MedMonetico

Pago Monetico para PrestaShop: CIC, Crédit Mutuel, Cofidis

Versión 1.0.1 | PrestaShop 1.6 a 9.x | PHP 5.6 a 8.5

Autor: Mediacom87

Índice

1. Presentación
2. Compatibilidad y requisitos
3. Instalación
4. Si viene de otro módulo Monetico
5. Pestaña «Contrato Monetico»
6. Paso a producción
7. Pestaña «Métodos de pago»
8. Pago en plazos con tarjeta
9. Cofidis, PayPal, Lyf Pay y Apple Pay
10. El recorrido de sus clientes
11. Pestaña «Captura y reembolsos»
12. El bloque Monetico de la página del pedido
13. Enlaces de pago
14. Pestaña «Mostrar»
15. Pestaña «Avanzado»
16. Panel
17. Transacciones y exportación CSV
18. Registro
19. Notificaciones y fiabilidad
20. Estados de pedido
21. Multitienda y multilingüe
22. Seguridad
23. Preguntas frecuentes
24. Resolución de problemas
25. Desinstalación

1. Presentación

MedMonetico conecta su tienda PrestaShop con **Monetico**, la solución de pago en línea de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, distribuida por el Crédit Mutuel, el CIC y la Banque Européenne du Crédit Mutuel (BECM). Sus clientes pagan en la página segura de Monetico; la tienda recibe el resultado y crea el pedido.

Qué aporta el módulo

- **Todos los medios de pago de Monetico**: tarjeta y Apple Pay, pago en 2, 3 o 4 plazos con tarjeta, Cofidis 3x, 4x, 5 a 12x, crédito y pago a 30 días, PayPal y Lyf Pay.
- **Listo en minutos**: la dirección de notificación se envía con cada pago, no hay nada que declarar a su banco y sus credenciales se prueban con un clic.
- **Pedidos fiables**: ningún pedido duplicado, una página de espera tras el pago y la recuperación automática de un pago cuya notificación se ha perdido.
- **Posventa desde el pedido**: reembolso total o parcial, captura de un pago diferido, liberación de una autorización, enlace de pago para un pedido pendiente de pago.
- **Seguimiento**: panel, lista de transacciones con exportación CSV y registro de todas las operaciones.
- **Conversión**: calendario de plazos visible al elegir, mensaje «pague en 3 plazos» en las páginas de producto y carrito, datos más completos enviados a 3-D Secure.

2. Compatibilidad y requisitos

Elemento	Compatible
PrestaShop	1.6 a 9.x (incluidos thirty bees y Phenix Suite)
PHP	5.6 a 8.5
Contrato	Un contrato Monetico Online contratado con el Crédit Mutuel, el CIC o la BECM: número de TPE, código de empresa y clave de seguridad
HTTPS	Obligatorio: Monetico solo envía sus notificaciones a una dirección segura
Conexiones salientes	El servidor debe poder acceder a `payment-api.e-i.com` por HTTPS (reembolsos, capturas, verificaciones)
Multitienda	Sí
Idiomas incluidos	Francés, inglés, alemán, español, italiano, polaco
Tablas nativas de PrestaShop	Ninguna modificada. Tablas propias: `medmonetico_transaction`, `medmonetico_operation`, `medmonetico_alias`, `medmonetico_log`

> Las opciones de su contrato determinan los medios disponibles: el pago fraccionado, el pago diferido, Cofidis, PayPal, Lyf Pay, Apple Pay, el pago exprés y los reembolsos desde la tienda se solicitan a su asesor bancario.

3. Instalación

1. Back office > **Módulos** > *Subir un módulo* > seleccione `medmonetico.zip`.
2. Haga clic en **Instalar** y después en **Configurar**.
3. El módulo se abre en su **panel**: la lista «¿Listo para cobrar?» indica lo que queda por configurar antes del primer pago.

