



FAQ MedianetPay

1.- ¿Qué es MedianetPay?

MedianetPay es una plataforma e-commerce que le facilita al establecimiento a vender sus productos o servicios de manera no presencial a través de links de pago, y botones de pago de una manera sencilla, rápida, confiable y segura.

2.- ¿Cómo se accede a MedianetPay?

El establecimiento interesado puede registrarse en el [onboarding](#) de MedianetPay:

<https://onboarding.medianetpay.ec/Registro>

Cuando ya el comercio ha contratado la plataforma, el acceso a su panel de control es a través de esta dirección en internet:

<https://plataforma.medianetpay.ec/secure/sv/login.do>

3.- ¿Cuáles son los requisitos para contratar MedianetPay?

- RUC o RISE
- Copia de Cédula de Identidad
- Nombramiento de Representante Legal
- Planilla de servicio básico de domicilio del propietario o Representante Legal
- Patente Municipal si tiene local
- Predio Urbano si no tiene local
- Censo migratorio del propietario o Representante Legal (sólo si es extranjero)
- Última declaración del Impuesto a la Renta.

4.- ¿Cuáles son los documentos para contratar MedianetPay?

- Contrato de Prestación de Servicio MedianetPay
- Contrato de Afiliación de Establecimientos
- Autorización de Débito
- Hoja de Solicitud de Servicios
- Hoja de Formato de Roles (opcional si el establecimiento solicita que una persona adicional administre la plataforma con rol de Persona Autorizada)

3.- ¿Qué servicios ofrece MedianetPay?

- Links de pago por email.
- Links de pago por sms.
- Links de pago por WhatsApp.
- Botón de pago.
- Plugins para integraciones con carritos de compra de los CMS más populares.
- Dashboard para comercios, para consultar las transacciones hechas a través del canal MedianetPay.
- Reportes de transacciones hechas a través del canal MedianetPay.

4.- ¿Cuál es la tarifa del servicio MedianetPay?

Una mensualidad de \$11.99 + IVA por el soporte y mantenimiento de la plataforma.

Un costo transaccional mensual sobre el monto de la venta del 1.50%

5.- ¿El costo transaccional mensual sobre el monto de ventas es para pagos con tarjetas de crédito y débito?

Si

6.- ¿La tarifa mensual de \$11.99 qué servicios habilita?

Le permite al comercio el uso de la plataforma MedianetPay donde tiene acceso a todas estas herramientas de pago:

- Links de pago por email
- Links de pago por sms
- Links de pago por whatsapp
- Botón de pago,
- Plugins para integraciones con carritos de compra de los CMS más populares.
- Dashboard para comercios, para consultar las transacciones hechas a través del canal MedianetPay.

7.- ¿Qué tarjetas se pueden aceptar en MedianetPay?

Pagos corrientes:

- Visa
- Mastercard

- UnionPay

Pagos diferidos:

- Visa Banco Bolivariano, Banco Internacional y Banco Produbanco
- Mastercard Banco Bolivariano, Banco Internacional y Banco Produbanco
- Union Pay Banco Bolivariano

8.- ¿Todos los comercios están habilitados para aceptar pagos diferidos con tarjeta de crédito?

En MedianetPay se puede habilitar esta opción para el comercio, pero dependerá de su giro de negocio y del perfil del establecimiento definido por el Banco Adquirente.

9.- ¿En los diferidos se podrá otorgar los planes con y sin interés más meses de gracia?

En MedianetPay se puede habilitar esta opción para el comercio, pero dependerá de su giro de negocio y del perfil del establecimiento definido por el Banco Adquirente.

10.- ¿Qué tipo de seguridades mantiene la plataforma?

- Certificación PCI DSS CERTIFICADA POR QSA
- Sistema Antifraude que analiza variables para la pre-autorización
- Compra segura

11.- ¿Cuánto tiempo demora el alta en este servicio?

Una vez recibido el Onboarding se procede a:

- Realizar factibilidad técnica de la plataforma web y redes sociales del comercio.
- Evaluar y analizar al comercio.

Todo este proceso toma alrededor de 5 días hábiles.

14.- ¿Si un cliente no tiene desarrollado el carrito de compras, podría Medianet ofrecer este servicio?

Si un establecimiento tiene la necesidad de implementar un Carrito de Compras y no cuenta con un desarrollador, Medianet puede referir a sus socios estratégicos para que estos le proformen el servicio de desarrollo e implementación de un Carrito de Compras en cualquiera de las plataformas que MedianetPay tiene plugins:

- Wordpress (WooCommerce)
- Joomla (Virtuemart)
- Magento
- OSCommerce
- OpenCart
- Vtex

16.- Si el cliente no tiene página web, puede acceder a MedianetPay?

Si puede.

El cliente también puede participar de la plataforma teniendo únicamente presencia en Redes Sociales como Instagram y/o Facebook. Lo importante es que tenga las siguientes características:

- Fotografías claras del producto/servicio
- Información del producto
- Precios al Público indicado en la publicación.
- Políticas de Entrega, Devoluciones, y Términos y Condiciones claros y publicados y siempre presentes en las redes sociales que utilice como plataforma para vender su producto/servicio.

17.- ¿Qué debe cumplir el comercio para acceder a MedianetPay?

Los establecimientos deben cumplir lo siguiente para poder participar de la plataforma E-commerce:

Para Botón de Pago:

- Solicitud de Certificado Digital
- Validación de la calificación del sitio web del cliente (sólo se permitirá si la calificación es A o A+)
- Que tenga políticas o términos y condiciones para:
 - Devoluciones
 - Entrega del producto
 - Que tenga en su sitio o redes fotos claras

Para Link de Pago:

- Que tenga políticas o términos y condiciones para:
 - Devoluciones
 - Entrega del producto
 - Exposición del producto con fotos claras
 - Redes con antigüedad de mínimo 6 meses.

18.- Se puede hacer un reverso en la transacción?

El reverso por definición se da en casos donde la comunicación entre el dispositivo del cliente y la plataforma MedianetPay fallen. En estos casos automáticamente la plataforma dispara un reverso de dicha transacción.

19.- Hay un cierre de transacciones del día?

Si, la plataforma automáticamente realiza el cierre a las 17h30. No se requiere acción alguna por parte del establecimiento.

20.- El comercio puede anular una transacción en el boton y links de pago??

Por el momento no.

21.- El comercio tendrá la opción de obtener un archivo consolidado de todas las trx realizadas en el día y poder descargarse?

Si. El comercio tiene acceso, dentro de la plataforma MedianetPay, a un reporte de transacciones en el rango de fecha que el necesite.

22.- La implementación del Botón sería 100 % remota?

El botón por su facilidad de implementación lo puede realizar el propio establecimiento. MedianetPay puede hacer el acompañamiento en esta tarea ofreciendo manuales de configuración de plugins para los carritos de compra soportados. También ofrece los manuales para la implementación de conexión hacia nuestra plataforma MedianetPay.

24.- De qué manera los comercios cancelarán las tarifas de la Plataforma MedianetPay?

Medianet debitará al Establecimiento de manera mensual las tarifas de: la plataforma y el costo transaccional.

Este débito se realizará a la cuenta que el comercio indicó en el proceso de Onboarding.

25.- En caso de reclamos que presenten los tarjetahabientes por consumos no realizados cuál sería el procedimiento o el respaldo que da la plataforma Medianet?

El cliente debe hacer el reclamo al banco emisor de la tarjeta de pago que utilizó en la plataforma MedianetPay.