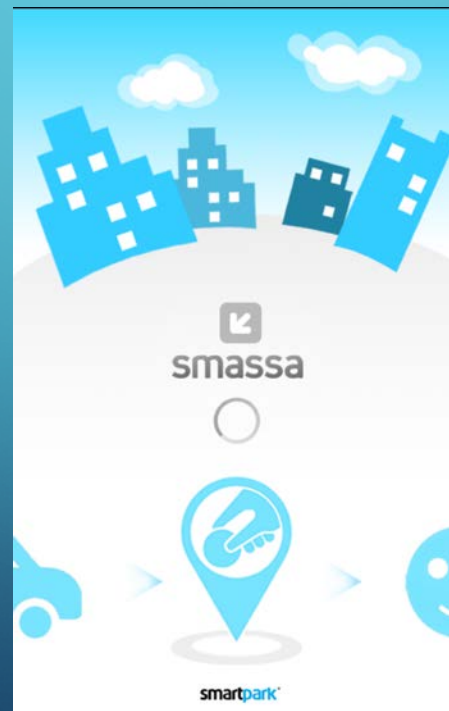




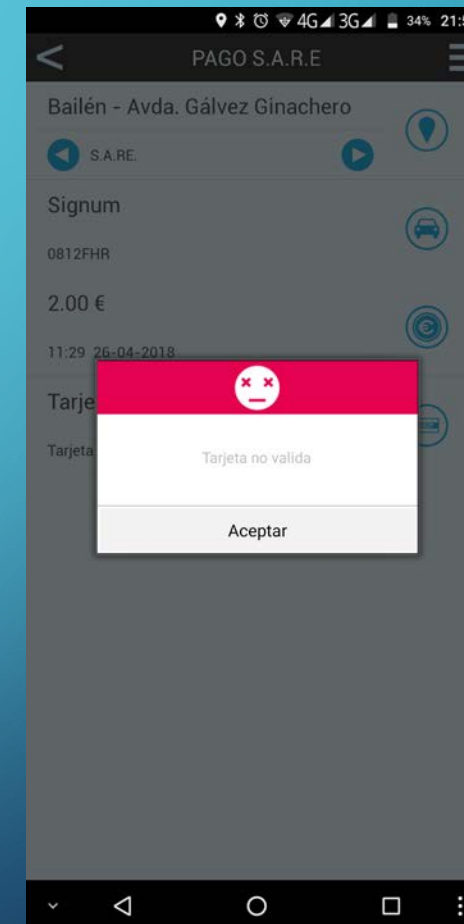
GLOSARIO DE ERRORES EN LA APP MOVIL



ERRORES AL PROCESAR EL PAGO

Los principales errores son:

- **CVC2 erróneo:** Se ha registrado un código CVV incorrecto para la tarjeta de crédito/débito. El código CVV es el número de 3 dígitos que aparece en el reverso de la tarjeta. En algunas tarjetas aparecen 7 dígitos, de los cuales únicamente deben indicarse los 3 últimos (los 4 primeros dígitos en este caso coinciden con los 4 últimos dígitos del PAN o número de tarjeta).
- **Fecha de caducidad errónea:** Se ha registrado una fecha de caducidad incorrecta para la tarjeta.
- **Tarjeta no valida:** El número de tarjeta indicado no es válido, la tarjeta no existe o la entidad procesadora rechaza dicha tarjeta.
- **Petición mal construida:** Es un mensaje interno. Ocurre cuando tras haber registrado un medio de pago se realiza una modificación en el terminal que invalida las firmas digitales que el servicio asocia internamente al usuario y datos de tarjeta. Por ejemplo, si el usuario hace root a su terminal, cambia de SIM o modifica los permisos de la aplicación.



ERRORES AL PROCESAR EL PAGO

Otros errores devueltos por las procesadoras son:

- *No se ha podido completar el pago.* La procesadora no ha podido completar la transacción por algún motivo no especificado.
- *Referencia de compra duplicada.* Por alguna razón, se han intentado dos operaciones consecutivas para el mismo vehículo, zona y servicio. Ocurre cuando existen problemas de comunicación y se producen reintentos.
- *Operación denegada por su entidad.* La entidad emisora de la tarjeta rechaza la operación.
- *Sin conexión con su entidad.* La procesadora no consigue contactar con la entidad emisora.
- *Operación no disponible. cvv2.* Igual que el mensaje CVC2 erróneo.
- *Disponible insuficiente.* La operación excede el límite de crédito o máximo disponible para la tarjeta.
- *Tarjeta no operativa.* La tarjeta proporcionada ha sido desactivada por la entidad emisora.
- *Operación no disponible.:* La entidad emisora es contactada pero no autoriza el proceso, sin especificar el motivo.
- *Reintentos de fecha de caducidad agotados.:* Se ha registrado una fecha de caducidad incorrecta y se ha reintentado la operación un número excesivo de veces con los datos incorrectos. Debe corregirse la fecha y contactar con la entidad emisora para que reactive la tarjeta.
- *Tarjeta caducada:* La tarjeta indicada ha caducado, debe registrar una nueva tarjeta.
- *Tarjeta no autorizada a realizar compras por Internet. Solicite una tarjeta virtual.* La tarjeta proporcionada no está autorizada a realizar operaciones online o internet.



ERRORES DEL SERVICIO O SISTEMA EXTERNO

Anulación de denuncias

- *El expediente XXXXXX ya ha sido anulado.* La denuncia para la matrícula ya ha sido anulada.
- *Ninguno de los expedientes es anulable.* Recuerde que esta cancelación aplica a denuncia por exceso de tiempo sobre el marcado como hora de fin en su ticket y que dicho exceso no sea superior a una hora. Existe una o más denuncias para el vehículo indicado, pero ninguna es anulable por haber excedido el plazo máximo de anulación permitido.
- *No se encontró ningún expediente para dicha matrícula.* Recuerde que esta cancelación aplica a denuncia por exceso de tiempo sobre el marcado como hora de fin en su ticket y que dicho exceso no sea superior a una hora. No existe ninguna denuncia registrada para el vehículo.

Pago estacionamiento rotación

- *Matrícula no asociada a este ticket.* La matrícula registrada por el sistema del aparcamiento para el número de tique indicado no coincide con la matrícula indicada por el usuario. En algunos casos se debe a una lectura incorrecta de la matrícula por parte del sistema. Revise la matrícula impresa en el tique y asegúrese que es correcta.
- *Ticket id unknow:* El número de tique indicado no existe en el sistema.

Pago S.A.RE.

- *No Autorizado:* La matrícula indicada no está autorizada en el servicio solicitado. Ocurre cuando se intenta obtener un título para servicios reservados a residentes o PMR para una matrícula no autorizada.
- *Importe no válido:* El importe cotizado ya no es válido. Inicie la operación de nuevo.



ERRORES DE COMUNICACIÓN DE LA APP CON LA PLATAFORMA

- *Sin conexión de red:* No se puede conectar con la plataforma por problemas de red. Asegúrese de que tiene cobertura y conexión a internet.
- *Incorrect param(s):* La plataforma no acepta la petición realizada desde la aplicación debido a que no supera la validación inicial. Reintente la operación y si el problema persiste contacte con atención al cliente.
- *Error on requested method:* Ha ocurrido un error interno al intentar procesar la petición. Reintente la operación y si el problema persiste contacte con atención al cliente.
- *Por favor, actualice la versión:* La versión de la aplicación usada está obsoleta. Debe actualizar su versión desde el App Store o Google Play.

