



Guía para aceptar pagos sin conexión

Prepárate para seguir trabajando con normalidad tras cualquier incidencia.

Qué hacer si los servicios dejan de funcionar

Sigue estos pasos para seguir vendiendo aunque nuestros servicios dejen de estar disponibles temporalmente.

Riesgos de aceptar pagos sin conexión

Aceptar pagos sin conexión conlleva un cierto riesgo, por lo que debes tener en cuenta lo siguiente:

- Square no se hace responsable de las pérdidas debidas a las tarjetas rechazadas o a los pagos vencidos que se acepten sin internet. Además, Square no puede contactar con tus clientes en tu nombre en caso de que un pago sin conexión se rechace o caduque.
- Debes volver a conectarte a internet en un plazo de 24 horas tras perder la conexión (si usas un dispositivo Square Reader o Square Stand) o en un plazo de 24 horas tras aceptar el primer pago sin conexión (si empleas un dispositivo Square Register o Square Terminal) para registrar los pagos en Square. Los pagos sin conexión que no se procesen dentro del plazo estipulado caducarán, por lo que no podrás cobrarlos.
- Mediante esta función, no se pueden aceptar pagos sin contacto, tarjetas regalo de Square, Clearpay ni números de tarjeta introducidos manualmente.

1. Identifica el tipo de incidencia

Pueden darse dos situaciones: que falle internet o la red, o bien que los servicios de Square dejen de funcionar. Cuando se identifique una incidencia, se te mostrará automáticamente una notificación en el dispositivo de Square que estás usando para que sepas de qué tipo es. Para poder solucionar el problema, fíjate en esa notificación.

Tipos de avisos

Notificaciones por caída de internet o de la red



No tienes conexión. Conéctate a internet para aceptar pagos.

Se mostrará un mensaje en la parte superior de la pantalla si te quedas sin conexión a internet. Aunque podrás aceptar pagos sin conexión, reinicia el módem o comprueba si hay internet para volver a conectarte. Si necesitas más ayuda, ponte en contacto con tu proveedor de red.

Notificaciones por problemas con los servicios de Square



Interrupción del servicio: se han activado los pagos sin conexión

Se mostrará un mensaje en la parte superior de la pantalla si hay algún problema que afecte a los servicios de Square. Mientras nuestro equipo lo soluciona, podrás aceptar pagos sin conexión.

2. Consulta el estado de los sistemas de Square

Escanea el código QR para acceder a la página de estado de Square para estar al tanto de cualquier incidencia con los servicios. issquareup.com



3. Turn on offline payments.

Configura los pagos sin conexión para que tu negocio siga operando ante cualquier incidencia durante un máximo de 1 hora con Square Reader o Square Stand y hasta 24 horas con Square Register o Square Terminal. Solo se pueden usar los pagos sin conexión en transacciones con tarjeta. Para aceptar pagos sin conexión, sigue estos pasos:

1. En tu aplicación o dispositivo de Square, pulsa Más.
2. En el menú, selecciona Ajustes.
3. Pulsa Proceso de pago y, a continuación, Pagos sin conexión.
4. Para confirmarlo, activa Permitir.
5. Fija un límite por transacción, que podrás cambiar cuando quieras.

4. Gestiona tus pedidos online y los envíos

Mientras dure la incidencia, no se mostrarán en el TPV los nuevos pedidos que lleguen a través de Ventas en línea Square u otras plataformas, pero aparecerán cuando el problema se haya resuelto. Tus clientes no notarán nada, por lo que podrás seguir ofreciendo un servicio excepcional y procesando pagos como siempre. No olvides comprobar los datos de las tarjetas e imprimir los recibos para evitar que se rechacen o se reclamen pagos.

5. No cierres la sesión

Si tienes pagos sin conexión pendientes, no cierres tu sesión en la aplicación de Square ni cambies de punto de venta. Tampoco restablezcas la configuración de fábrica del dispositivo que se ha usado para aceptar esos pagos ni borres la aplicación. De lo contrario, perderás el importe que corresponda a esas transacciones pendientes.

6. Registra los pagos sin conexión

Si usas Square Register o Square Terminal, tienes 24 horas desde que aceptas el primer pago sin conexión para volver a conectarte a internet. En cambio, si utilizas Square Reader o Square Stand, esas 24 horas empiezan a contar desde que te quedas sin conexión. Abre la aplicación TPV Square para procesar los pagos sin conexión. Podrás consultarlos todos en la pestaña Transacciones. Si has tenido que aceptar pagos sin conexión porque los servicios de Square han dejado de estar disponibles temporalmente, se procesarán de forma automática cuando se resuelva la incidencia.