear automáticamente el medio de pago**

Permite guardar el medio de pago automáticamente.

El token está visible en el detalle de la transacción (pestaña Comprador).



No se puede solicitar guardar el medio de pago si usted activó la utilización del formulario de recopilación de datos.

9.2.5. Gestionar la preferencia 3-D Secure



Se aconseja modificar el valor predeterminado con prudencia.

Una preferencia incorrecta puede ocasionar la pérdida de la transferencia de responsabilidad al emisor en caso de impago.

Si su tienda dispone de las opciones necesarias, usted puede modificar la preferencia 3D Secure a utilizar al pagar la solicitud. Para ello, despliegue la sección "Preferencia 3D Secure para pagar por tarjeta".

▲ Preferencia 3D Secure para el pago por tarjeta

Preferencia	3D Secure v1	3D Secure v2	Ayuda
☒	3D Secure activado	Delegación al emisor de la tarjeta del tipo de autenticación (NO PREFERENCE)	?
☐	3D Secure desactivado	Solicitud de autenticación sin interacción del comprador (sin fricción / FRICTIONLESS)	?
☐	3D Secure activado	Solicitud de autenticación con interacción del comprador (CHALLENGE)	?

La plataforma de pago intentará iniciar el proceso de autenticación 3DS Secure V2.

- Si la tarjeta está enrolada 3D Secure v2, se realiza una autenticación 3D Secure v2 del comprador de acuerdo con la preferencia seleccionada.
- Si la tarjeta no está enrolada 3D Secure V2, se intenta la autenticación 3DS secure V1 de acuerdo con la preferencia seleccionada.
- Si la tarjeta no está enrolada 3D secure, no hay autenticación previa del comprador.

De forma predeterminada, la elección de la preferencia se delega al emisor de la tarjeta (No Preference).

Las diferentes combinaciones propuestas dependen de las opciones de la tienda. Por ejemplo:

- la desactivación del 3DS1 se propone solo si la tienda dispone de la opción "3DS1 Selectivo",
- la autenticación sin interacción del comprador (Frictionless) se propone solo si la tienda dispone de la opción "Frictionless 3DS1",

Para cada preferencia, está disponible una ayuda haciendo clic en el símbolo "?".



En el marco de la DSP2, se requiere una autenticación fuerte al guardar una tarjeta. De esta forma, si usted escogió solicitar el registro del medio de pago, no puede modificar la preferencia 3-D Secure.

10. SOLICITUD DE PAGO POR SMS

Esta característica requiere una cuenta de SMS de Lyra. Para más información, consulte la FAQ.

<https://support.lyra.com/hc/fr>

10.1. Creación simplificada

Este procedimiento simplificado permite enviar al comprador un vínculo de pago por SMS.

Desde el panel de visualización de las solicitudes de pago:

1. Haga clic en el botón **Agregar**.
2. Seleccione **Crear una solicitud de pago por SMS**.
3. Seleccione una tienda (este paso aparece si tiene varias tiendas).
Si la empresa solo tiene una tienda, accederá directamente a la creación de una solicitud de pago.
Aparece el cuadro de diálogo **Creación de un SMS de pago**.

4. En la sección **Detalles de la solicitud**, informe:
 - la **Referencia** de la orden (máximo 64 caracteres alfanuméricos),
 - el **Monto** de la transacción
5. En la sección **Información comprador**, ingrese la dirección de correo electrónico del comprador a la que se enviará el recibo de pago.
*Requiere la activación de la regla de notificación **E-mail de confirmación de pago al comprador**.*
6. Informe el número de teléfono del destinatario en la sección **SMS a enviar**.
7. Haga clic en el botón **Enviar** para crear la solicitud de pago al destinatario por SMS.