La instalación crea cinco estados de pedido propios, una entrada de menú **Pedidos > Pagos Monetico** y deja el módulo en **modo de prueba** con el pago con tarjeta activado.

> Compruebe en **Pago > Preferencias** que las divisas de su tienda están asignadas al módulo: sin divisa asignada, no se muestra ningún método de pago.

4. Si viene de otro módulo Monetico

MedMonetico toma el relevo de `py_monetico` y de los demás módulos Monetico del mercado. Se instala junto al módulo anterior y toma el control sin ningún trámite con su banco.

Qué ocurre durante la instalación

- Los ajustes del módulo anterior se **importan**: contratos (TPE, código de empresa, clave), métodos de pago activados, importes mínimos y máximos, modo de pruebas o producción. El contrato del pago con tarjeta pasa a ser el contrato principal; un método que usaba otro TPE conserva el suyo.
- Sus opciones de pago se **ocultan**: sus clientes solo ven MedMonetico.
- El panel muestra un bloque «Cambio desde…»: lo que no se pudo retomar, un botón para ocultar sus opciones de pago si siguen visibles y un botón para volver a importar sus ajustes, por ejemplo si instaló MedMonetico antes de configurarlo.

Qué se retoma según el módulo

- **py_monetico**: además, transportistas excluidos y moneda. El antiguo modo «debug» (pago visible para algunas direcciones IP) pasa a ser la restricción por IP de la pestaña «Avanzado», y la dirección de debug recibe las alertas.
- **Otros módulos Monetico**: cada método de pago activo pasa a ser el método correspondiente, con sus etiquetas, sus importes, el pago diferido, la parte del primer plazo y las reglas 3-D Secure, además, según el módulo, de la etiqueta del extracto bancario y el pago exprés. Los países, monedas y grupos autorizados pasan a ser exclusiones. Un posible modo de demostración no se importa.
- **No retomado**, porque MedMonetico no lo ofrece: transferencia, Giropay, Sofort, pago recurrente, Cofidis 1euro.com, pago en más de 4 plazos y desactivación de 3-D Secure por debajo de un importe. El panel los enumera.

Por qué conservar el módulo anterior durante un tiempo

Los pagos iniciados por el módulo anterior siguen notificando a su dirección, en particular los plazos de los pagos fraccionados, hasta tres meses después. Déjelo **instalado y activado**: el panel indica la fecha a partir de la cual puede desinstalarlo sin riesgo.

> Los nuevos pagos envían su propia dirección de notificación: la dirección «CGI2» declarada para el módulo anterior no necesita cambios.

Los pedidos pagados con `py_monetico` también muestran el bloque Monetico: puede reembolsarlos desde MedMonetico. Los de los demás módulos se reembolsan desde el módulo anterior mientras esté instalado, o desde su panel de Monetico.

5. Pestaña «Contrato Monetico»

Entorno

Prueba: pagos simulados con las tarjetas de prueba que ofrece la página de Monetico. **Producción**: pagos reales, una vez que Monetico haya abierto su TPE.

Página de pago

Mantenga **Monetico** (recomendado). Las direcciones del CIC y del Crédit Mutuel siguen disponibles para los contratos que todavía las utilizan.

Credenciales

Campo	Dónde encontrarlo
Número de TPE	7 caracteres, en el e-mail de bienvenida de su banco y en el panel de Monetico
Código de empresa	También llamado «code société» o código del sitio, en el mismo lugar
Clave de seguridad	40 caracteres, descargada desde el enlace seguro enviado por su banco

Una vez guardada, la clave no vuelve a mostrarse: solo sus primeros y últimos caracteres le recuerdan que está configurada. Deje el campo vacío para conservarla.

Probar las credenciales

El botón **«Probar estas credenciales con Monetico»** consulta a Monetico sin ningún pago, en el entorno seleccionado. Distingue una clave rechazada de un TPE desconocido en ese entorno, e indica si el servidor no puede contactar con Monetico.

