



QRLINX

Manual de Boas Práticas

Área: **P&D**
Data: **Julho/2024**
Versão: 2.0

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | Descrição da Documentação..... | 3 |
| 2. | Glossário..... | 4 |
| 3. | Introdução..... | 5 |
| 4. | Jornada Transacional..... | 6 |
| 4.1. | <i>Divisão por etapas.....</i> | 6 |
| 4.2. | <i>Criação da Cobrança.....</i> | 7 |
| 4.3. | <i>Notificação de Pagamento.....</i> | 8 |
| 4.4. | <i>Cancelamento.....</i> | 9 |
| 5. | Apresentação do QRCode..... | 10 |
| 5.1. | <i>QRLINK.....</i> | 11 |
| 5.2. | <i>Apresentação na tela do PDV.....</i> | 12 |
| 5.3. | <i>Apresentação no monitor auxiliar.....</i> | 13 |
| 5.4. | <i>Apresentação no cupom não fiscal/prenota.....</i> | 13 |
| 5.5. | <i>Apresentação no Pinpad.....</i> | 14 |
| 5.6. | <i>Autoatendimento.....</i> | 15 |
| 5.7. | <i>Ferramentas Complementares.....</i> | 16 |
| 6. | Histórico de Cobranças..... | 20 |
| 7. | Situações de Instabilidade..... | 21 |
| 7.1. | <i>Falha na criação da cobrança.....</i> | 21 |
| 7.2. | <i>Consulta Transação.....</i> | 21 |
| 7.3. | <i>Falha na Finalização da Transação.....</i> | 22 |
| 7.4. | <i>Cancelamento da Transação.....</i> | 23 |
| 8. | Modelo de Comprovante de vendas – PIX e Carteiras Digitais..... | 25 |
| 9. | FAQ..... | 26 |

1. Descrição da Documentação

Este documento contém os principais parâmetros de apresentação e configuração do QRLinkx, bem como exemplos destas recomendações, tendo o propósito de orientar profissionais (desenvolvedores e equipe de testes) envolvidos no processo de integração do produto no PDV do cliente. Os principais pontos abordados para melhores práticas são:

- Formas de apresentação do QRCode;
- Processos Transacionais;
- Particularidades Carteiras Digitais;
- FAQ.

2. Glossário

| Termo | Conceito |
|---------------------------------------|---|
| Estabelecimento Comercial (EC) | Estabelecimento físico ou virtual que comercializa mercadorias ou serviços (e-commerce, Marketplace, loja parceira, prestadores de serviços diversos, dentre outros) |
| Código do estabelecimento | Código de identificação do estabelecimento (cliente). |
| QRCode | É a sigla de "Quick Response" que sua tradução seria Resposta Rápida. Trata-se de uma espécie de código de barras, utilizado para armazenar dados de uma cobrança gerada e que pode ser escaneado por aplicativos de carteiras digitais e instituições financeiras, para efetivação do pagamento desta cobrança. Importante ressaltar que o QRCode pode ser estático (plaquinhas ou adesivos, pois não se modificam) ou dinâmico (QRCode que se altera a cada transação). |
| BRCode | É o QRCode padrão criado pelo Banco Central, para garantir maior segurança nas operações financeiras e unificar os arranjos em um único código. |
| QRLink | QRCode dinâmico desenvolvido pela Linx, adaptado ao padrão BRCode e que unifica transações de carteiras digitais e PIX em único código. |
| PDV | Número de identificação do Ponto de Venda e chamamos de PDV o conjunto de sistemas configurados em um terminal de venda. |
| Usuário | Usuário seria o cliente final, ou seja, o pagador da venda realizada no estabelecimento comercial que utiliza o QRLink. |
| MDR | O Merchant Discount Rate (MDR) é a taxa administrativa cobrada dos comerciantes pelo uso da tecnologia de meios de pagamentos. |
| Wallet | Carteira Digital utilizada para efetuar pagamentos. |
| Wallet Hub | Modulo transacional desenvolvido para criação de cobranças e comunicação entre automação, carteiras digitais e PSPs PIX. |
| PIX | O PIX é um sistema brasileiro de transferências monetárias eletrônicas instantâneas, gerido pelo Banco Central e que pode ser realizado a qualquer hora e dia da semana, não possuindo horário de corte ou regra de dia útil como as demais formas de transferências como TED e DOC. |
| PSP | PSP é a instituição na qual o estabelecimento recebedor detém a conta transacional, que serão creditadas as transações realizadas via PIX. |
| Logotipo | Representação gráfica de uma empresa, instituição, produto ou marca, com nome estilizado em cores, tipologia e símbolo. |
| ID de pagamento | Código de pagamento gerado para cada cobrança criada no QRLink. |
| Bacen | Banco Central do Brasil. |
| Análoga | De teor semelhante, parecido. |

