



# RecargaSell

---

PAGINA WEB SERVICIOS



# INFORMACIÓN IMPORTANTE

---



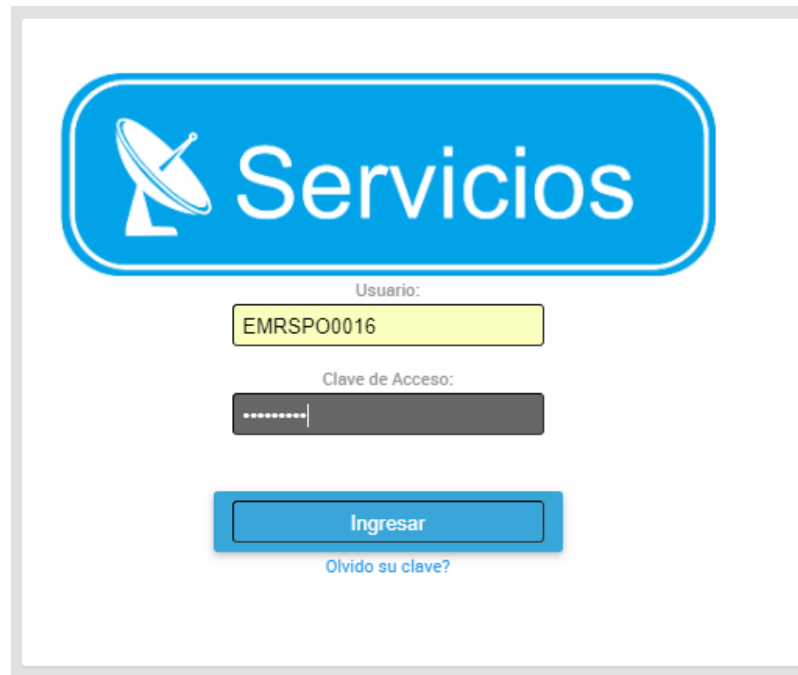
- El saldo disponible para la venta de servicios es INDEPENDIENTE al de Tiempo Aire Electrónico por lo que los reportes de pago deberán realizarse desde las plataformas correspondientes para depósitos realizados en las mismas cuentas bancarias.
- Los cobros por servicio no son facturables ya que se realizan a cuenta y orden de un tercero; las comisiones devengadas por la venta sí, si usted desea factura proporcione copia de RFC a atención a clientes, la facturación por este concepto se realiza mensualmente y se hará llegar dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.
- El tiempo para que los pagos de servicios realizados a través de nuestra plataforma se vean reflejados con el operador de servicio es de 24 a 48 hrs por lo que recomendamos NO COBRAR RECIBOS VENCIDOS O CON FECHA DE VENCIMIENTO EN ESE PLAZO. No se aceptan recibos vencidos, revise la fecha de vencimiento para evitar contratiempos.
- En caso de que alguna transacción se encuentre en STATUS PENDIENTE, se recomienda NO hacer ninguna devolución de dinero y consultar nuevamente en 60 minutos si la transacción quedo en ÉXITO o FRACASO, o póngase en contacto con el área de atención a clientes para verificar el estado final, en caso de ser fracaso vuelva a realizar el movimiento.
- Cuando realiza una transacción el SISTEMA emite un comprobante, si lo desea el cliente:
  - 1)Puede enviar el comprobante por correo electrónico para así obtenerlo en el momento deseado.
  - 2)Hacer la impresión inmediata desde la plataforma; se recomienda de preferencia que cuenten con una impresora para poder brindar el comprobante a quien lo solicite. La configuración del equipo no es responsabilidad de Recargasell.
- La comisión que se cobrará al usuario final varía dependiendo el producto y se indicará en el sistema al momento de realizar el cobro, únicamente en el caso de pines electrónicos no se cobra comisión al usuario final y en casos como televía y mueveciudad la comisión no se cobra extra si no más bien se descontará del saldo final que se abonará al cliente.