Resultados de pago

La opción **«Enviar la URL de notificación con cada pago»** (activada por defecto) indica a Monetico dónde notificar a la tienda. No hay nada que declarar a su banco, y sigue funcionando si la tienda cambia de dominio. La dirección mostrada debajo solo es necesaria si desactiva esta opción: entonces debe comunicarse a `centrecom@e-i.com` como dirección de «retour» (CGI2).

Divisa e idioma

- **Divisa cobrada**: la divisa predeterminada de la tienda (recomendado, la mayoría de los contratos solo aceptan el euro), la divisa elegida por el cliente o una divisa fija.
- **Idioma de la página de pago**: la página sigue el idioma del cliente (alemán, inglés, español, francés, italiano, japonés, neerlandés, portugués, sueco); el idioma elegido aquí se usa para los demás.

6. Paso a producción

1. En modo de prueba, pruebe sus credenciales y después haga algunos pedidos con las tarjetas de prueba de la página de Monetico.
2. Monetico pide tres pagos de prueba correctos antes de abrir la producción: solicite a su banco la apertura de su TPE.
3. En la pestaña «Contrato Monetico», elija **Producción**, vuelva a probar sus credenciales y guarde. La clave suele ser la misma.

> Para probar en una tienda en producción sin mostrar el pago a sus clientes, indique su dirección IP en la pestaña «Avanzado» > «Mostrar el pago solo a estas IP».

7. Pestaña «Métodos de pago»

Cada método aparece como una opción independiente en el proceso de compra, solo cuando el pedido cumple todas sus condiciones.

Método	Opción del contrato
Tarjeta bancaria (y Apple Pay)	Contrato básico; Apple Pay como opción
Pago en 2, 3 o 4 plazos con tarjeta	TPE configurado para el pago fraccionado
Cofidis 3x, 4x, 5x/10x/12x, crédito, pago a 30 días	Opción Cofidis
PayPal	Opción PayPal
Lyf Pay	Opción Lyf Pay

Ajustes de cada método

- **Activar**.
- **Etiqueta en el proceso de compra**, idioma por idioma. Si se deja vacía, se usa la etiqueta predeterminada traducida.
- **Logotipo en el pedido**: imagen predeterminada, su propia imagen (PNG, JPG, GIF, WebP, AVIF o SVG, 1 MB como máximo, mostrada con 40 píxeles de alto como máximo) o sin imagen.
- **Importe del pedido**: mínimo y máximo, impuestos y envío incluidos, en la divisa predeterminada de la tienda. Cofidis aplica sus propios límites además de los suyos.
- **Primer plazo** (pagos fraccionados): véase la sección siguiente.
- **Contrato propio**: usar otro TPE distinto del contrato principal, a menudo necesario para el pago fraccionado. El botón *Probar este contrato* lo comprueba.
- **Restricciones**: transportistas, grupos de clientes (grupo por defecto), países de facturación y divisas para los que el método se oculta.
- **Orden de visualización**: arrastre los bloques por su asa, o use las flechas de su encabezado; el nuevo orden se guarda al instante.

Página de pago Monetico

Ocultar en la página de pago con tarjeta: cuando el cliente paga con tarjeta, en uno o varios plazos, Monetico abre su página de pago. Además del formulario de tarjeta, esta página puede mostrar los demás medios activos en su contrato (Cofidis, PayPal, Lyf Pay). Marque los que ya ofrece como opciones independientes en el proceso de compra, señalados «ofrecido por separado»: el cliente no los ve dos veces y cada uno sigue disponible mediante su propia opción.

> Un método activado cuyo contrato está incompleto se señala al guardar y nunca se ofrece a los clientes.

8. Pago en plazos con tarjeta

El módulo calcula el calendario: un plazo al mes, el mismo día que el pedido (ajustado al último día en los meses más cortos). Por defecto, los plazos son iguales y el primero absorbe el redondeo.

