Soft Restaurant®

Manual de Usuario

Cancelación de Transacciones con Tarjeta Bancaria en Terminal de Cobro Integrada en Caja

Tabla de contenido

Introducción 2

2. Objetivo 2

3. ¿Qué es una cancelación? 2

4. Requisitos para cancelar una transacción 3

5. Transacciones que NO se pueden cancelar 3

6. Secuencia de pasos para realizar una cancelación 4

7. Permisos y seguridad 8

8. Filtros en la Bitácora de Transacciones 10

9. Recibo de cancelación 10

10. Analytics y reportes 13

11. Importante 13

12. Preguntas Frecuentas y Escenarios de Cancelación 14

13. Escenarios de uso 15

14. Puntos clave para recordar 16

Introducción

Este manual describe el proceso de **cancelación de transacciones de pago con tarjeta** realizadas en terminales integradas en caja de **Soft Restaurant® Payments**, así como sus condiciones, restricciones y consideraciones operativas.

La cancelación de cobro es una funcionalidad que permite revertir un cargo cuando ocurre un error durante el proceso de pago, asegurando la correcta atención al cliente y la integridad de la información financiera.

2. Objetivo

Permitir que el usuario autorizado pueda **cancelar un cobro con tarjeta** realizado en Soft Restaurant® a través de una terminal integrada en caja, siempre que cumpla con las condiciones establecidas, revirtiendo el cargo a la tarjeta del cliente y generando el comprobante correspondiente.

3. ¿Qué es una cancelación?

Una **cancelación** es el proceso mediante el cual se **anula una transacción de pago con tarjeta**, devolviendo el importe al cliente y registrando el evento en el sistema, la bitácora y los reportes.

4. Requisitos para cancelar una transacción

Para que una transacción sea cancelable, **todos** los siguientes requisitos deben cumplirse:

- Pago realizado **al 100% con una sola tarjeta.**
- Transacción realizada **el mismo día**, antes de las **11:00 p.m. (Hora CDMX).**
- Transacción correspondiente **al turno actual.**
- La transacción **no debe estar facturada.**
- La **estación de venta debe contar con acceso a internet.**
- El pago debe haberse realizado en una **terminal integrada en caja.**

5. Transacciones que NO se pueden cancelar

Las siguientes transacciones quedan **fuera de alcance** del proceso de cancelación:

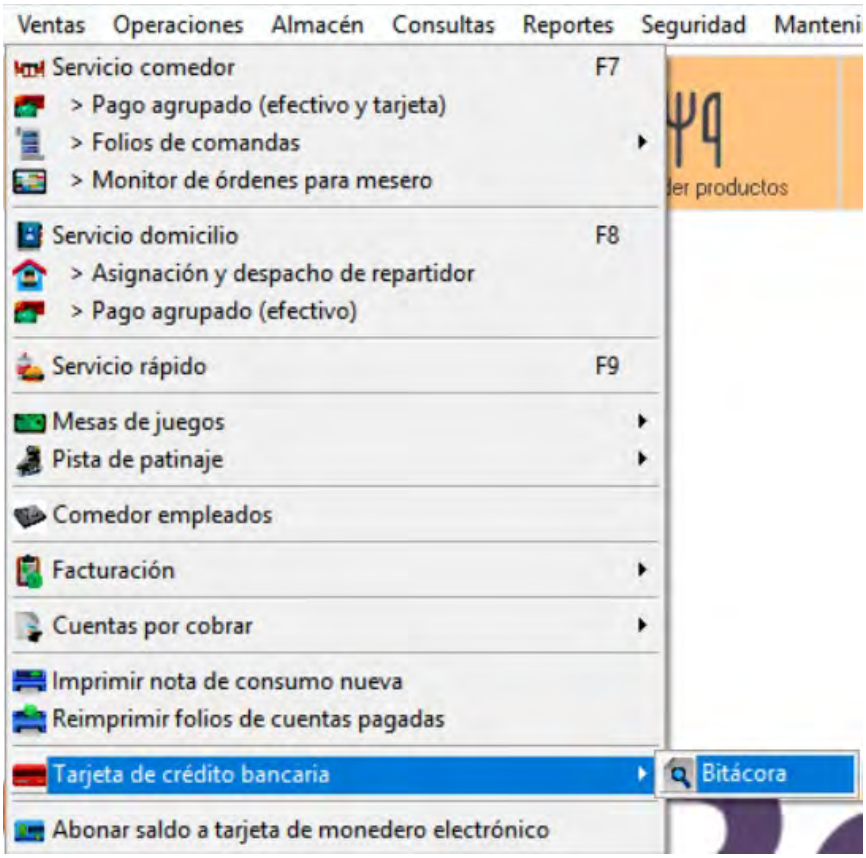
- Transacciones de **turnos cerrados.**
- Pagos realizados con **múltiples tarjetas o métodos mixtos.**
- Transacciones realizadas en **dispositivos móviles.**
- Transacciones fuera del **periodo de retención (90 días).**
- Transacciones **ya facturadas.**
- Cancelaciones en modo **offline** (sin conexión a internet).