# Ingresa al sistema

---

Desde el navegador de tu preferencia accede a la siguiente dirección:

<https://www.recargasyservicios.com/servicios> e ingresa usuario y contraseña



The image shows a login interface for a service. At the top, there is a blue rounded rectangle containing a white satellite dish icon and the word "Servicios" in white text. Below this, there are two input fields: "Usuario:" with the value "EMRSP0016" and "Clave de Acceso:" with a masked password ".....". A blue "Ingresar" button is positioned below the password field, and a link "Olvido su clave?" is located at the bottom of the form area.

# Cambia tu contraseña

En tu primer ingreso al sistema es **IMPORTANTE** personalices tu contraseña, para salvaguardar uso de tu cuenta y saldo.

Para hacerlo:

- Ingrese un correo electrónico para recibir nueva contraseña en caso de que la olvide
- Elija una pregunta de seguridad para futura recuperación
- Ingrese respuesta a la pregunta anterior
- Ingrese clave ACTUAL (la que enviamos a su correo)
- Ingrese clave nueva

*Es importante que esta nueva contraseña sea sencilla de recordar para usted, el sistema reconocerá mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales, no la comparta con nadie a no ser que esté autorizado para utilizar el saldo de su usuario. Todas las transacciones realizadas con sus accesos son responsabilidad del titular de la cuenta*

## DATOS PARA RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA

Ingrese los siguientes datos para recuperar contraseña en el futuro.

Correo

iaras8@hotmail.com

Pregunta

A que se dedica mi padre

Respuesta

VENDE RECARGAS

## CAMBIAR CONTRASEÑA

Contraseña actual

Nueva contraseña \*

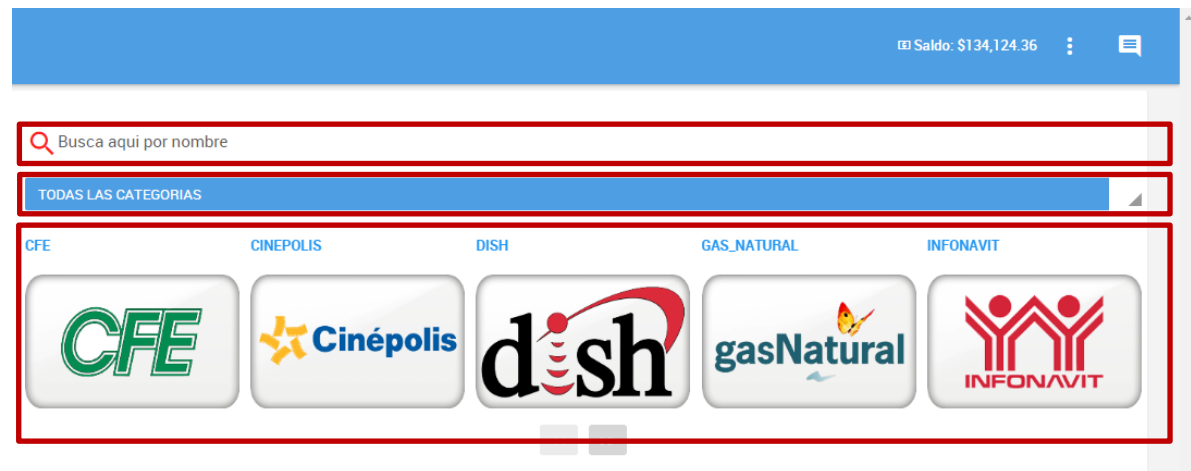
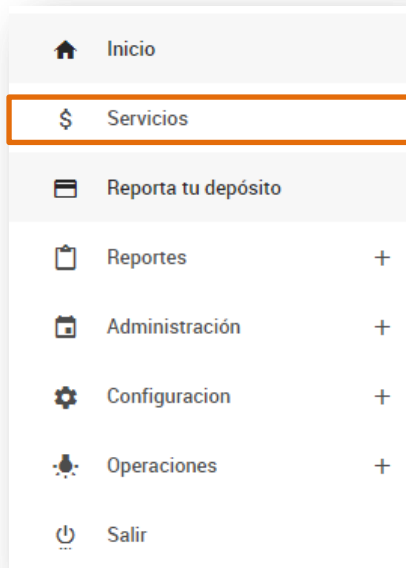
Repetir contraseña \*



# Servicios

Desde el menú **SERVICIOS**, podrás realizar el cobro de más de 60 servicios disponibles o pines electrónicos, aparecerán los 5 más cobrados del mes anterior, sin embargo, puedes buscar por nombre de operador o bien por categoría. Recuerda que siempre estará disponible el ícono de Atención a Clientes para contar con soporte en línea

## ¿Dónde lo encuentro?



**Recuerda:** Tu saldo estará visible todo el tiempo para que sepas cuál es el mejor momento para realizar tu siguiente depósito y que no te quedes sin saldo.



