

Guia Básico

# **ESTORNO DE PAGAMENTO**

---



Julho 2024

Através da ferramenta também é possível realizar o estorno de pagamentos. O sistema irá efetuar todo o processo de estorno, no mesmo adquirente em que houve a transação.

Lembrando que somente usuários com permissões acima de Supervisor podem efetuar estornos de pagamento.

O sistema permite realizar o estorno de forma parcial e integral. O estorno deve ser realizado dentro dos detalhes da reserva, onde haverá uma primeira opção ao lado direito chamada “Estornar pagamento”:

The screenshot displays the NIARA system interface for a reservation. The top navigation bar includes 'Voltar', '(Acessar versão antiga)', 'Adicionar quartos à viagem', 'Histórico de alterações', and user avatars. The main content area is divided into several sections:

- Dados da viagem:** Includes 'Serviços', 'Valor total R\$ 3.036,00', and 'Cliente Central de reservas'.
- Contato principal:** Lists 'Hóspede Treinamento Niara', 'E-mail treinamento@niara.tech', and 'Telefone'.
- Administrar viagem:** A sidebar on the right with options: 'Gerar link de pagamento', 'Enviar voucher', 'Compartilhar reserva', 'Estornar pagamento' (highlighted with a red box and a red arrow), and 'Cancelar viagem'.
- Esta reserva contém:** A summary table with columns: Localizador (RES025127-10027/1), Check-in (15 ago), Check-out (17 ago), Valor (R\$ 3.036,00), Valor pago (R\$ 3.036,00), and Status (Confirmado).
- Recebimentos:** A table with columns: FORMA DE PAGAMENTO, DATA, ADQUIRENTE, COD. AUT., VALOR, RETORNO, and ESTADO DO PROCESSAMENTO. It shows a single entry for a simulated payment of R\$ 3.036,00 on 09/07/2024, with status 'Confirmado'.
- Notas Internas:** A section for internal notes with an 'Adicionar Notas' button.

Ao clicar em “Estornar pagamento”, será aberto um modal para ser informado se será do total pago ou se será parcial.

### Estornar pagamento ✕

Total pago  Estorno parcial

FORMA DE PAGAMENTO	DATA	ADQUIRENTE	COD. AUT.	VALOR TOTAL	JÁ ESTORNADO	DISPONÍVEL
VISA **** 1111 ONLINE	09/07/2024 14:36	Simulado	492021	R\$ 3.036,00	R\$ 0,00	R\$ 3.036,00
ID RESERVA	SERVIÇO	VALOR TOTAL	JÁ ESTORNADO	A ESTORNAR		
RES025127-10027	DEMO - BEE2BEE	R\$ 3.036,00	R\$ 0,00	<input type="text"/>	BRL	

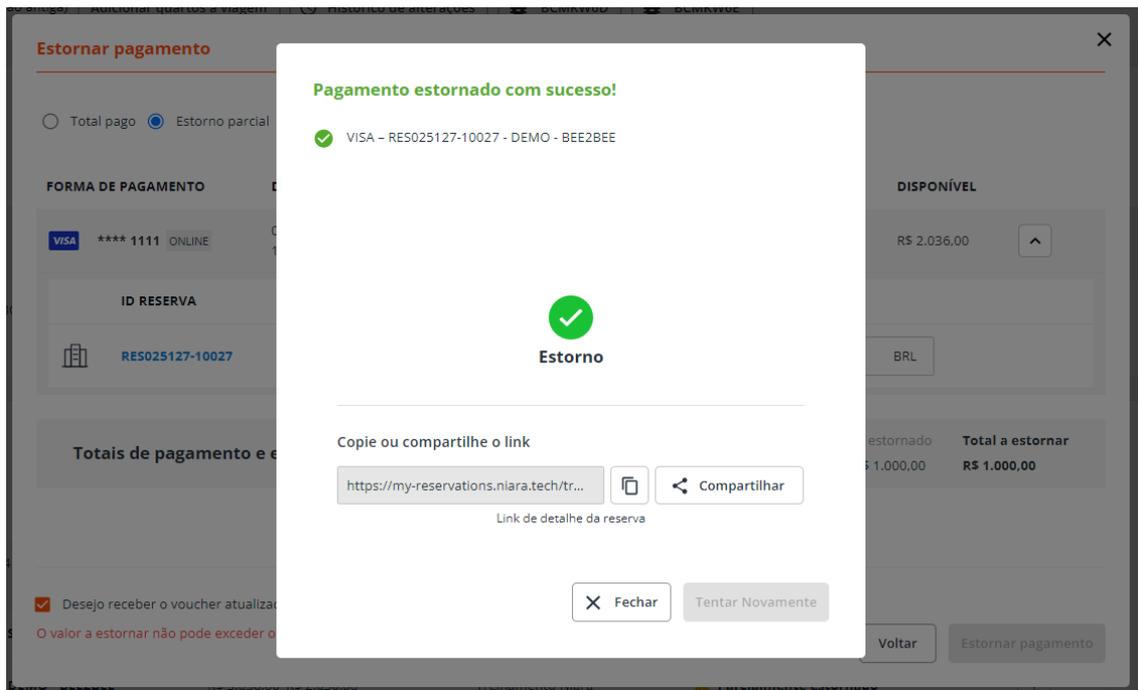
Totais de pagamento e estorno			Valor pago	Já estornado	Total a estornar
			R\$ 3.036,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00

Desejo receber o voucher atualizado por e-mail

O valor a estornar não pode exceder o valor pago na transação.

Se for parcial você deverá digitar o valor a ser estornado. O sistema apresentará uma mensagem de sucesso.

A atualização do valor também será refletida no extrato do seu adquirente e o processo para devolução é o mesmo hoje do mercado, não há nenhuma alteração de regra com relação ao prazo do valor a ser devolvido para o cliente.



Também é possível realizar o estorno através do campo de “Recebimentos”. Nos detalhes da transação teremos três pontinhos, onde temos ação de estorno:

FORMA DE PAGAMENTO	DATA	ADQUIRENTE	COD. AUT.	VALOR	RETORNO	ESTADO DO PROCESSAMENTO
VISA **** 1111 ONLINE	09/07/2024 14:36	Simulado	492021	<del>R\$ 3.036,00</del> R\$ 2.036,00 (2x)	Operation Successful	Parcialmente estornado
ID RESERVA	SERVIÇO	VALOR	TITULAR	PROCESSAMENTO		
RES025127-10027	DEMO - BEE2BEE	<del>R\$ 3.036,00</del> R\$ 2.036,00	Treinamento Niara	Parcialmente estornado	Estornar este serviço	

Você pode realizar estornos mesmo que a reserva não esteja cancelada, este é um processo independente, que cabe você analisar a situação.

Nos detalhes da reserva também será mantida a atualização do estorno de pagamento.

# ESTORNO DE PAGAMENTO

---



## PRECISA DE AJUDA - SUPORTE

Caso tenha dúvidas, encontre algum erro ou possui alguma sugestão, saiba os canais que pode nos acionar.

Para dúvidas de tarifas, hotéis, condições de pagamento e acordos, acione oSuporte Omnibees.

E-mail: [servicedesk@omnibees.com](mailto:servicedesk@omnibees.com)

Telefone: 55 11 4504-0000

Para dúvidas Niara, por favor acione [servicedesk@niara.tech](mailto:servicedesk@niara.tech)

Conheça mais sobre a Niara: <https://niara.tech/>