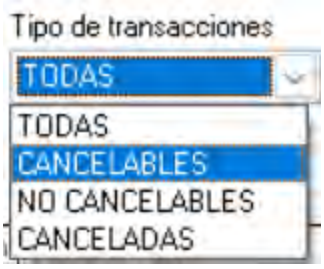
6. Secuencia de pasos para realizar una cancelación

Paso 1. Filtrar transacciones

Para iniciar ingresa al menú Ventas → Tarjeta de crédito bancaria → Bitácora.

Al acceder a la bitácora de transacciones selecciona el filtro **"Cancelables"**

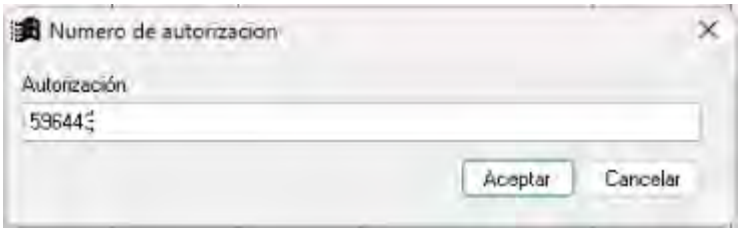




Paso 2. Buscar la transacción

Puedes localizar la transacción utilizando la opción de **Buscar** empleando **el número de autorización** o bien a través de la lista seleccionándolo con doble clic.