El campo **Primer plazo** fija la parte pagada con el pedido, en porcentaje: con un 50 % en un pago en 3 plazos de 300 €, el cliente paga 150 € y después dos veces 75 €.

Seguimiento de los plazos

- El pedido se crea en cuanto se acepta el primer plazo, en el estado elegido para «Pago fraccionado aceptado (primer plazo)».
- Cada plazo posterior pagado se anota en el pedido y en el historial del bloque Monetico.
- Un plazo rechazado definitivamente pasa el pedido al estado «Plazo rechazado (Monetico)» y le envía una alerta.

9. Cofidis, PayPal, Lyf Pay y Apple Pay

Con Cofidis, PayPal y Lyf Pay, el cliente va directamente al socio, sin pasar por el formulario de tarjeta.

- **Cofidis**: la opción «Rellenar previamente el formulario de Cofidis» (pestaña «Avanzado») envía el nombre, la dirección, el teléfono y la fecha de nacimiento del cliente, lo que reduce lo que tiene que escribir. Una solicitud de crédito puede tardar unos días: el pedido espera en el estado «Pendiente de validación del socio de pago (Monetico)» y después pasa automáticamente a «Pago aceptado», o se cancela si Cofidis lo rechaza.
- **PayPal y Lyf Pay**: el pedido se crea en cuanto se confirma el pago.
- **Apple Pay**: Monetico lo ofrece en la página de pago con tarjeta cuando la opción está activa. Los pagos con Apple Pay se identifican en los pedidos y en el panel.

10. El recorrido de sus clientes

1. En el proceso de compra, cada método disponible aparece con su logotipo, su descripción y, para el pago fraccionado, sus plazos.
2. El cliente es redirigido a la página segura de Monetico, en su idioma.
3. Tras pagar, vuelve a una **página de espera** que sigue la confirmación y muestra la página de confirmación del pedido en cuanto este existe. Si la confirmación se retrasa, el módulo consulta directamente a Monetico.

4. Si el pago se rechaza o se abandona, el cliente vuelve a la elección del pago con un mensaje claro: su carrito se conserva.

Con el pago exprés activado, un cliente identificado puede guardar su tarjeta en Monetico y pagar sus siguientes pedidos sin volver a introducirla. Encuentra su tarjeta en su cuenta, en **«Mi tarjeta guardada»**, y puede eliminarla.

11. Pestaña «Captura y reembolsos»

Modo de captura

- **Inmediato**: el cliente recibe el cargo en el acto.
- **Diferido**: el importe solo se autoriza y después se captura cuando realiza el envío. Monetico debe configurar su TPE para el pago diferido; una autorización no capturada a tiempo es liberada por el banco. Los medios de los socios (Cofidis, PayPal, Lyf Pay) nunca son diferidos.

Automatismos según el estado del pedido

Lista	Efecto cuando el pedido pasa a uno de estos estados
Capturar	Se captura el importe autorizado (por ejemplo, en «Enviado»)
Liberar la autorización	No se cobra nada (por ejemplo, en «Cancelado»)
Reembolsar totalmente	El importe que queda por reembolsar se devuelve a la tarjeta (por ejemplo, en «Reembolsado»)

Un mismo estado no puede activar a la vez una captura y una liberación o un reembolso. Los fallos se notifican por e-mail cuando hay una dirección de alerta indicada. La lista «Reembolsar totalmente» solo actúa si los reembolsos desde la tienda están activados.

Reembolsos desde la tienda

Están desactivados al instalar el módulo: Monetico solo acepta un reembolso desde un servidor que conoce, con un contrato que incluya la opción. Mientras sigan desactivados, reembolse desde su panel de Monetico; el bloque Monetico del pedido remite a este ajuste.