10.2. Creación avanzada

Creación de una solicitud de pago por SMS para la tienda

Detalles de la solicitud

Referencia:

Validación *: Automático

Plazo de captura *: 0 día(s)

Fin de validez *: 21/06/2021

Importe *:

Moneda *: EUR (Euro)

Idioma *: Español (España)

☐ Utilizar el pago por formulario de recolección de datos

Creación de un token durante el pago

☒ No registrar el medio de pago ☐ Ofrecer al comprador registrar el medio de pago ☐ Registrar automáticamente el medio de pago

Preferencia 3D Secure para el pago por tarjeta

Información comprador

Si ha ingresado un e-mail, éste será utilizado para enviar el ticket de pago al comprador.

E-mail:

SMS a enviar

Número *:

Número de SMS disponibles: 8691

Coste (en número de SMS): 2

%chop_nama% informa cobro de %amount% náuseas antes de %end_data%. Para efectuar el pago, utiliza el siguiente

Visualizar Enviar Cerrar

La interfaz de creación de una solicitud de pago le permite:

- Ajustar las características del pago como el modo de validación o el plazo de depósito, por ejemplo,
- utilizar el formulario de recaudación de datos para recaudar los datos del comprador
- personalizar el contenido del mensaje a enviar
- proponer al comprador registrar su medio de pago para futuras compras
- administrar la presencia 3D Secure transmitida al emisor del medio de pago

10.2.1. Ajustar las características del pago

En la sección **Detalles de la solicitud**, se pueden personalizar varios parámetros:

- **el modo de validación del pago**

El vendedor puede confirmar el envío en captura de las transacciones de forma manual o automática:

- validación automática: el servidor de pago realiza automáticamente el envío en captura.
- validación manual: para poder enviar en captura una transacción, esta debe ser validada con la función "validar".

Para más informaciones sobre la función "validar"; consulte la guía sobre la [gestión de las transacciones](#).

Mientras la transacción no se haya capturado, usted puede cambiar la fecha de captura con la función "modificar" haciendo clic derecho en la transacción.



Cualquier transacción que no haya sido validada en los plazos previstos se considera expirada y no se captura.

El modo de validación seleccionado de forma predeterminada al crear una solicitud de pago puede configurarse desde el Back Office Expert (menú Configuración > Tienda > Configuración).

Si desea modificar el modo de validación de la transacción, seleccione el modo deseado en la lista desplegable (automática o manual).

- **el Plazo de captura**

Este parámetro permite seleccionar el plazo de retención de pagos en el sistema antes de capturarlos (transmitirlos al banco). Por ejemplo, se utiliza si usted desea debitar al comprador el día de la expedición del pedido.

El día de captura de la transacción se define por la fecha de realización de la transacción a la que se añade el plazo de captura en el banco.

El plazo de captura que se muestra por defecto puede configurarse desde el Back Office Expert (menú Configuración > Tienda > Configuración).

Si el valor predeterminado no conviene, informe la cantidad de días que corresponde a su necesidad.

- **la fecha de Fin de validez de la solicitud de pago.**

La fecha de fin de validez predeterminada al crear una solicitud de pago (ver capítulo [Configurar la duración de validez predeterminada de una solicitud de pago](#) para saber más).

Si desea modificar la fecha de fin de validez de la solicitud de pago, seleccione la nueva fecha con el calendario.

10.2.2. Utilizar el formulario de recopilación de datos

Si la oferta de la tienda lo permite, usted puede forzar la utilización del formulario de recopilación de datos para recopilar la información del comprador (nombre, apellido, dirección, etc.).

Para ello, debe marcar la casilla **Utilizar el pago por formulario de recolección de datos** en la sección **Detalles de la solicitud**.

Haciendo clic en el enlace contenido en la solicitud de pago, el comprador es redirigido hacia el formulario de recaudación de datos de la tienda.

El comprador deberá informar los elementos requeridos en el formulario antes de proceder al pago.



No se puede solicitar guardar el medio de pago si usted activó la utilización del formulario de recopilación de datos.

Para más información sobre el formulario de recaudación de datos, consulte [nuestra guía del usuario](#).

10.2.3. Personalizar el contenido del mensaje a enviar

El vendedor tiene la posibilidad de modificar el objeto y el contenido del mensaje que contiene el vínculo de pago.