# Servicios

## Para realizar el cobro o recarga de pin:

- Seleccione el servicio o pin electrónico
- Ingrese el número de referencia (varía dependiendo el servicio, puedes consultar ayuda visual) o el número telefónico (sólo pines electrónicos)
- Repita la referencia o número telefónico, si es posible pida a alguien que se lo diga en voz alta y verifíquelo de nuevo.
- Ingrese el monto sin signos
- Haga el cobro correspondiente
- De clic en CONFIRMAR

NOTA: Si una vez lleno el campo referencia aparece en rojo, entonces la cantidad de dígitos ingresados es incorrecta. Le recomendamos verificar la ayuda visual o consultar con un ejecutivo de atención a clientes

CFE

numero servicio:

124556667788999000890899080090

Confirmar:

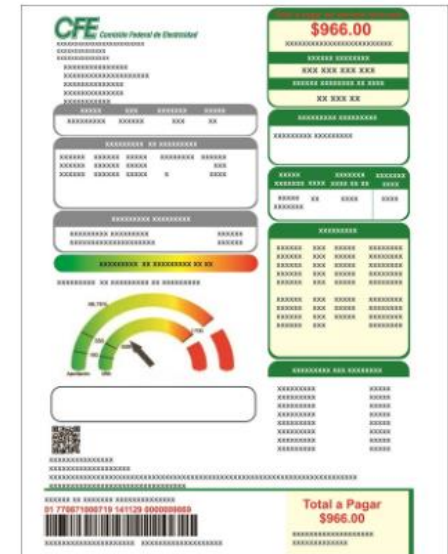
124556667788999000890899080090

Monto

966

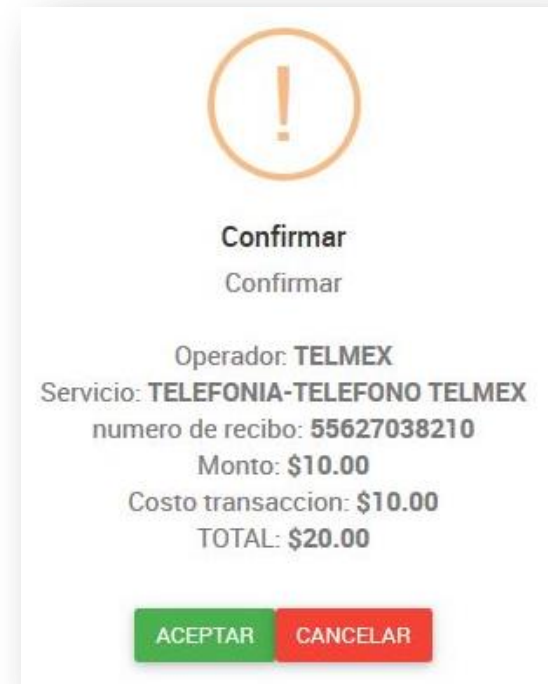
CONFIRMAR

CANCELAR



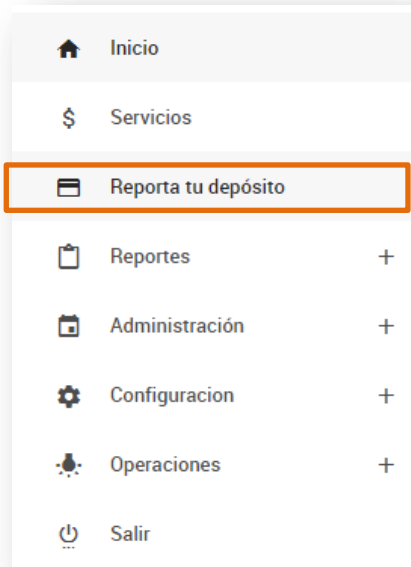
# Servicios

- Al dar clic en el botón “CONFIRMAR” el sistema le solicita la confirmación de la transacción; en caso de requerir alguna modificación en cualquiera de los campos, seleccione la opción Cancelar, de lo contrario haga clic en Aceptar para continuar con la venta. Si el sistema no le permite avanzar es posible que haya algún error en la referencia o Monto
- Una vez validada la transacción y realizada la recarga con éxito, aparece el número de confirmación y si así lo desea puede imprimir el ticket de venta o bien enviarlo por correo electrónico



# Reporta tu depósito

## ¿Dónde lo encuentras?



Banco  
**BBVA Bancomer** BANCOMER

VENTANILLA  
 PRACTICAJA  
 TRANSFERENCIA

Fecha y hora del depósito  
< diciembre de 2017 >  
dom. lun. mar. mié. jue. vie. sáb.  
26 27 28 29 30 1 2  
3 4 5 6 7 8 9  
10 11 12 13 14 15 16  
17 18 19 20 21 22 23  
24 25 26 27 28 29 30  
31 1 2 3 4 5 6

06 ▾ 24 ▾ PM. ▾

Monto  
500