Al activar «Reembolsar desde la tienda», el módulo comprueba primero que Monetico acepta sus reembolsos, enviándole una solicitud sobre un pedido ficticio: no se reembolsa nada. Si Monetico la rechaza, la opción sigue desactivada y se muestra el motivo. El botón «Probar los reembolsos» repite esta comprobación en cualquier momento, por ejemplo cuando su banco haya hecho el cambio.

Reembolsar las facturas rectificativas: con esta opción, un reembolso parcial realizado desde la página del pedido (factura rectificativa de PrestaShop) se devuelve a la tarjeta al mismo tiempo, por el importe de la factura rectificativa, productos y envío incluidos.

> Para activar los reembolsos, solicite la opción a su asesor bancario y facilítele la dirección IP de su servidor, que se muestra en el panel «Reembolsos desde la tienda». Si su alojamiento envía las conexiones salientes desde otra dirección, es esa la que Monetico debe conocer.

Estados de pedido

Elija el estado aplicado a cada evento de pago. «Por defecto» usa el estado de PrestaShop para un pago aceptado o un reembolso, y el estado del módulo para los demás (véase la sección 20).

12. El bloque Monetico de la página del pedido

Cada pedido pagado con Monetico muestra un bloque Monetico, tanto en PrestaShop 1.6 como en 1.7.7 y versiones posteriores.

Información

Estado e importe del pago, método utilizado, referencia de Monetico, tarjeta enmascarada y fecha de caducidad, número de autorización, resultado de 3-D Secure y transferencia de responsabilidad, plazos pagados, importes capturados y reembolsados, motivo de un rechazo.

Acciones

- **Capturar** un pago autorizado, total o parcialmente si su contrato lo permite.
- **Liberar la autorización**, con la posibilidad de cancelar el pedido.
- **Reembolsar** total o parcialmente, con actualización del estado del pedido («Reembolsado» o «Reembolsado parcialmente (Monetico)»), una vez activados los reembolsos desde la tienda (véase la sección 11).
- **Verificar con Monetico**: muestra el estado real del pago en Monetico y recupera una notificación que falte.

Cada operación queda registrada en el historial del bloque, con su resultado y el empleado que la inició. El registro del pedido se muestra debajo.

13. Enlaces de pago

Un enlace de pago permite cobrar un pedido creado en el back office, cuyo pago ha fallado o que tiene un saldo pendiente.

- **Envío automático**: cree el pedido con el estado «Pendiente de pago por enlace (Monetico)»; el enlace se envía al cliente por e-mail de inmediato.
- **Envío manual**: el bloque Monetico del pedido muestra el enlace, para copiarlo o enviarlo por e-mail.
- El enlace está firmado y caduca tras el plazo elegido (7 días por defecto, de 1 a 60). El cliente elige uno de los métodos permitidos para los enlaces.
- Una vez recibido el pago, el pedido pasa a «Pago aceptado» y el pago se registra en el pedido.

14. Pestaña «Mostrar»

- **Mostrar el calendario de plazos** bajo las opciones de pago fraccionado: fechas e importes de cada plazo.
- **Aviso de modo de prueba**: indica a los clientes que los pagos son simulados.
- **Pago en plazos** en la página de producto y en el carrito: un mensaje como «O pague en 3 plazos con tarjeta: 33,34 € hoy y después 2 × 33,33 €», para el método elegido. Solo se muestra cuando ese método está activado; por debajo de

su importe mínimo, indica a partir de qué importe es posible.

- **Extracto bancario**: nombre (letras, cifras y espacios, 32 caracteres como máximo) y localidad (ciudad, código postal, país en 3 letras como FRA) mostrados en el extracto del cliente. La visualización depende de su banco.

15. Pestaña «Avanzado»

3-D Secure

Elija si el banco del cliente debe pedirle que confirme el pago (aplicación bancaria o código enviado por SMS). «Sin preferencia» deja decidir al banco y conviene a la mayoría de las tiendas; el banco siempre tiene la última palabra. Las exenciones requieren la opción correspondiente en su contrato. Por encima de un importe, puede hacer otra elección, por ejemplo exigir la autenticación en los pedidos grandes.