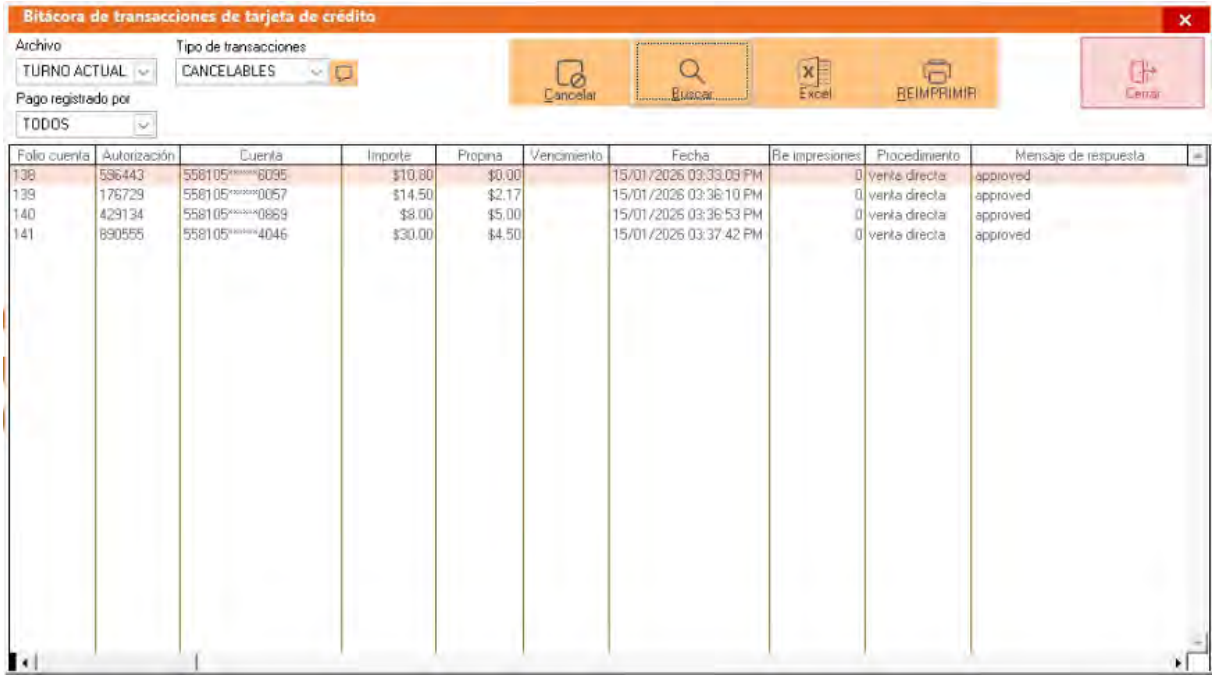




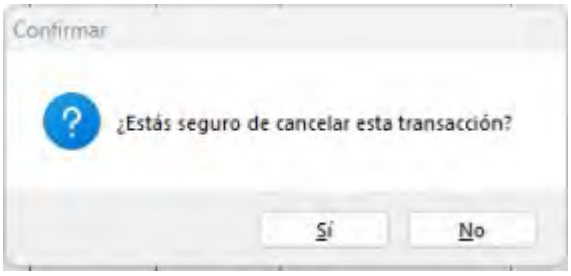
Paso 3. Iniciar la cancelación

Al estar seleccionada la transacción observarás que se ha habilitado el botón Cancelar 

Nota: La acción cancelar solo aplicará en el filtro cancelables y aplicará si la transacción cumple con los requisitos.

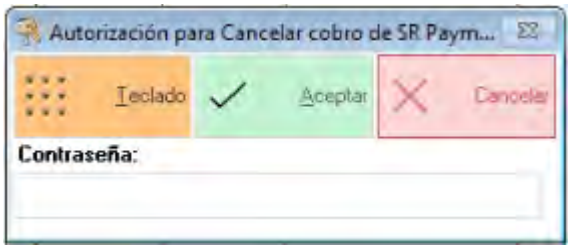


El sistema solicitará confirmar la acción.

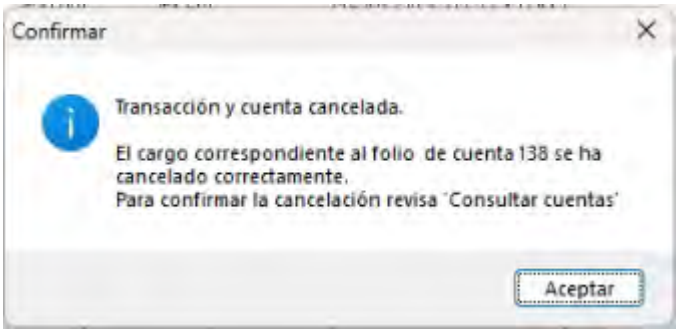


Paso 4. Autorizar la cancelación

Al confirmar la a acción, esta debe ser **autorizada por un usuario administrador o bien un usuario que cuenta con el permiso en su perfil de seguridad.**



Una vez autorizado el evento, en pantalla se confirmará el éxito del resultado.



Al cancelar la transacción, el folio de venta asociado se cancelara en automático así como también la impresión del voucher de cancelación.

Si deseas consultar y revisar el estado del folio de la cuenta te sugerimos ingresar a Consultar Ctas, ya sea desde el acceso directo o bien a través del Menú Consultas → Consultas Ctas.

Paso 5. Generar recibo

El sistema **imprime automáticamente** el recibo de confirmación de cancelación.

7. Permisos y seguridad

Usuarios autorizados

Solo **usuarios administradores** o usuarios con el permiso autorizado en su perfil de seguridad podrán autorizar la cancelación de cobro con Soft Restaurant® Payments.