El mensaje predeterminado es el siguiente:

Hola, aquí hay una solicitud de pago de %amount% válida hasta %end_date%. Para pagar, haga clic en %url%

Contiene variables, enmarcadas por dos "%", que permiten visualizar dinámicamente los valores asociados (ejemplo, %amount%).

El siguiente cuadro enumera las variables disponibles:

Variables	Descripción	Obligatorio
%reference%	Referencia de la solicitud de pago. Corresponde al campo Referencia de la sección Detalles de la solicitud .	No
%amount%	Monto a pagar. Corresponde al campo Monto de la sección Detalles de la solicitud .	No
%start_date%	Fecha de creación de la solicitud de pago. Nota: <i>En modo "edición", el valor de esta variable es la fecha de creación registrada en el momento de la creación. Esta fecha no se puede cambiar.</i>	No
%end_date%	Fecha de fin de validez del vínculo. Corresponde al campo Fin de validez de la sección Detalles de la solicitud .	No
%shop_name%	Descripción de la tienda definida en la configuración de la tienda.	No
%url%	Vínculo de pago. Este vínculo precisa: • el monto del pago • la fecha de vencimiento de la solicitud (si se ha indicado) Un clic en el vínculo permite acceder a la página de pago. Nota: Si no se inserta la variable %url% en el cuerpo del mensaje, el enlace de pago se colocará automáticamente al final del mensaje.	Sí
%shop_contact%	Correo electrónico a contactar en caso de problema. El correo electrónico corresponde: • al correo electrónico del gestor de la tienda, si usted la ha indicado al inscribir la tienda, • de lo contrario, al correo electrónico del gestor de la sociedad. El correo electrónico del gestor de la tienda se puede modificar desde el Back Office Expert (menú Configuración > Tienda > Configuración).	No
%shop_url%	Correo electrónico del sitio del vendedor definido en la configuración de la tienda.	No

Ejemplo de utilización de las variables para personalizar el mensaje:

Hola, aquí hay una solicitud de pago de %amount% válida hasta %end_date%.
Para pagar, haga clic en %url%
En caso de problema, contactar %shop_contact%.
Si desea acceder al sitio en línea: %shop_url%.

10.2.4. Solicitar el registro del medio de pago

Si usted se suscribió al servicio de **Gestión de pagos por token**, usted puede proponer a sus clientes la posibilidad de asociar un token a un medio de pago para facilitar los pagos posteriores en el sitio web (sin necesidad de volver a ingresar su número de tarjeta bancaria o su IBAN).

Los token permiten:

- pagos rápidos y seguros.

El comprador ya no tiene que ingresar sus datos bancarios al hacer pagos posteriores (pago en 1 clic).

Los datos bancarios son almacenados en la plataforma en un entorno de alta seguridad de conformidad con la norma PCI DSS. Durante los intercambios solo se transmite el token.

- efectuar pagos recurrentes (suscripciones).

En la sección **Creación de token al pagar**, hay disponibles 3 opciones:

 Creación de un token durante el pago

☒ No registrar el medio de pago

☐ Ofrecer al comprador registrar el medio de pago

☐ Registrar automáticamente el medio de pago

- **No crear un token**

Valor predeterminado. Permite crear una solicitud de pago sin guardar el medio de pago.

- **Ofrecer al comprador guardar el medio de pago**

Añade una casilla de verificación en la página de pago. Si el comprador la marca, se registra el medio de pago.

El token está visible en el detalle de la transacción (pestaña Comprador).

- **Crear automáticamente el medio de pago**

Permite guardar el medio de pago automáticamente.

El token está visible en el detalle de la transacción (pestaña Comprador).



No se puede solicitar guardar el medio de pago si usted activó la utilización del formulario de recopilación de datos.

10.2.5. Gestionar la preferencia 3-D Secure



Se aconseja modificar el valor predeterminado con prudencia.

Una preferencia incorrecta puede ocasionar la pérdida de la transferencia de responsabilidad al emisor en caso de impago.