Pago exprés

Ofrece a los clientes identificados guardar su tarjeta en Monetico. Requiere la opción «paiement express»: sin ella, la página de pago muestra un error. La opción «Pedir siempre la tarjeta» obliga a introducirla incluso cuando hay una tarjeta guardada.

Datos enviados a Monetico

- **Detalle del carrito**: los productos del pedido ayudan al banco del cliente a evaluar el riesgo, y más pagos se aceptan sin challenge.
- **Rellenar previamente el formulario de Cofidis**.

El módulo siempre envía a 3-D Secure las direcciones, los teléfonos en formato internacional, la antigüedad de la cuenta y el historial de compras del cliente.

Notificaciones

- **Enviarme un e-mail en cada pago**, a la dirección de la tienda o a las direcciones que elija.
- **Alertas**: sello no válido, importe distinto del solicitado, carrito pagado dos veces, fallo de una captura o de un reembolso automático.

Enlaces de pago

Validez, métodos propuestos y envío automático (véase la sección 13).

Fiabilidad

Recuperar las notificaciones perdidas (activado por defecto): los pagos todavía pendientes tras 15 minutos se verifican con Monetico, y su pedido se crea si se han pagado. La verificación se ejecuta mientras usted utiliza el back office; para una tienda que se administra poco, llame cada 15 minutos desde su alojamiento a la URL de la tarea programada que se indica.

Pruebas y registro

- **Mostrar el pago solo a estas IP**: para probar en producción sin mostrar el pago a los clientes.
- **Registro detallado**: registra también cada solicitud enviada a Monetico, con los datos secretos ocultos. Solo para diagnóstico.

- **Conservar el registro**: de 7 a 730 días (90 por defecto).

16. Panel

- **¿Listo para cobrar?**: contrato completo, métodos activados, entorno, HTTPS, envío de la URL de notificación, cURL, divisas asignadas, mantenimiento, restricción por IP. Dos botones prueban la URL de notificación y lanzan la verificación de los pagos pendientes.
- **Actividad** en 7 días, 30 días, 90 días o 12 meses, en producción o en prueba: importe neto cobrado, número de pagos, tasa de aceptación, cesta media, importe reembolsado, importe por capturar, porcentaje de pagos con tarjeta autenticados por 3-D Secure, pagos abandonados, gráfico de los importes cobrados, desglose por método de pago y por tarjeta, principales motivos de rechazo.
- **A vigilar**: pagos por capturar, pendientes del socio, anomalías y errores del registro, fecha de la última notificación recibida.
- **Últimas transacciones**.

17. Transacciones y exportación CSV

La pestaña «Transacciones» enumera cada intento de pago, una línea por intento: fecha, referencia de Monetico, pedido, cliente, método, importe y reembolso, estado y motivo de rechazo, tarjeta, 3-D Secure.

- Filtros por estado, método, entorno y periodo; búsqueda por referencia, pedido, nombre o e-mail del cliente, cifras de la tarjeta.
- El botón **Exportar CSV** exporta las líneas filtradas (separador punto y coma, UTF-8), listas para una hoja de cálculo o para su contabilidad.

18. Registro

El registro anota cada notificación, solicitud, operación y anomalía, con su nivel (error, advertencia, información, detallado), su referencia y su pedido. El detalle de cada entrada puede consultarse, con los datos secretos (clave, sello, datos personales) siempre ocultos. Las entradas se purgan al término del periodo de conservación elegido.

19. Notificaciones y fiabilidad

El pedido se crea cuando Monetico confirma el pago a la tienda, nunca antes. El módulo protege ese momento:

- **Autenticación**: cada notificación se comprueba con el sello de seguridad de su contrato, comparado en tiempo constante; una notificación no válida se ignora y se le notifica.
- **Ningún pedido duplicado**: un bloqueo impide que dos notificaciones simultáneas creen dos pedidos, y una notificación repetida no tiene ningún efecto.
- **Control del importe**: un importe distinto del solicitado, o un carrito modificado durante el pago, deja el pedido en error de pago y le envía una alerta.

