

Incidencia Datafono

Incidencias con el datafono

Si el datáfono no funciona correctamente o no conecta con el programa, revisa los siguientes puntos:

- Comprobar que la conexión a Internet esté funcionando correctamente en ese momento.
- Revisar si Redsys tiene alguna incidencia activa. Esto se puede consultar directamente por Internet.
- Verificar que no se haya modificado el puerto de comunicación del datáfono.

Para comprobar el puerto configurado:

- Accede a Control y Gestión.
- Entra en Parámetros y Configuración.
- Accede a Módulos.
- Entra Sistema de Tarjetas de crédito.
- Pulsa Intro.
- El programa mostrará los datos de conexión del datáfono.
- Revisar el campo Puerto y comprobar que sea correcto.

Si una vez realizadas todas estas comprobaciones el datáfono continúa sin funcionar, será necesario ponerse en contacto con nuestro soporte técnico.

Terminología habitual de clientes

Importante:

Algunos clientes también utilizan la palabra “TPV” para referirse al datáfono o terminal bancario de cobro con tarjeta.

Dependiendo del contexto, una incidencia relacionada con “TPV” puede estar haciendo referencia al terminal bancario y no al programa de ventas.

Por ejemplo:

“El TPV no conecta”

“El TPV da error al cobrar”

“El TPV no responde”

- datáfono no conecta

- error datáfono
- problema visa
- tpv no conecta
- tpv da error
- tpv no cobra

En estos casos, normalmente se refieren al datáfono.

2. Documento “Datáfono / Redsys”

Aquí sí debes poner el bloque de TPV.

Yo lo pondría CERCA DEL PRINCIPIO del documento, justo después de la introducción o del “¿Qué es?”.

Por ejemplo:

Terminología habitual de clientes

Importante:

Algunos clientes utilizan la palabra “TPV” para referirse al datáfono o terminal bancario de cobro con tarjeta.

Cuando el cliente habla de:

Cobros con tarjeta

Errores VISA

Redsys

Pagos bancarios

Conexión del TPV

Normalmente se está refiriendo al datáfono y no al programa ni a un cambio de equipo.

¿Puedo trabajar con dos datáfonos desde un mismo equipo?

Sí. Es posible trabajar con dos datáfonos desde un mismo equipo, siempre que los datáfonos sean de distinta marca.

Frases de entrenamiento

- problema datáfono
- error datáfono
- datáfono no conecta
- datáfono desconectado
- tpv no cobra
- tpv da error
- tpv visa

- error visa
 - no cobra con tarjeta
 - redsys
 - terminal bancario
 - no funciona el datáfono
 - pago con tarjeta error
 - incidencia visa
 - error al cobrar tarjeta
 - no conecta redsys
 - tpv banco
 - terminal de tarjeta
 - pinpad
 - pin pad
 - pago tarjeta rechazado
-

Revision #6

Created 11 May 2026 08:12:20 by Laura

Updated 22 June 2026 13:58:59 by Laura