



## **Procedimento de Estorno de Transações**

### **Manual Básico para Realizar Procedimento de Estorno de Transações**

## Informações Confidenciais

Este documento contém informações confidenciais. A posse destas informações é permitida apenas às pessoas que a Servicenet a tenha concedido. Caso você não tenha permissão para estar em posse deste documento, entre em contato com a Servicenet através do email [suporte@servicenet.com.br](mailto:suporte@servicenet.com.br) e apague imediatamente este documento.

A posse deste documento só poderá ocorrer caso você (ou a empresa que você representa) tenha o contrato de confidencialidade assinado e estabelecido com a Servicenet.

A divulgação parcial ou total deste documento será considerada como quebra do contrato de confidencialidade e a empresa responsável será penalizada como estabelecido nas cláusulas do contrato.

---

## Copyright

Todo material intelectual aqui definido, é de propriedade exclusiva da Servicenet Tecnologia LTDA. A publicação, transmissão, distribuição, reprodução deste documento parcial ou total sem autorização é crime segundo a Lei de número 9.610 de 19 de Fevereiro de 1998.



---

## Conteúdo

1. Introdução
2. Procedimento de Estorno de Transações
3. Contatos Suporte



---

# 1 Introdução

Para utilizarmos a aplicação ServiceNet nos diversos modelos de POS's existentes no mercado é necessário que tudo esteja bem configurado, esse é um manual básico, mais como um tutorial mostrando como realizar o estorno de uma transação.

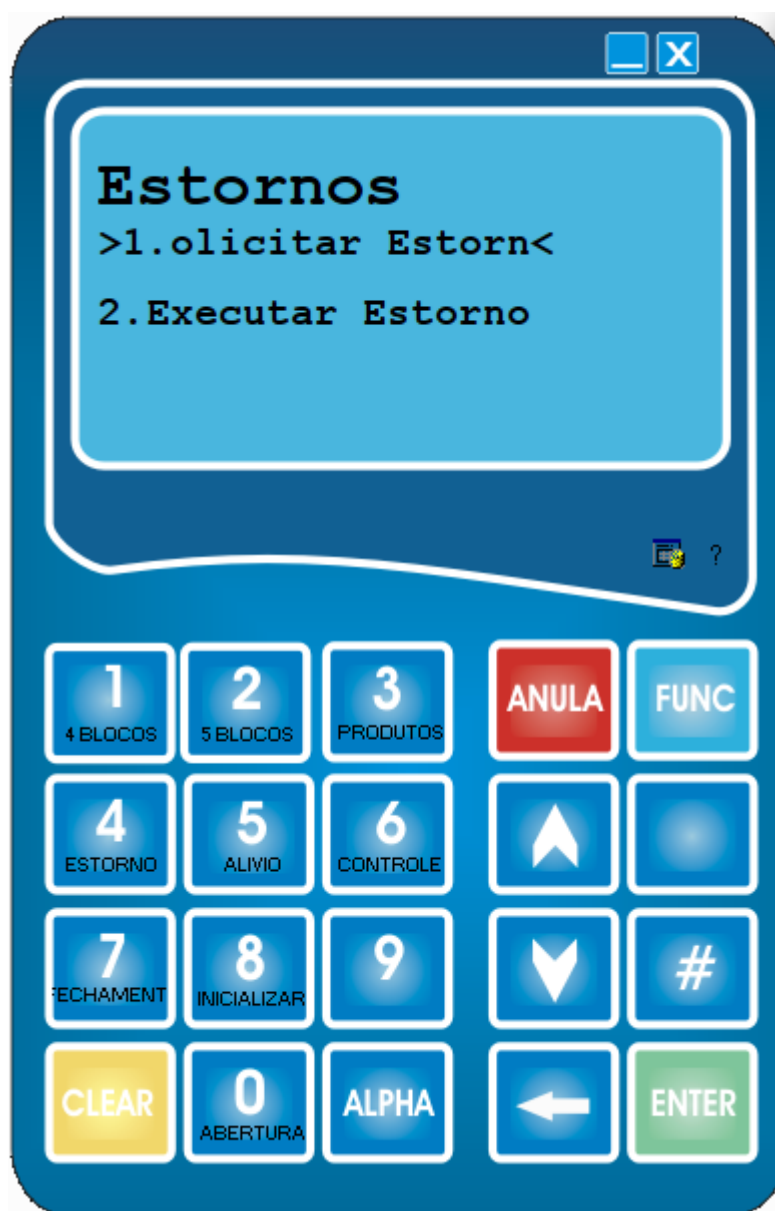
Nas próximas seções mostraremos como deve ser realizado o procedimento para que seja realizado o estorno de uma transação, mostrando o passo a passo necessário para realizar o procedimento.

## 2 Procedimento de Estorno de Transações

Em alguns casos será necessário realizar o estorno de uma transação, por motivos diversos. Portanto segue o passo a passo de quais métodos disponibilizamos para que o cancelamento seja feito.

### Estorno Via POS

Ao selecionar a opção de estorno você terá duas opções, solicitar estorno e executar estorno.