Si su tienda dispone de las opciones necesarias, usted puede modificar la preferencia 3D Secure a utilizar al pagar la solicitud. Para ello, despliegue la sección "Preferencia 3D Secure para pagar por tarjeta".

▲ Preferencia 3D Secure para el pago por tarjeta

Preferencia	3D Secure v1	3D Secure v2	Ayuda
☒	3D Secure activado	Delegación al emisor de la tarjeta del tipo de autenticación (NO PREFERENCE)	?
☐	3D Secure desactivado	Solicitud de autenticación sin interacción del comprador (sin fricción / FRICTIONLESS)	?
☐	3D Secure activado	Solicitud de autenticación con interacción del comprador (CHALLENGE)	?

La plataforma de pago intentará iniciar el proceso de autenticación 3DS Secure V2.

- Si la tarjeta está enrolada 3D Secure v2, se realiza una autenticación 3D Secure v2 del comprador de acuerdo con la preferencia seleccionada.
- Si la tarjeta no está enrolada 3D Secure V2, se intenta la autenticación 3DS secure V1 de acuerdo con la preferencia seleccionada.
- Si la tarjeta no está enrolada 3D secure, no hay autenticación previa del comprador.

De forma predeterminada, la elección de la preferencia se delega al emisor de la tarjeta (No Preference).

Las diferentes combinaciones propuestas dependen de las opciones de la tienda. Por ejemplo:

- la desactivación del 3DS1 se propone solo si la tienda dispone de la opción "3DS1 Selectivo",
- la autenticación sin interacción del comprador (Frictionless) se propone solo si la tienda dispone de la opción "Frictionless 3DS1",

Para cada preferencia, está disponible una ayuda haciendo clic en el símbolo "?".

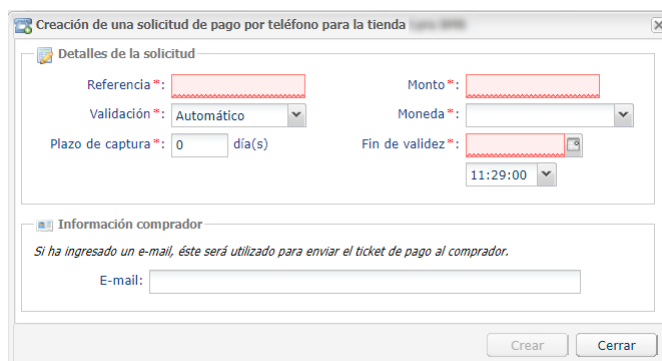


En el marco de la DSP2, se requiere una autenticación fuerte al guardar una tarjeta. De esta forma, si usted escogió solicitar el registro del medio de pago, no puede modificar la preferencia 3-D Secure.

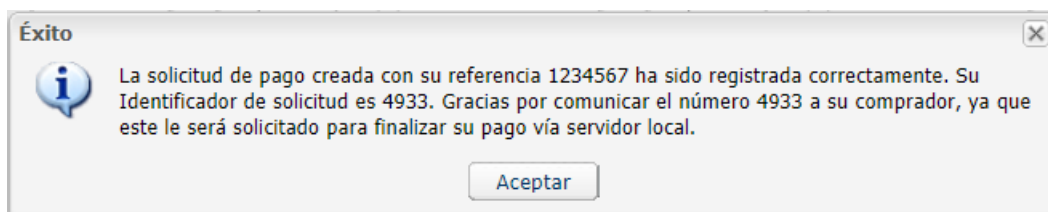
11. SOLICITUD DE PAGO POR TELÉFONO

Desde el panel de visualización de las solicitudes de pago:

1. Haga clic en el botón **Agregar**.
2. Seleccione **Crear una solicitud por teléfono**.
3. Seleccione una tienda (este paso aparece si tiene varias tiendas).
Si la empresa solo tiene una tienda, accederá directamente a la creación de una solicitud de pago.
Aparece el cuadro de diálogo **Creación de una solicitud de pago por teléfono**.