Para habilitar el permiso en el perfil de seguridad del usuario, el editar el perfil de seguridad en la sección Eventos de seguridad → Punto de venta activa el permiso:

"Cancelar Cobro SR Payments"



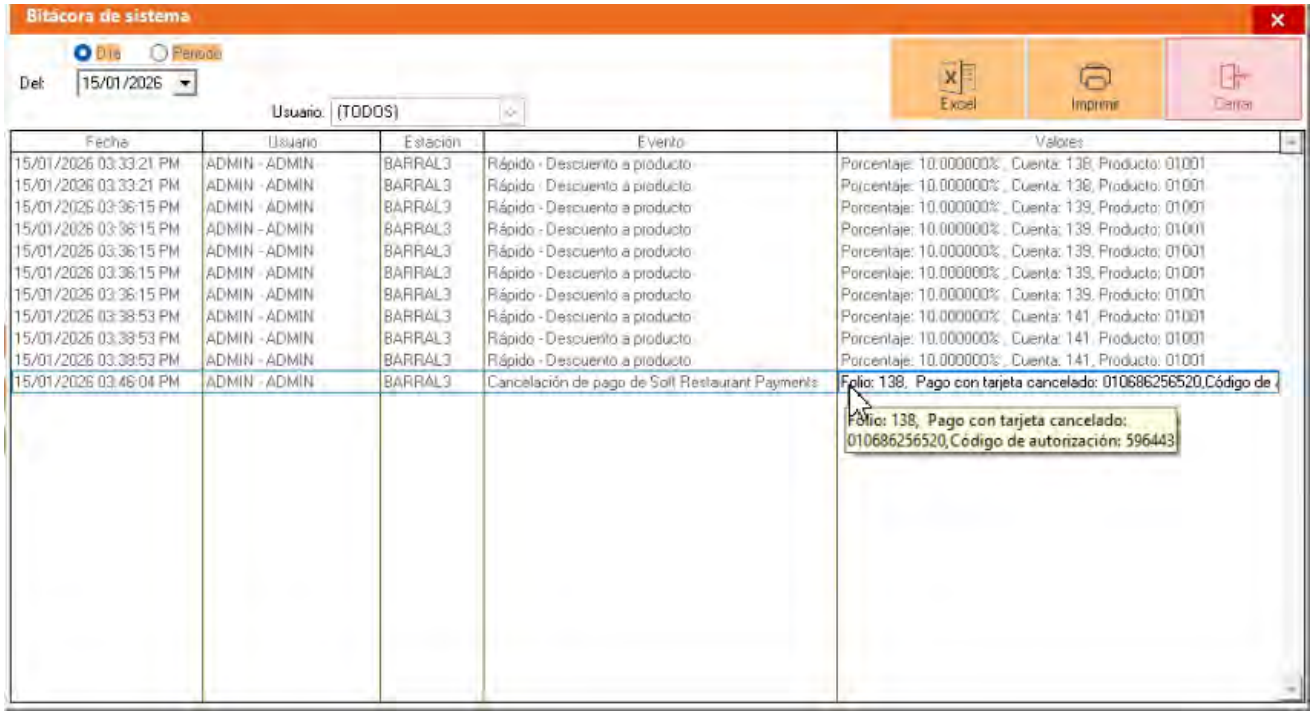
Registro en bitácora

Todas las cancelaciones quedan registradas en la bitácora del sistema con el evento Cancelación de pago de Soft Restaurant® Payments.

Para acceder a la bitácora ingresa al menú Mantenimiento → Herramientas para administradores → Bitácora sistema.

Los datos que se registrarán en cada cancelación:

- Fecha y hora.
- Usuario que autorizó.
- Folio de cuenta cancelado.
- Motivo de la cancelación.
- ID de la transacción.
- Código de autorización.



8. Filtros en la Bitácora de Transacciones

En el turno abierto el sistema permite filtrar las transacciones por estado.

- **Cancelables**: Cumplen con todos los requisitos.
- **No cancelables**: No cumplen los requisitos.
- **Canceladas**: Ya procesadas.
- **Todas**: Sin filtro.

9. Recibo de cancelación

El recibo de cancelación incluye:

- Número de operación.
- Referencia de la cancelación.
- Número de autorización.
- Fecha y hora de la cancelación.
- Mensaje: **"Cancelación"**



