

## EFFECTIVO MULTICAJA (CONTRATACIÓN E-COMMERCE)

*Versión 1.0 – Agosto 2020*

<b>1. Introducción</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El modelo de operación considera que los E-Commerce que se incorporen a la <b>Pasarela de Pago Multicaja</b> podrán ofrecer a los Usuarios servicios asociados a la realización de compras con los Medios de Pago que tenga habilitado. En este documento se detallará el medio de pago Efectivo.</li></ul>
<b>2. Características del Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Efectivo Multicaja:</b> El usuario genera un Código Efectivo único de 9 dígitos en un sitio web, luego visita un Comercio asociado a Multicaja y paga en efectivo el producto o servicio que compró por internet.<ol style="list-style-type: none"><li>1. En el sitio del e-commerce se genera el código Efectivo de 9 dígitos generado por Multicaja.</li><li>2. El usuario solicita pagar indicando el código al comercio MC habilitado más cercano.</li><li>3. El comercio MC habilitado realiza la transacción, recibe el pago y entrega voucher al usuario.</li><li>4. Multicaja avisa en línea al e-commerce que el pago se ha realizado.</li></ol></li><li>• Si el usuario no paga el cupón en un tiempo establecido, este expira quedando inutilizable nuevamente. El comercio define la duración del código.</li><li>• Ver pantallas en Anexo 1.</li></ul>
<b>3. Preguntas más comunes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué sucursales reciben pagos en efectivo?</b> Puntos Multicaja que reciban pago de cuentas, sucursales caja Los Héroes y próximamente sucursales Turbus y Starken.</li><li>• <b>Tiempo en que el cupón esté disponible o tiempo que tiene usuario para pagar:</b> Lo define el e-commerce en un parámetro en el llamado API de Pasarela.</li><li>• <b>¿Qué pasa si cliente final no paga el cupón?:</b> La orden expira, por lo que no hay problemas para ti ni tus clientes.</li><li>• <b>¿Cuál es el comprobante del pago?:</b> El comercio entregará un voucher al cliente final.</li><li>• <b>Tiempo que se demora Multicaja en notificar el pago al e-commerce:</b> Es prácticamente en línea (demora un par de minutos).</li><li>• <b>¿En qué canales recibe el código de 9 dígitos mi cliente?</b> En la pantalla (Anexo 1) y recibe un correo electrónico de recordatorio.</li></ul>
<b>4. Tipo de Integración</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integración vía API Rest a Pasarela de pagos Multicaja</li><li>• Modalidad efectivo con Redirect a URL Multicaja</li><li>• Modalidad efectivo_api con respuesta JSON para que comercio maneje la experiencia de su comercio.</li></ul>