4. En la sección **Detalles de la solicitud**, informe:
 - la **Referencia** del pedido
 - el **Monto** de la transacción
 - el modo de validación de la transacción
 - el plazo de depósito
 - La fecha de fin de validez
5. En la sección **Información comprador**, ingrese la dirección de correo electrónico del comprador a la que se enviará el recibo de pago.
*Requiere la activación de la regla de notificación **E-mail de confirmación de pago al comprador**.*
6. Haga clic en el botón **Crear** para crear la solicitud de pago.
Aparecerá el mensaje de confirmación solicitándole que comunique el identificador de la solicitud al comprador. Es importante anotar el identificador de la solicitud antes de cerrar el mensaje.



7. Si no desea enviar la solicitud, haga clic en **Cerrar**.

12. VISUALIZAR LOS DETALLES DE UNA SOLICITUD DE PAGO

12.1. Consultar los detalles de una solicitud de pago

Los detalles de una solicitud de pago se dividen en dos pestañas. Cada una incluye respectivamente:

- la información general

The screenshot shows a web application window titled 'Detalles de la solicitud vía e-mail'. It has two tabs: 'Información' (selected) and 'Mensaje'. The 'Información' tab displays a form with the following fields:

Tienda :	(64)
Fecha de creación :	09/09/2022 15:12:11
Fecha de fin de validez :	09/09/2022 23:59:59
Destinatario :	
Asunto del e-mail :	Votre ordre de paiement
Identificador usuario fuente :	
Estado del e-mail :	En curso
Estado de la solicitud :	En curso
Autorización para modificar el importe :	Ninguna
Número de envíos :	1
Importe :	100
Pago por formulario de recolección de datos :	No
Preferencia 3D Secure :	3DS1 activado / 3DS2 sin preferencia
Registrar un token :	No

Below the form, there is a section for 'Transacción' with the following fields:

Estado :	En espera de pago
Modo de validación :	Automático
Plazo de captura :	0 día(s)

At the bottom right of the window is a 'Cerrar' button.

Figura 1: Pestaña información

- un recordatorio del mensaje enviado al comprador

The screenshot shows the same web application window, but with the 'Mensaje' tab selected. The 'Mensaje' tab displays a template for an email message:

Mensaje enviado por %shop_name%
Hola,
Este correo electrónico contiene una solicitud de pago por un importe de %amount%, válida hasta el %end_date%. Para confirmar el pago, haga clic en el enlace siguiente :
%url%
En caso de problemas, o si este mensaje no se muestra correctamente, por favor contacte %shop_contact%.
Si desea acceder al sitio en línea : %shop_url%.

At the bottom right of the window is a 'Cerrar' button.

Figura 2: Pestaña Mensaje

Los detalles de una solicitud de pago por teléfono también se dividen en dos pestañas. En lugar de la pestaña **Mensaje** se muestra una pestaña **Rangos asociados**. Esta pestaña muestra:

- el Número de Rango: número al que se llamó para realizar el pago por teléfono.
- el Idioma: idioma en que se realizó la llamada
- y el Número del callcenter: número al cual se redirecciona al comprador si durante la llamada del SVI elige la opción de hablar con un operador del callcenter.

Los detalles de la solicitud de pago por URL se muestran en una sola pestaña que incluye el estado y las informaciones enviadas.

Se puede acceder a todas las acciones disponibles en la solicitud de pago seleccionada desde los accesos directos en la parte inferior de las pestañas.

12.2. Consultar la solicitud de pago creada

Una vez que haya creado una solicitud de pago, puede consultarla desde el Back Office Expert.

Seleccione el menú **Gestión > Solicitudes de pago**.

Además de la información relacionada con la solicitud de pago, el Back Office Expert muestra:

- el estado de la solicitud de pago

Al crear la solicitud de pago, su estado es **En curso**.

Cuando el comprador ha realizado su pago, su estado es **Finalizado**.

Si el comprador no realiza su pago antes de la fecha de fin de validez de la solicitud de pago, su estado es **Expirado**.