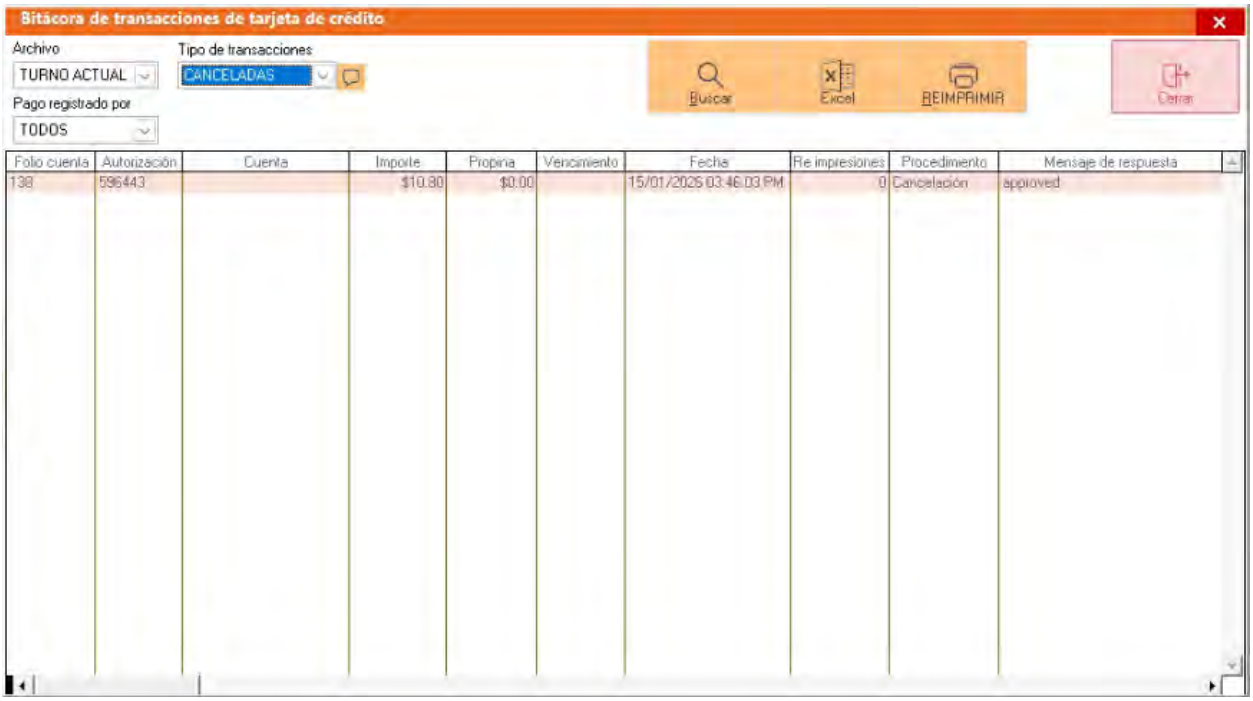
Getnet
CANCELACION
REST DEMO SRD
(0034) REST SOFT RESTAURANT
CALLE 32 298 BIS E INT. NIVEL 5
COL. MONTEBELLO, MERIDA
9228539 624291400000000000
No.Tarjeta: xxxxxxxxxxx6095
CREDITO/TOKA INTERNACIONAL/MasterCard
-C-L-I-E-N-T-E-
APROBADA
IMPORTE
$ -10.80 MXN
Oper.: 010686256520
Ref.: SR20260115153222
Aut.: 596443

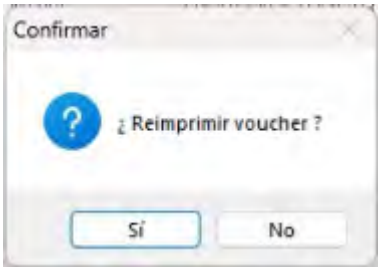
Fecha: 15/01/2026 15:46:22
ME OBLIGO EN LOS TERMINOS DADOS
AL REVERSO DE ESTE DOCUMENTO
010686256520
POR ESTE PAGARE ME OBLIGO INCONDICIONALMENTE A PAGAR A LA ORDEN DEL BANCO EMISOR EL IMPORTE DE ESTE TITULO EN LOS TERMINOS DE CONTRATO SUSCRITO PARA EL USO DE ESTA TARJETA DE CREDITO EN EL CASO DE OPERACION CON TARJETA DE DEBITO,EXPRESAMENTE RECONOZCO Y ACEPTO ESTE RECIBO ES EL COMPROBANTE DE LA OPERACION REALIZADA,MISMA QUE SE CONSIGNA EN EL ANVERSO Y TENDRA PLENO VALOR PROBATORIO Y FUERZA LEGAL,EN VIRTUD DE QUE LO FIRME PERSONALMENTE Y/O DIGITE MI NUMERO DE IDENTIFICACION PERSONAL COMO FIRMA ELECTRONICA EL CUAL ES EXCLUSIVO DE MI RESPONSABILIDAD MANIFESTANDO PLENA CONFORMIDAD AL RESPECTO