<b>5. Contratación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercio deberá firmar contrato Multiservicio con anexo de pagos por e-commerce de Efectivo y/o Transferencia electrónica de fondos.</li> <li>• Comercio deberá presentar documentación solicitada.</li> <li>• Comercio podrá firmar anexo de contrato en calidad de comercio o agregador de pagos (otro anexo distinto).</li> </ul>
<b>6. Modelo de operación global</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Captura y registro de la transacción.</li> <li>2. Notificación de la transacción al e-commerce.</li> <li>3. Conciliación de transacciones realizadas durante el día.</li> <li>4. Pago de transacciones al e-commerce.</li> </ol>
<b>7. Obligaciones del e-commerce</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Ejecución de Transacción:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al iniciar una Transacción de pago, el E-Commerce debe asignarle un número único de identificación e informarlo a Multicaja.</li> <li>• Informar al Usuario el monto total de la Transacción incluidos impuestos, cargos de despacho, etc.</li> <li>• El e-commerce es responsable de entregar el bien o prestar el servicio al Usuario una vez que Multicaja informe el pago exitoso.</li> </ul> </li>   <li><b>2. Custodia de información de transacciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El E-commerce será responsable de almacenar y mantener la información de las Transacciones realizadas por un plazo de a lo menos un año desde la fecha de la Transacción, para efectos de respaldo y deberá ser puesta a disposición de Multicaja dentro de los diez (10) días hábiles desde que ésta lo requiera. La información mínima de la Transacción que el E-Commerce deberá mantener almacenada es la misma que se detalla en el reporte de transacciones del punto: Pago de Transacciones.</li> </ul> </li>   <li><b>3. Administración de claves o contraseña:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada E-Commerce será responsable de administrar correctamente el uso de su clave secreta proporcionada por Multicaja. Dicha clave será utilizada por el E-commerce para ingresar a la página web de Multicaja en la cual podrá revisar sus Transacciones, liquidaciones, facturas electrónicas, como también la copia del Contrato suscrito con Multicaja y sus posteriores modificaciones.</li> </ul> </li>   <li><b>4. Mantener actualizado sus datos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada E-Commerce deberá mantener actualizados sus datos, y deberá informar a Multicaja en caso de modificaciones y/o cambios. El plazo de aviso no deberá extenderse más allá de 5 días corridos desde efectuado el cambio o la modificación de datos.</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para modificaciones y/o cambios asociados a la cuenta bancaria del E-commerce, este deberá avisar a Multicaja con una anticipación de quince (15) días corridos a la fecha en que requiera ver modificados las cuentas bancarias en los sistemas de Multicaja.</li> </ul>
<b>8. Liquidación y Conciliación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si existen discrepancias en el pago de las transacciones, el E-Commerce tiene hasta las 23:59 del día en que recibió el depósito, para informar las diferencias a conciliaciones@multicaja.cl con copia a integracionweb@multicaja.cl</li> <li>• Multicaja responderá en un plazo máximo de 48 horas hábiles.</li> <li>• Si corresponde la modificación informada por el E-Commerce, ésta se reflejará en el pago siguiente.</li> </ul>
<b>9. Pago de las transacciones y facturación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multicaja efectuará el pago al E-Commerce del valor de las Transacciones, descontando las comisiones acordadas en la Solicitud de Incorporación, en 48 horas hábiles contados desde la notificación de pago del usuario.</li> <li>• El pago se realizará mediante transferencia de fondos a la cuenta bancaria informada por el Ecommerce en la Solicitud de incorporación.</li> <li>• La facturación de la comisión se hará los primeros días hábiles del mes siguiente. Se enviará la factura al correo electrónico del Ecommerce.</li> </ul>
<b>10. Anulaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El medio de pago en efectivo no contempla la posibilidad de efectuar anulaciones de las Transacciones. Una vez realizada con éxito la Transacción por parte del E-Commerce, Multicaja efectuará el pago.</li> <li>• En caso de que el Usuario solicite la anulación de una Transacción, el E-Commerce será el responsable de resolver tal situación según sus políticas, sin intervención ni responsabilidad de Multicaja.</li> </ul>
<b>11. Soporte Operativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de requerir soporte respecto a la operación o integración de los Medios de Pago Multicaja o por problemas de diversa consideración, se deberá enviar un correo a bdp@multicaja.cl con copia a integracionweb@multicaja.cl entregando la siguiente información sobre el problema: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rut del E-Commerce</li> <li>• Identificar al representado</li> <li>• Fecha y hora de ocurrencia</li> <li>• Anexar el log de eventos en caso de tenerlos</li> </ul> </li> </ul>
<b>12. Políticas de cancelación de contrato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La baja de un E-Commerce del sistema o Plataforma de Pago podrá materializarse por decisión de Multicaja o a solicitud del E-Commerce, bajo las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No exista deuda alguna entre Multicaja y el E-Commerce.</li> <li>○ No tenga solicitudes de Impugnación vigentes a la</li> </ul> </li> </ul>

	<p>fecha.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El E-Commerce mantendrá vigentes sus obligaciones con Multicaja hasta que se cumplan los plazos de tramitación de discrepancias operacionales y controversias por temas de conciliación.</li> </ul>
--	--

Anexo 1: Flujo de pago para cliente final (Vista Mobile, desarrollo responsivo)