Movimiento  
080080

**Aceptar** **Cancelar**



## Para reportar tus depósitos de servicios:

Selecciona del menú principal reporta tu depósito.

- Ingresa los DATOS DE SU DEPOSITO:
- Revise que sus datos coincidan al 100% con la información de su ticket.

\* Al costado derecho encontraras una guía visual para localizar tu información.



# Reporta tu depósito

- Señala si requieres factura.

\*si diste de alta mas de una razón social, incluye en tu referencia la razón a la que se realizara la factura en Referencia.

- Aparecerá una ventana para confirmar el envío de clic en Aceptar para terminar .
- En la parte inferior de tu pantalla quedara un registro visible con el contenido de tu información y el estado actual de tu reporte de depósito
- Recuerda: Tu saldo será abonado en máximo 30 min.

Monto

300

Referencia

50102 factura a prepago

¿Requiere Factura?

SI Requero Factura

NO Requero Factura

Aceptar Cancelar

Pago por \$300  
Proceder?

Aceptar Cancelar

ID	FECHA	MONTO	BANCO	REFERENCIA	INFO	ESTATUS	REQUIERE_FACTURA
152	06/09/2017 06:26:35 p. m.	300	BanorteVentanilla	1234		SOLICITADA	NO
153	06/09/2017 06:44:04 p. m.	300	BanorteVentanilla	50102 factura a prepago		SOLICITADA	NO

# Reportes / Transacciones

El siguiente reporte te permite verificar las transacciones realizadas por día, semana o mes.

- Puedes buscar por fecha, hora, compañía, estado de la transacción y/o numero de referencia
- También te permite acceder a tu ticket ya sea para consulta, impresión o descarga.

## ¿Dónde lo encuentro?

- Inicio
- Servicios
- Reporta tu depósito
- Reportes
- Transacciones**
- Detalle
- Abonos a clientes
- Administración +
- Configuración +
- Operaciones +
- Salir

## REPORTE DE TRANSACCIONES

Selección fecha(s) **noviembre de 2017**

Estado de transacciones:  EN\_PROCESO,  EXITO,  FRACASO,  PENDIENTE

Buscar celular o num. que inicie con:

Operador: TELEVIA, CFE, TELMEX, SKY

Registros a mostrar: 15

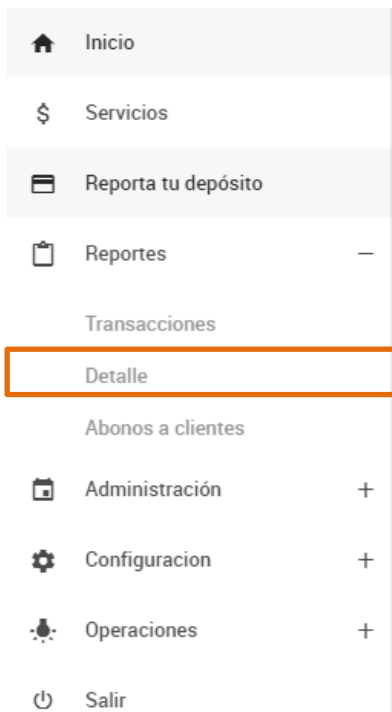
Usuario: Todos,  Incluir hijos

	ID	Fecha	Carrier	Usuario	Cliente	Ref_Celular	Monto	Autorizacion	Estado	Rcode	Comentarios	region	PuntoAcceso	
e PDF	ACCION	140428	13/11/2017 08:19:55 a. m.	TELMEX	PDRYSV2476	CAFE INTERNET CIBERNET	46263332504	\$301.00	240745	EXITO	0	00 respuesta OK	0	web
e PDF	ACCION	140439	13/11/2017 09:13:59 a. m.	TELMEX	500047	Turbo	28887662065	\$313.00		FRACASO	12	Destino No Disponible	0	wo
e PDF	ACCION	140440	13/11/2017 09:13:59 a. m.	TELMEX	ANDROV1035	FARM ESTRA	55105725223	\$520.00	241150	EXITO	0	00 respuesta OK	0	web
e PDF	ACCION	140441	13/11/2017 09:20:19 a. m.	TELMEX	PDV0008	FARMACIA EL ANGEL	45893167825	\$285.00	241219	EXITO	0	00 respuesta OK	0	web
e PDF	ACCION	140448	13/11/2017 09:29:41 a. m.	TELMEX	PDRYSV7	FARMA MEDINA	55585878771	\$389.00	241311	EXITO	0	00 respuesta OK	0	web
e PDF	ACCION	140457	13/11/2017 09:49:44 a. m.	TELMEX	PDV0008011	FARMACIA EL ANGEL	45893190279	\$182.00	241517	EXITO	0	00 respuesta OK	0	web

# Reportes/ Detalle

En este apartado podrá conocer y descargar como documento excel el detalle de las COMPRAS, ABONOS, VENTAS Y UN DETALLE DE TRANSACCIONES. (Por día, semana, y mes y hasta con dos mese de respaldo.) Te permite realizar BÚSQUEDAS por USUARIO o CLIENTE según lo necesites.

## ¿Dónde lo encuentro?



## Para descargar tu archivo selecciona:

- Reportes y luego Detalle
- Seleccionar por día, semana o mes, el rango del que quiere generar su reporte.
- Habilita la casilla: Hoja de transacciones.
- A la extrema derecha se encuentra un icono de EXCEL, da clic en él, se realizara la descarga según la solicitud.

**REPORTE DE VENTAS POR CLIENTE**

Buscar por:  Cliente  Usuario

Fecha periodo (en reporte excel): noviembre de 2017

Texto a buscar:

Incluir clientes indirectos en la búsqueda  Agregar hoja de transacciones(excel)

Rangiones por página: 10

ID cliente	Cliente	Usuario	Correo	Telefono	Direccion	Proveedor	
34	CLIENTES			3333333333		valor prueba	EXCEL
35	cliente 1		ecomercial@gmail.com	5555555555	av. y epytu stn	CLIENTES	EXCEL

# Reportes/ Detalle

El documento cuenta con 2 pestañas de gran importancia que contendrán diferente información:

General: Incluye un balance general de movimientos, compras y ventas o cobros por operador

Detalle Transacciones: Incluye detalle de cada cobro realizado, hora exacta, monto, usuario que realizó la venta, estado de la transacción, folio de autorización en caso de éxito,

Datos cliente				Balance del Periodo		Abonos	Cargos
Nombre	RECARGAS MONTSE			Compras		\$300.00	
Dirección	MEXICO CIUDAD DE MEXICO			Comisiones directas		\$9.80	
Id cliente	9			Comisiones indirectas		\$0.00	
Telefono	5516703800			Trasposos			\$0.00
Periodo	20171101 A	20171130		Ventas o transacciones			\$245.00
Datos de proveedor				Otros cargos			\$0.00
Nombre	TICKET			Total		\$309.80	\$245.00
Telefonos	5556010416			Balance			\$64.80
Datos del Contacto: TICKET				Saldo inicial			\$111.96
				Saldo final			\$176.76