- el estado de entrega

Al crear la solicitud de pago, su estado es **En curso** y **Llamado** en el caso de solicitudes por teléfono. Las solicitudes por URL conservan el estado **Envío manual** hasta que el comerciante active manualmente el cambio de estado a **Enviado**.

Una vez enviada la solicitud de pago, su estado es **Enviado**.

Nota:

El Back Office Expert actualiza los estados cada 15 minutos.

- El número de la transacción

El número de transacción de la solicitud se genera cuando el estado de la solicitud de pago cambia a **Finalizado**.



Las transacciones finalizadas también se muestran en la pestaña **Transacciones en curso** accesible desde el menú **Gestión > Transacciones**. Además, en el detalle de esta transacción, se menciona, por ejemplo, la fuente del pago: **Solicitud de pago por e-mail**.

Se puede personalizar la lista de columnas que se muestran. Para visualizar y personalizar esta lista:

a. Coloque el cursor sobre el encabezado de una columna.

b. Seleccione **Columnas** en el menú contextual.

Las columnas disponibles son las siguientes:

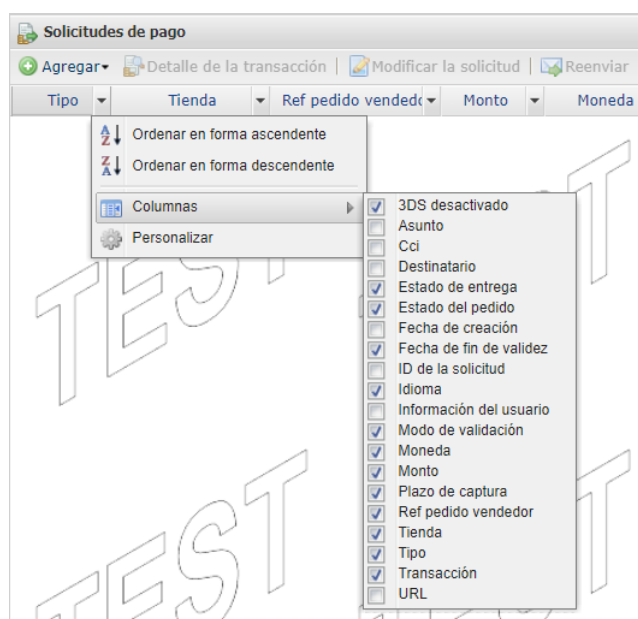


Figura 3: Personalización de las columnas

c. Marque o desmarque las columnas que desee.



El vendedor también puede ordenar las solicitudes de pago según la columna seleccionada haciendo clic en **Orden ascendente** u **Orden descendente** en el menú.

13. GESTIONAR UNA SOLICITUD DE PAGO

Se pueden realizar varias acciones desde una solicitud de pago.

Puede acceder a ellas:

- desde la barra superior
- haciendo clic derecho en una solicitud de pago
- haciendo doble clic en una solicitud de pago

13.1. Acciones disponibles en una solicitud de pago en curso

Las acciones disponibles en una solicitud de pago en curso (aún no se ha realizado el pago) son las siguientes:

- **Mostrar el detalle de la solicitud**

Los detalles de una solicitud de pago se dividen generalmente en dos pestañas. Cada una incluye respectivamente la información general de la solicitud y un recordatorio del mensaje enviado al comprador.

- **Mostrar el mensaje enviado**

Muestra una vista previa del mensaje enviado al comprador.

Muestra el número del centro de llamados para las solicitudes por teléfono.

- **Modificar y reenviar la solicitud**

Permite modificar la solicitud de pago creada inicialmente y volver a enviarla al comprador.

El reenvío al comprador se realiza haciendo clic en el botón **Enviar**.

Esta Acción no está disponible en las solicitudes de pago por teléfono.

- **Reenviar la solicitud**

Permite reenviar al comprador la solicitud de pago creada inicialmente.

Esta Acción solo está disponible en las solicitudes de pago por e-mail.