- **Carrito pagado dos veces** (dos pestañas, dos intentos): el segundo pago se adjunta al pedido con una nota, para que pueda reembolsarlo.
- **Notificación perdida**: la recupera la página de espera del cliente y, después, la verificación automática de los pagos pendientes.
- **Mantenimiento**: las notificaciones llegan aunque la tienda esté en mantenimiento.

20. Estados de pedido

Estado	Uso
Pago aceptado (PrestaShop)	Pago inmediato aceptado, primer plazo de un pago fraccionado, pago capturado
Pago autorizado, pendiente de captura (Monetico)	Pago diferido autorizado, por capturar
Pendiente de validación del socio de pago (Monetico)	Crédito Cofidis en estudio
Plazo rechazado (Monetico)	Un plazo de un pago fraccionado ha sido rechazado definitivamente
Reembolsado parcialmente (Monetico)	Reembolso parcial
Reembolsado (PrestaShop)	Reembolso total
Pendiente de pago por enlace (Monetico)	Pedido que se pagará mediante enlace de pago

Cada evento puede asociarse a otro estado en la pestaña «Captura y reembolsos».

21. Multitienda y multilingüe

- Los ajustes guardados en el contexto «Todas las tiendas» se aplican a todas las tiendas; guardados en el contexto de una tienda, solo se aplican a ella.
- Cada pago se procesa con los ajustes de la tienda que lo emitió.
- El back office, las páginas del cliente y los e-mails se incluyen en francés, inglés, alemán, español, italiano y polaco; las etiquetas de los métodos de pago pueden personalizarse idioma por idioma.

22. Seguridad

- La tienda nunca ve los números de tarjeta: la tarjeta se introduce en la página de Monetico y la tienda solo recibe un número enmascarado. Su ámbito PCI DSS sigue siendo el más ligero (SAQ A).
- La clave de seguridad no vuelve a mostrarse una vez guardada, ni se escribe en las transacciones ni en el registro.
- Las vueltas del cliente y los enlaces de pago están firmados; un enlace de pago caduca.
- La tarjeta guardada para el pago exprés permanece en Monetico: la tienda solo conserva un alias y el número enmascarado.
- No se carga ningún recurso desde un servicio de terceros, ni en el back office ni durante el pago.

23. Preguntas frecuentes

¿Qué bancos ofrecen Monetico?

Monetico Online lo distribuyen las cajas del Crédit Mutuel de Crédit Mutuel Alliance Fédérale (incluidas las Antillas francesas y la Guayana Francesa), todos los bancos del CIC y la Banque Européenne du Crédit Mutuel (BECM). Las federaciones del Crédit Mutuel Arkéa (Bretagne, Sud-Ouest) ofrecen sus propias soluciones de pago: pregunte a su asesor si es posible un contrato Monetico Online.

¿Tengo que comunicar la URL de notificación a mi banco?

No: se envía con cada pago. Solo si desactiva este envío en la pestaña «Contrato Monetico».

Un método de pago no aparece en el proceso de compra: ¿por qué?

Debe estar activado con un contrato completo, el importe debe estar dentro de sus límites, el transportista, el grupo de clientes, el país de facturación y la divisa no deben estar excluidos, la divisa debe estar asignada al módulo y ninguna restricción por IP debe ocultar el pago.

¿Cómo cambio el orden de los métodos de pago en el proceso de compra?

Los métodos de Monetico siguen el orden de sus bloques en la pestaña Métodos de pago: arrástrelos por su asa, o use las flechas; el nuevo orden se guarda al instante.