3. Introdução

Pensado para facilitar o dia a dia dos nossos lojistas, o QRLinkx unifica todas as formas de pagamento via QRCode em um só lugar. E basta gerar o código, para aceitar qualquer uma das principais carteiras digitais do mercado ou PIX, de maneira rápida e descomplicada.

Quando o consumidor for realizar o pagamento de um produto, o operador do caixa deve selecionar a forma de pagamento QRLinkx e assim iniciará o processo de pagamento, onde ocorrerão algumas etapas que precisam estar claras e o mais facilitadas possível, para que haja a melhor experiência aos clientes finais e agilidade na venda. Por conta disso, elaboramos um manual de Boas Práticas, onde abordaremos alguns cenários de parametrização técnica ideal no ponto de venda, para melhor experiência do lojista e usuário.

4. Jornada Transacional

4.1. Divisão por etapas

O processo de venda é composto por etapas, nas quais precisam ser apresentadas de forma clara na tela do PDV e no monitor auxiliar, caso haja. Assim, é recomendável sempre utilizar uma barra de etapas, considerando desde o início da venda, dados do pagador, produtos vendidos e pagamento, que seria etapa onde o usuário visualizará o QRLink e por fim, uma etapa de finalização da venda:



4.2. Criação da Cobrança

No processo transacional, o QRLinx tem o papel de criar as ordens de cobrança e capturar a venda, intermediando o fluxo transacional entre lojista e os principais players disponíveis no mercado para pagamento via QRCode.

Atualmente temos a jornada para transações com PIX e Carteiras Digitais, sendo assim, o QRLinx percorre esses dois caminhos sempre que recebe uma chamada para criação de uma cobrança. Para automação esse processo é imperceptível, pois o retorno realizado pelo QRLinx é informado apenas um único QRCode que unificou os dados da transação de PIX e Carteiras.

Segue abaixo os fluxos para da cobrança:



4.3. Notificação de Pagamento

Assim que o cliente do lojista realizar a leitura e pagamento do QRCode, ocorrerá a notificação de pagamento para o QRLinx, ou seja, as instituições informam que a cobrança foi paga com sucesso. Neste momento automação ou PayKit será informado que o pagamento ocorreu e a transação poderá ser finalizada.

O QRLinx informa automação ou o PayKit de duas formas, seja via webhook ou API de consulta status da transação, esses dois modelos de integração estão disponíveis no [Manual Integração Transacional](#).

Segue abaixo os fluxos de pagamento:



4.4. Cancelamento

O QRLink disponibiliza opções para que as automações/PayKit possam realizar o cancelamento ou a desistência de uma transação. Essa funcionalidade funciona de modo assíncrono, sendo assim, após sua solicitação é necessário consultar se o cancelamento ocorreu com sucesso.

No fluxo de cancelamento via API é obrigatório implantar uma opção para descrição do motivo do estorno, dessa forma o usuário deverá informar qual o motivo está cancelando ou desistindo da transação. Importante que após a confirmação da solicitação de estorno não será possível mais nenhuma alteração na transação, o valor é estornado de forma imediata para o cliente, por isso é muito importante que as automações/PayKit possuam regras e bloqueios solicitando a confirmação deste cancelamento. Neste manual temos também outras orientações sobre os processos de cancelamentos em: [5.7 Ferramentas Complementares](#).