- **Modificar la fecha de validez de la solicitud**

Permite modificar la fecha de vencimiento de la solicitud de pago.

El plazo de validez propuesto por defecto al modificar la solicitud puede configurarse desde el Back Office Expert (menú Configuración > Tienda > Configuración).

Tenga en cuenta que la solicitud no se vuelve a emitir automáticamente. Pero el comprador puede volver a realizar su pago a partir de la solicitud existente que se identifica como expirada.

- **Cancelar la solicitud**

Se puede eliminar una solicitud de pago siempre y cuando el comprador no la haya aceptado y el estado de la solicitud aún sea **En curso**.

La anulación de una solicitud pasa del estado **En curso** a **Anulado**.

Una vez anulada la solicitud, el comprador ya no puede proceder con el pago y un mensaje le indicará que la solicitud expiró.

- **Reactivar la solicitud**

El vendedor puede reactivar una solicitud anulada mientras su fecha de validez no se haya superado.

La reactivación de una solicitud anulada pasa del estado **Anulado** a **En curso**.

- **Crear a partir de la solicitud seleccionada**

Permite crear una nueva solicitud de pago a partir de una solicitud existente. Se retoman todos los datos de la solicitud inicial, excepto la referencia.

Esta Acción no está disponible en las solicitudes de pago por teléfono.

13.2. Acciones disponibles desde una solicitud de pago finalizada exitosamente

Las acciones disponibles desde una solicitud de pago finalizada exitosamente (pago aceptado) son las siguientes:

- **Mostrar el detalle de la solicitud**

Los detalles de una solicitud de pago se dividen generalmente en dos pestañas. Cada una incluye respectivamente la información general de la solicitud y un recordatorio del mensaje enviado al comprador.

- **Mostrar el mensaje enviado**

Muestra una vista previa del mensaje enviado al comprador.

Muestra el número del centro de llamados para las solicitudes por teléfono.

- **Mostrar la transacción**

Muestra la información de la transacción.

- **Crear a partir de la solicitud seleccionada**

Permite crear una nueva solicitud de pago a partir de una solicitud existente. Se retoman todos los datos de la solicitud inicial, excepto la referencia.

Esta Acción no está disponible en las solicitudes de pago por teléfono.

13.3. Acciones disponibles en una solicitud de pago finalizada con falla

Las acciones disponibles en una solicitud de pago finalizada con falla (pago rechazado) son las siguientes:

- **Mostrar el detalle de la solicitud**

Los detalles de una solicitud de pago se dividen generalmente en dos pestañas. Cada una incluye respectivamente la información general de la solicitud y un recordatorio del mensaje enviado al comprador.

- **Mostrar el mensaje enviado**

Muestra una vista previa del mensaje enviado al comprador.

Muestra el número del centro de llamados para las solicitudes por teléfono.

- **Mostrar la transacción**

Muestra la información de la transacción.

- **Crear a partir de la solicitud seleccionada**

Permite crear una nueva solicitud de pago a partir de una solicitud existente. Se retoman todos los datos de la solicitud inicial, excepto la referencia.

Esta Acción no está disponible en las solicitudes de pago por teléfono.

13.4. Acciones disponibles en una solicitud de pago expirada

Si la solicitud de pago que se envió a su comprador expiró, haga clic derecho en la solicitud y **Modificar la fecha de validez de la solicitud** para que el comprador pueda volver a realizar su pago (véase la descripción a continuación).

Tras hacer clic derecho en una solicitud de pago expirada (el pago no se realizó y el plazo de validez se excedió), las acciones disponibles son las siguientes:

- **Mostrar el detalle de la solicitud**

Los detalles de una solicitud de pago se dividen generalmente en dos pestañas. Cada una incluye respectivamente la información general de la solicitud y un recordatorio del mensaje enviado al comprador.

- **Mostrar el mensaje enviado**

Muestra una vista previa del mensaje enviado al comprador.

Muestra el número del centro de llamados para las solicitudes por teléfono.