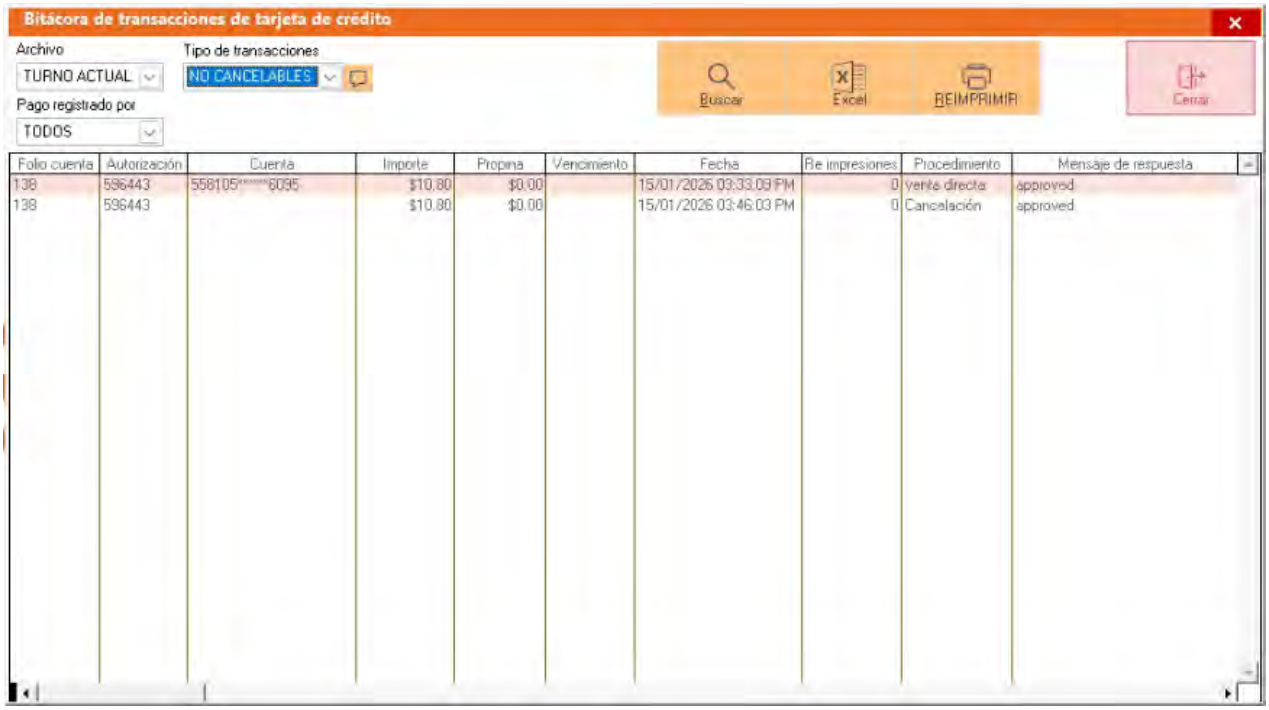
Consideraciones:

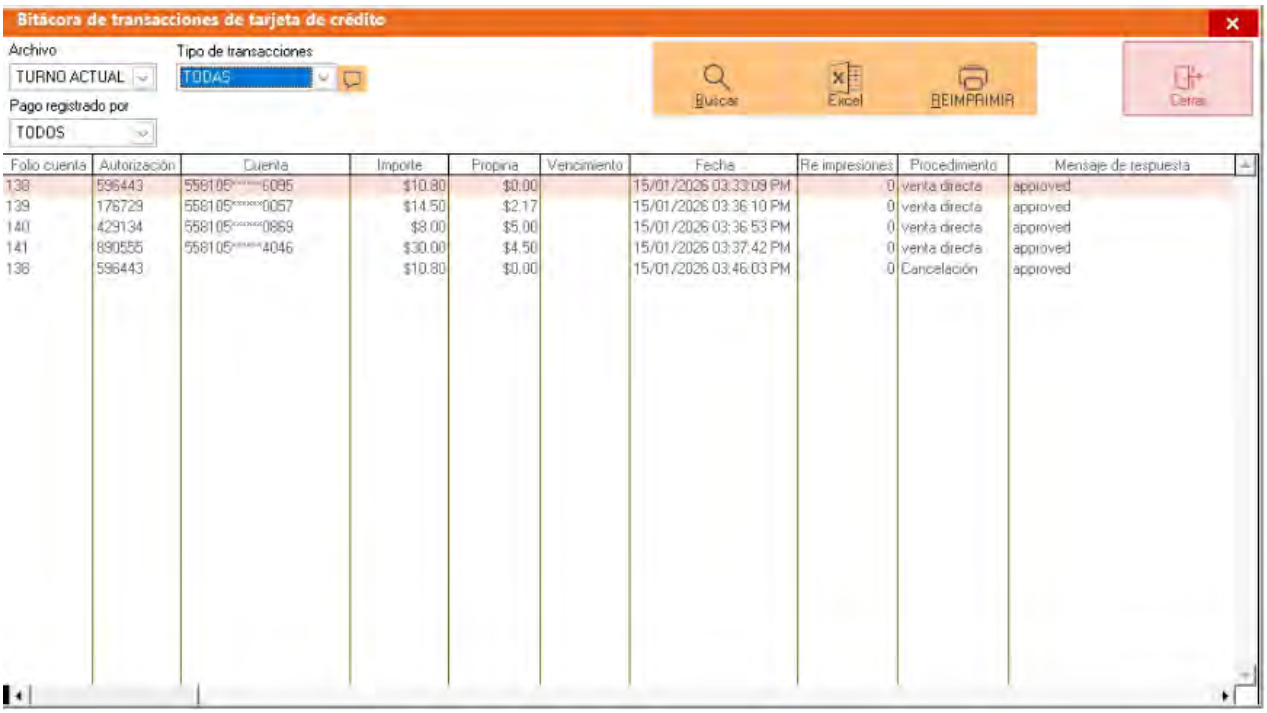
- Puede **reimprimirse desde la bitácora de transacciones de tarjeta de crédito, utilizando el filtro canceladas.**







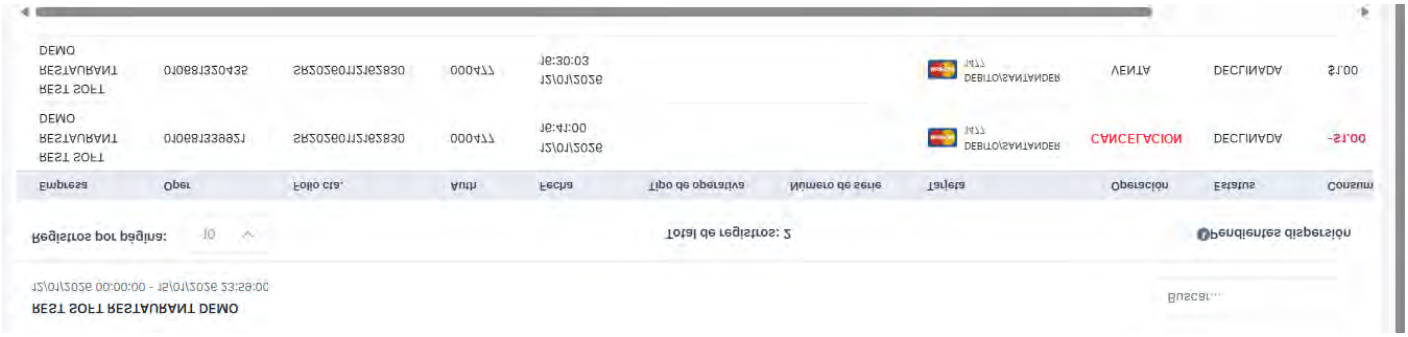

Bitácora de transacciones de tarjeta de crédito
Archivo
TURNO ACTUAL
Pago registrado por
TODOS
Tipo de transacciones
NO CANCELABLES
Buscar
Excel
REIMPRIMIR
Cerrar
Folio cuenta | Autorización | Cuenta | Importe | Propina | Vencimiento | Fecha | Re impresiones | Procedimiento | Mensaje de respuesta
138 | 596443 | 558105******6095 | $10.80 | $0.00 | | 15/01/2026 03:33:09 PM | 0 | venta directa | approved
138 | 596443 | | $10.80 | $0.00 | | 15/01/2026 03:46:03 PM | 0 | Cancelación | approved