La posición de Monetico entre sus otros módulos de pago se ajusta en PrestaShop: en **Diseño > Posiciones** (**Módulos > Posiciones** en PrestaShop 1.6), busque el hook `paymentOptions` (`displayPayment` en PrestaShop 1.6) y suba o baje Monetico. Todos sus métodos de pago lo siguen. Un módulo de compra en una sola página o algunos temas aplican su propio orden: revise sus ajustes.

El cliente ha vuelto antes de la confirmación: ¿qué ve?

Una página de espera que muestra la confirmación del pedido en cuanto este existe. Si la confirmación se retrasa, el módulo consulta a Monetico; más allá de eso, se invita al cliente a consultar sus pedidos y recibe el e-mail de confirmación.

Un cliente ha pagado dos veces el mismo carrito: ¿qué debo hacer?

El segundo pago se adjunta al pedido con una nota y usted recibe una alerta. Reembólselo desde el bloque Monetico del pedido.

¿Puedo reembolsar un pedido pagado con py_monetico?

Sí, desde el bloque Monetico del pedido.

¿Por qué no puedo reembolsar desde el pedido?

Los reembolsos desde la tienda están desactivados mientras Monetico no los acepte. Actívelos en la pestaña «Captura y reembolsos»: el módulo lo comprueba primero con Monetico y muestra el motivo de un rechazo.

¿El pago en plazos está garantizado?

Con un pago fraccionado con tarjeta, cada plazo se carga en la tarjeta del cliente: un plazo puede ser rechazado, y entonces usted recibe una alerta. Con Cofidis, Cofidis le paga y asume el riesgo.

¿Puedo ofrecer un método de pago solo a los clientes profesionales?

Utilice las restricciones por grupo de clientes de cada método de pago.

24. Resolución de problemas

Síntoma	Causa probable	Solución
La prueba de credenciales indica una clave rechazada	Clave incorrecta, o la clave de otro TPE	Vuelva a descargar la clave desde el enlace de su banco
La prueba indica un TPE desconocido en este entorno	TPE todavía no abierto en producción, o número incorrecto	Compruebe el número y el entorno, solicite la apertura de la producción
El servidor no puede contactar con Monetico	Conexiones HTTPS salientes bloqueadas	Pida a su alojamiento que permita `payment-api.e-i.com`
La prueba de la URL de notificación falla	Mantenimiento, redirección de HTTP a HTTPS, cortafuegos, `.htaccess`	Corrija la redirección o la regla de bloqueo; Monetico no sigue las redirecciones
La prueba indica que la URL de notificación rechaza las solicitudes enviadas por un programa	Regla anti-robots del alojamiento o del `.htaccess`: Monetico recibe un error 403	Autorice la dirección `/module/medmonetico/notification` en el cortafuegos o en el `.htaccess`
Pago aceptado en Monetico pero sin pedido	Notificación bloqueada	Botón «Verificar ahora los pagos pendientes» del panel y, después, consulte el registro
Los reembolsos siguen desactivados: Monetico no reconoce este servidor	Opción ausente del contrato, o IP del servidor desconocida para Monetico	Solicite la opción a su banco, facilite la IP indicada en la pestaña «Captura y reembolsos» y haga clic en «Probar los reembolsos»
Error en la página de pago tras activar el pago exprés	Opción «paiement express» ausente del contrato	Desactive la opción o pida que se añada a su contrato
Pedido en «Error en el pago»	Importe distinto o carrito modificado durante el pago	Compruebe el importe en el bloque Monetico, reembolse o complete

> Para cualquier solicitud de asistencia, el botón de contacto de la pestaña «Información» adjunta automáticamente los datos técnicos de su instalación.

25. Desinstalación

La desinstalación elimina los ajustes y el registro. **Las transacciones, las operaciones y las tarjetas guardadas se conservan**, así como los estados de pedido: tras una reinstalación, los pedidos anteriores pueden seguir reembolsándose desde el módulo, una vez reactivados los reembolsos.