- **Modificar y reenviar la solicitud**

Permite modificar la solicitud de pago creada inicialmente y volver a enviarla al comprador.

El reenvío al comprador se realiza haciendo clic en el botón **Enviar**.

Esta Acción no está disponible en las solicitudes de pago por teléfono.

- **Modificar la fecha de validez de la solicitud**

Permite modificar la fecha de vencimiento de la solicitud de pago si expiró.

El plazo de validez propuesto por defecto al modificar la solicitud puede configurarse desde el Back Office Expert (menú Configuración > Tienda > Configuración).

Tenga en cuenta que la solicitud no se vuelve a emitir automáticamente. Pero el comprador puede volver a realizar su pago a partir de la solicitud existente que se identifica como expirada.

- **Crear a partir de la solicitud seleccionada**

Permite crear una nueva solicitud de pago a partir de una solicitud existente. Se retoman todos los datos de la solicitud inicial, excepto la referencia.

Esta Acción no está disponible en las solicitudes de pago por teléfono.

14. CREAR UNA REGLA DE NOTIFICACIÓN PERSONALIZADA

Si el vendedor utiliza un servidor, se puede crear una regla de notificación personalizada (llamada del servidor de la plataforma de pago al servidor del sitio web comercial).



Las notificaciones se envían desde una dirección IP en el rango **194.50.38.0/24** (puerto predeterminado 443 (HTTPS) en modo TEST y en modo PRODUCTION. Se debe autorizar este rango de direcciones IP si se aplican restricciones del lado del sitio web comercial.

1. Abra el menú **Configuración > Reglas de notificaciones**.
2. Haga clic en el botón **Crear una regla** ubicado en la parte inferior izquierda de la pantalla.
3. Seleccione **Notificación avanzada**.
4. Seleccione el tipo de notificación **Llamada URL de notificación**.
5. Haga clic en **Siguiente**.
6. Marque una o varias casillas según el tipo de evento deseado.
Ejemplo:
 - Pago aceptado
 - Pago rechazado
7. En la sección **Condición de la regla**, agregue la siguiente condición:
 - **Variable** : Origen del evento
 - **Operador** : está en la lista
 - **Valor** : Solicitud de pago
8. Haga clic en **Siguiente**.
9. En la sección **Configuración general**, ingrese los campos:
 - Descripción de la regla
 - Direcciones de e-mail en caso de fallo
 - Reejecución automática en caso de fallo
10. Si desea recibir notificaciones con el formato API Formulario, ingrese la URL de su página en los campos **URL a llamar en modo PRUEBA** y **URL a llamar en modo PRODUCCIÓN** de la sección "URL de notificación de la API formulario V1, V2".
11. Si utiliza el cliente JavaScript, ingrese la URL de de su página en los campos **URL de la IPN a llamar en modo prueba** y **URL de la IPN a llamar en modo producción** de la sección "URL de notificación de la API REST".
12. Haga clic en el botón **Crear**.

15. ASISTENCIA

¿Necesita ayuda? Consulte nuestras FAQ

<https://support.lyra.com/hc/fr>

Para cualquier pregunta técnica o solicitud de asistencia, contacte [el soporte técnico](#).

Para facilitar el procesamiento de sus solicitudes, prepare su código de cliente (ejemplo: **CLXXXXX**, **MKXXXXX** o **AGXXXXX**).

Esta información está disponible en el Back Office Vendedor (en la parte superior del menú).

16.1. Crear una solicitud de pago por Web Services

Los Web Services REST permiten generar una solicitud de pago, compuesta por un enlace de pago y un mensaje, mediante diversos canales de distribución:

- por correo electrónico
- por SMS
- a través de WhatsApp

Si el vendedor ya cuenta con una solución de distribución, simplemente puede insertar el enlace generado en su mensaje.

Otros métodos están disponibles para administrar sus solicitudes de pago por Web Services.

Para más información, consulte la guía de integración https://lyra.com/doc/es/rest/V4.0/api/payment_order_reference.html.