Fecha	Hora	Concepto	Banco	Usuarid	Cliente	Usuario(Proveedi	CIA	Datos del concepto	Abono	Cargo
11/11/2017	13:50:13	Compra						Efectivo 11.11.2017	\$200.00	
30/11/2017	23:59:59	Transacciones					CINEPOLIS			\$245.00
30/11/2017	23:59:59	Comisiones Directas					CINEPOLIS		\$9.80	

General    DetalleTransacciones    OtrosCargos

# RECOMENDACIONES Y TIPS

- **Tengo problemas para acceder a plataforma, ingreso mi usuario y contraseña pero no avanza:** Revisa el mensaje que plataforma te envía pueden ser los siguientes:

## Cuenta Inválida



The screenshot shows the login interface for 'Servicios'. At the top is a blue header with a satellite icon and the word 'Servicios'. Below it are two input fields: 'Usuario:' and 'Clave de Acceso:'. A blue 'Ingresar' button is at the bottom. A red error message is displayed at the bottom of the form: 'Cuenta invalida. Le quedan 3 intentos antes de que la cuenta sea bloqueada'. Below the error message is a blue link that says 'Olvido su clave?'.

Cuenta invalida. Le quedan 3 intentos antes de que la cuenta sea bloqueada  
[Olvido su clave?](#)

**Solución:** Verifica que usuario y contraseña estén correctamente escritos, ambos deben ser ingresados manualmente, si la contraseña quedó guardada en tu navegador y fue actualizada es posible que no se haya actualizado correctamente. Si olvidaste tu contraseña utiliza el formulario [Olvidó su clave?](#) o ponte en contacto con el área de atención a clientes para recibir apoyo

## Cuenta Bloqueada



The screenshot shows the login interface for 'Servicios'. At the top is a blue header with a satellite icon and the word 'Servicios'. Below it are two input fields: 'Usuario:' and 'Clave de Acceso:'. A blue 'Ingresar' button is at the bottom. A red error message is displayed at the bottom of the form: 'Cuenta bloqueada. No es necesario reportar este problema'. Below the error message is a blue link that says 'Olvido su clave?'.

Cuenta bloqueada. No es necesario reportar este problema  
[Olvido su clave?](#)

**Solución:** El bloqueo solo dura 10 minutos, transcurrido este tiempo, ingresa tu usuario y contraseña correctamente. Si olvidaste tu contraseña utiliza el formulario [Olvidó su clave?](#) o ponte en contacto con el área de atención a clientes para recibir apoyo

# RECOMENDACIONES Y TIPS

**Usuario XXXXXXXXXX  
Logeado en otra sesión.**



Usuario:  
PDRYS00178

Clave de Acceso:  
[Oculto]

Sesion abierta. Forzar logout

Ingresar

USUARIO PDRYS00178 Logeado en otra sesion.  
Intente ingreso desde última PC y navegador utilizado.  
Utilice el logout para cerrar sesion  
[Olvido su clave?](#)

**Solución:** Habilita la pestaña Sesión abierta, Forzar logout e ingresa tus accesos de nuevo, este mensaje aparece cuando existe una sesión abierta en otra computadora, o bien, cuando no fue cerrada correctamente (desde el menú principal).

Si hay 2 o más personas que utilicen el mismo usuario y la venta la estarán realizando por página web, te recomendamos solicitar usuarios adicionales al área de Atención a clientes.

# RECOMENDACIONES Y TIPS

- Me rechazaron mi depósito y no puedo reportarlo nuevamente me aparece un mensaje que indica Error agregando aviso de pago.