Bitácora de transacciones de tarjeta de crédito
Archivo
TURNO ACTUAL
Pago registrado por
TODOS
Tipo de transacciones
TODAS
Buscar
Excel
REIMPRIMIR
Cerrar
Folio cuenta | Autorización | Cuenta | Importe | Propina | Vencimiento | Fecha | Re impresiones | Procedimiento | Mensaje de respuesta
138 | 596443 | 558105******6095 | $10.80 | $0.00 | | 15/01/2026 03:33:09 PM | 0 | venta directa | approved
139 | 176729 | 558105******0057 | $14.50 | $2.17 | | 15/01/2026 03:36:10 PM | 0 | venta directa | approved
140 | 429134 | 558105******0869 | $8.00 | $5.00 | | 15/01/2026 03:36:53 PM | 0 | venta directa | approved
141 | 890555 | 558105******4046 | $30.00 | $4.50 | | 15/01/2026 03:37:42 PM | 0 | venta directa | approved
138 | 596443 | | $10.80 | $0.00 | | 15/01/2026 03:46:03 PM | 0 | Cancelación | approved

10. Analytics y reportes

El cargo cancelado de Soft Restaurant® Payments se reflejará en las transacciones en el día correspondiente a la cancelación.

- Las cancelaciones se registran como **nuevas transacciones tipo “Cancelada”**
- Se visualizan en **color rojo** con valores negativos.
- Al exportar información, aparecen como **transacciones separadas.**
- Facilitan los **cálculos contables.**



11. Importante

- **Rendimiento**: La cancelación en Soft Restaurant debe completarse en menos de **50 segundos.**
- **Conectividad**: La estación POS en donde se realice la cancelación debe tener conexión a internet.
- **Impresión**: El voucher de cancelación se imprimirá en la **impresora de la estación configurada como dispositivo para la impresión de cuentas.**

- **La cancelación se reflejará en la cuenta bancaria del comensal dependiendo de los tiempos de cada emisor, en la gran mayoría los bancos emisores se registra en menos de 24 horas sin embargo en otros bancos emisores puede tomar hasta 72 hrs.**
- **Recuerda entregar al comensal la impresión del voucher de cancelación.**

12. Preguntas Frecuentas y Escenarios de Cancelación

a) En el filtro de cancelables no encuentro una transacción para cancelar

Verifica lo siguiente:

- ¿Es del mismo turno?
- ¿Fue pagada con una sola tarjeta?
- ¿No está facturada?
- ¿La terminal está online?

b) No aparece el botón Cancelar

El botón solo se muestra al filtrar transacciones cancelables que cumplan los requisitos.

c) ¿Puedo cancelar una transacción de ayer?

No. Solo se permiten cancelaciones del **día actual antes de las 11:00 p.m.**

d) Pago con dos tarjetas

No es posible cancelar pagos con métodos mixtos.

13. Escenarios de uso

Escenario 1. Cobro antes de las 11:00 p.m.

- Cobro: 9 de enero – 10:50 p.m.
- Resultado: Cancelación permitida **solo antes de las 11:00 p.m.**

Escenario 2. Ventana restringida

- Intento: 11:15 p.m.
- Resultado: Cancelación **no permitida** (periodo restringido)

Escenario 3. Día siguiente con turno abierto

- Intento: 10 de enero – 8:00 a.m.
- Resultado: Cancelación **no permitida** (día distinto)

Escenario 4. Nuevo día

- Transacción: 10 de enero – 12:01 a.m.
- Resultado: Cancelación permitida

14. Puntos clave para recordar

- Solo administradores pueden autorizar cancelaciones
- Debe ser el **mismo día y turno**, antes de las **11:00 p.m.**
- Solo pagos al **100% con una sola tarjeta**
- La estación debe tener conexión a internet.
- Se registra como transacción negativa en Analytics.
- Se genera recibo automáticamente.
- Todo queda registrado en la bitácora del sistema.