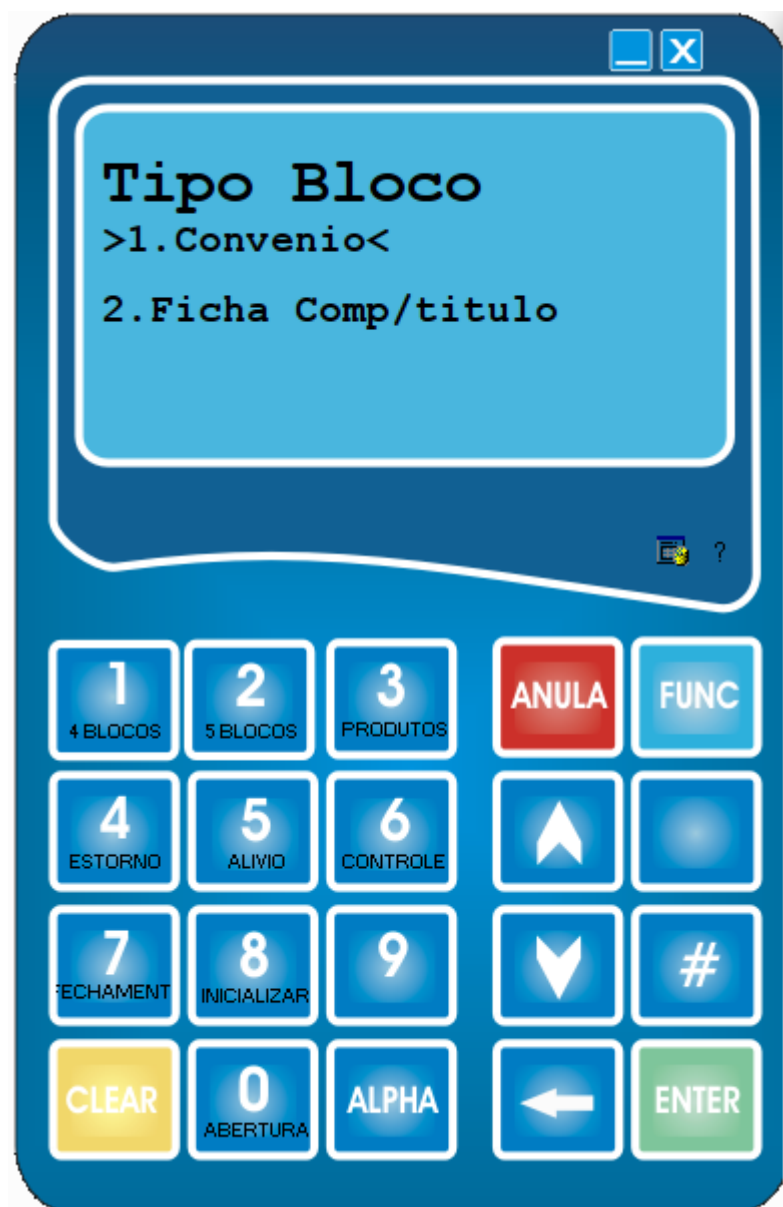


A operação de estorno será feito em três vias. Primeiro, você irá solicitar o estorno, irá digitar o lote da conta, o número do documento e irá passar a conta ou digitar manualmente conforme será mostrado na imagem abaixo.









Segundo, uma vez realizado a solicitação do estorno, você irá entrar em contato com seu gestor para ter a autorização para executar o estorno.

Terceiro, uma vez autorizado você poderá selecionar a opção de executar o estorno.

### **Estorno Via Gestor Kronos**

Antes de tudo verifique se o terminal que foi passado a transação está aberto. Só será possível realizar o cancelamento via gestor se o terminal estiver aberto.

Para verificar se o terminal está aberto basta acessar no kronos o menu Movimento > Fechamento: <https://kronos.servicenet.com.br/movimento/fechamento/listar/> inserir o id terminal do terminal que a transação foi passada e realizar a pesquisa.

Feito a verificação, deve ser acessado o menu Movimento > Estorno Automático: <https://kronos.servicenet.com.br/movimento/estorno/automatico/> preencher os campos de acordo com o desejado e realizar pesquisa.

Uma vez detectado a transação basta clicar em 'Estornar'.

**OBS:** Caso seja realizado um dos procedimentos acima e o problema não tenha sido resolvido deve ser feito o contato com equipe da servicenet de imediato durante o horário comercial.

**OBS 2:** Qualquer uma das tentativas de estorno acima só serão válidas se for solicitado no mesmo dia que o pagamento foi efetivado. Caso seja referente a uma transação realizada em dia(s) anterior(es), favor entrar em contato com nossa equipe para que possam ser separados os logs para encaminhamento ao Banco.

---

## 3 Contatos Suporte

Em caso de dúvidas ou outras solicitações, basta entrar em contato conosco através de uma de nossas vias de atendimento.

- +55 (83) 3576-6225
- +55 (83) 98112-5775
- **Email:** [suporte@servicenet.com.br](mailto:suporte@servicenet.com.br)

From:

<https://manual.servicenet.com.br/> -

Permanent link:

<https://manual.servicenet.com.br/doku.php?id=manuais:estorno>



Last update: **2020/11/06 16:40**