The screenshot shows the BBVA Bancomer mobile app interface. On the left, there's a navigation menu with options: VENTANILLA (selected), PRACTICAJA, and TRANSFERENCIA. Below it, there's a calendar for December 2017 with the 21st highlighted. There are also time selection buttons (01, 10, PM). At the bottom, there are 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons. On the right, a receipt is displayed with the following text:

```
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXX XX XXXXX
BBVA Bancomer
FECHA/HORA: 01/10/2016 /10:00:23
XXXXXXXX : XXXX
MOVIMIENTO : 0000050102
XXXXXXXXXX : XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXX : XXXXXXXXXXXX XXXX
XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXX
XXXXXXXX : XXXXXXXX

BBVA Bancomer
IMPORTE TOTAL: $1,000.00

XXXXXXXXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXX
XXX XXXX XXXXXXX XXXX X
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

BBVA Bancomer
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXX XXXX XXXXX XXXX XXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXX XX XXX XXX XXX XXXXXXXX
```

**Solución:** El sistema por seguridad impide el reporte de depósitos con el mismo número de referencia por lo que al hacerlo enviará un mensaje de error que no permitirá que avances, la forma de solucionarlo es muy sencilla, simplemente agrega un 0 antes de tu número de referencia para que lo interprete como una referencia distinta y te permita avanzar en el proceso de reporte. Por ejemplo:

Si tu número de referencia es 5000, habrá que reportarlo como 05000

Recuerda que es muy importante verificar antes del envío de información que TODOS los datos queden registrados tal y como aparece en el ticket de tu depósito.

Error agregando aviso de pago

# REGLAS DE OPERACIÓN

---

**El Objeto de este documento es definir reglas para la operación que debe seguir un comercio que vende Productos Electrónicos, así como clarificar las responsabilidades sobre transacciones en error generadas por problemas propios de conexión del punto de venta. Es indispensable que cada operador o cajero del comercio lea este documento**

- A. **RESGUARDE SU CLAVE DE CAJERO**, todas las transacciones generadas con esos accesos se encuentran bajo su responsabilidad.
- B. **NUNCA ACEPTÉ REALIZAR TRANSACCIONES DE PRUEBA**, nuestra empresa no efectúa ese tipo de operaciones. Ante cualquier duda comuníquese a nuestra área de atención a clientes.
- C. Realice el cobro antes de realizar la operación en el sistema y siempre confirme con su cliente los datos y monto antes de efectuarla. Una vez efectuada la recarga **NO SE PUEDEN CANCELAR**, ya que los proveedores del servicio no las aceptan para evitar fraudes.
- D. Los Proveedores puede tener problemas de intermitencia y enviar errores, o puede haber problemas de comunicación o servicio de internet de su comercio, por eso es **IMPRESINDIBLE QUE CUANDO RECIBA UN ERROR, EL CAJERO VERIFIQUE EN REPORTE DE TRANSACCIONES O LLAME A SOPORTE PARA CONFIRMAR SI LA TRANSACCION FUE EXITOSA.**
- E. Por lo tanto cuando le aparezca un error **EL PUNTO DE VENTA ES RESPONSABLE DE CONFIRMAR SI FUE EXITOSA**, esto lo podrá hacer al tomar la opción de Reportes de Transacciones.
- F. Si el comercio no cobra la venta y no verifica en el reporte y la transacción es exitosa, el comercio será responsable de esta pérdida, ya que este monto fue debitado de su saldo y se pagó al proveedor.
- G. Si recibe un error **NO INTENTE DE NUEVO LA TRANSACCION** hasta que verifique en el reporte de transacciones que fue fallida, ya que pudiera enviar cobros duplicados en su perjuicio



# ¿Necesitas ayuda?

Estamos para servirte, por lo que ponemos a disposición diferentes medios de contacto para atenderte. Nuestros horarios de atención son de Lunes a Viernes de 9:00 am a 6:30 pm y Sábados de 9 am a 2 pm. Y puedes encontrarnos en los siguientes medios:



**Chat en línea:**  
En android, página web y aplicación de escritorio busca el icóno Atención a Clientes para recibir soporte en línea



**Teléfono:**  
**(55)62703800**  
**Opción 2**



**Whatsapp en los números:**  
**5562703821**  
**5562703822**  
**5562703823**  
**5562703824**



**Correo electrónico:**  
**[ayuda@recargasell.com.mx](mailto:ayuda@recargasell.com.mx)**