Por fim, tanto o lojista como também usuários Linx tem a possibilidade de realizar cancelamentos via [Portal QRLink](#), caso possua permissão. Segue abaixo fluxo de cancelamento:

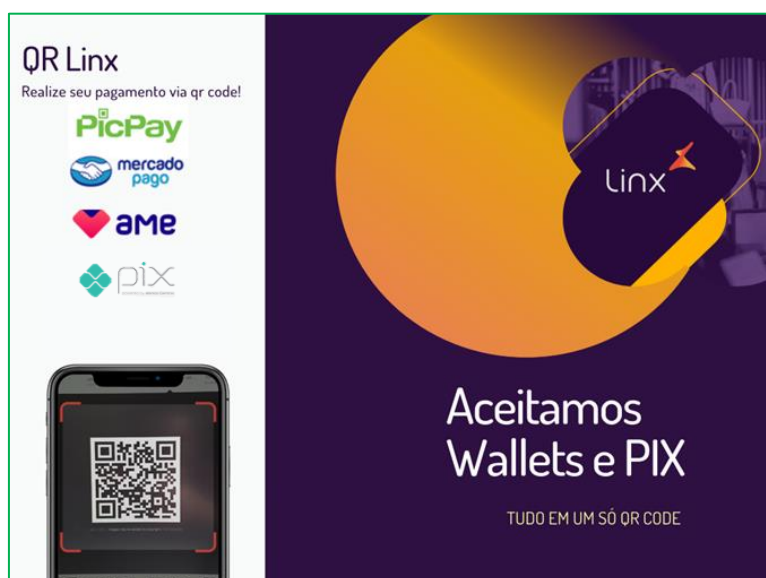
5. Apresentação do QRCode

Para que o usuário consiga efetuar o pagamento da venda realizada pelo EC, haverá algumas possibilidades de apresentação do QRCode gerado: PDV, Cupom não fiscal/prenota, Pinpad e PIX Cópia e Cola são as mais comuns.

Independente da forma de apresentação do QRLink, é imprescindível que os logotipos ou nome das Carteiras Digitais e PIX sejam apresentados na tela do PDV para visualização do usuário, antes da leitura do QRCode e para que isso aconteça, devem ser utilizados os arquivos de imagem retornados na integração com QRLink, pois será parametrizado automaticamente de acordo com a contratação de cada cliente e geração do QRCode. Importante considerar também que, o QRCode apresentado na tela, deve ter o tamanho mínimo de 300x300 pixels e é recomendável disponibilizar o valor da venda para visualização do usuário. Veja a seguir o exemplo:

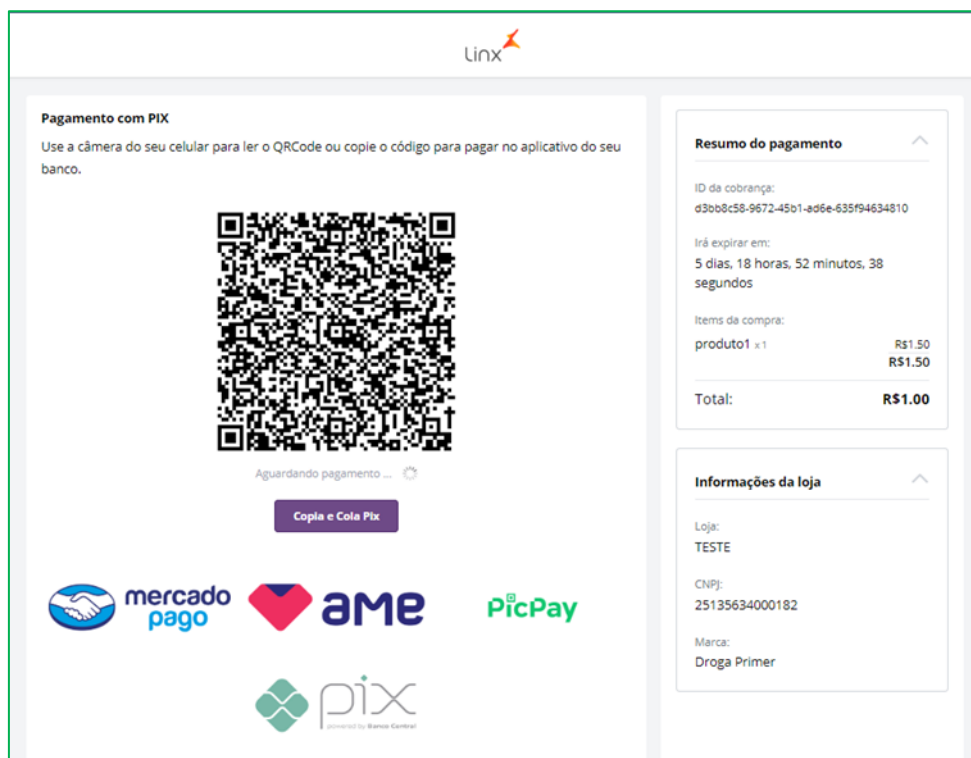


Além da apresentação dos logotipos ou nomes das carteiras digitais, na tela em que o QRCode é apresentado, o cliente deve ser orientado a expor as carteiras disponíveis, também no balcão, pois é importante que o usuário tenha a visão de quais carteiras aquele PDV aceita, desde o momento em que ele chega ao caixa:

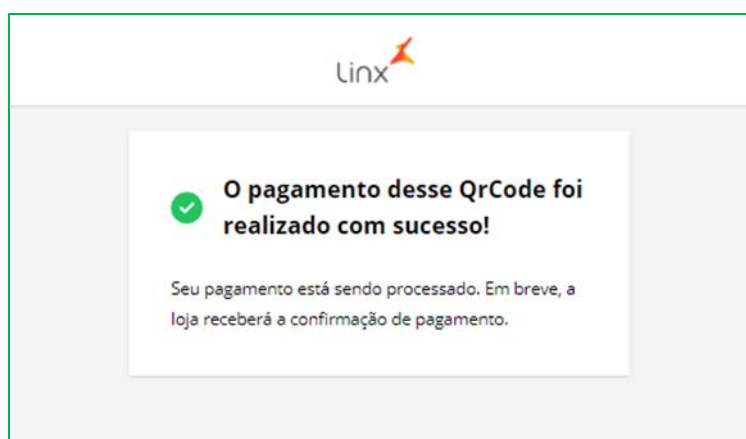


5.1. QRLINK

Este é o link de pagamento do QRLinx. Um QR Code dinâmico é apresentado na tela para realização do pagamento, além de conter também a opção “Copia e Cola” do PIX, abaixo temos o exemplo da tela aguardando o pagamento:



Logo após a realização do pagamento a página será atualizado automaticamente:



5.2. Apresentação na tela do PDV

A forma mais comum de apresentação do QRLinkx é através da tela do PDV. O QRCode dinâmico é apresentado no próprio monitor utilizado pelo operador do caixa e é necessário que o PDV esteja localizado de maneira que facilite o acesso do usuário à tela do PDV, para realizar a leitura do QRCode sem nenhum tipo de interferência:



- A posição do PDV deve ser projetada de forma flexível, que poderá ser virada para o usuário de maneira fácil e rápida ou tenha um monitor auxiliar já posicionado para a visualização do usuário, pois é essencial para garantir uma boa experiência na leitura do QRCode.
- A implantação do PDV deve atentar-se a obstruções entre o cliente e o monitor (placas acrílicas ou de vidro) que podem dificultar a leitura.

5.3. Apresentação no monitor auxiliar

Para facilitar a visualização do usuário em todo o processo de venda e leitura do QR Code no momento do pagamento, é uma alternativa interessante utilizar um monitor auxiliar, que fique virado para o usuário enquanto o operador do caixa realiza as etapas da venda no monitor principal (PDV).



5.4. Apresentação no cupom não fiscal/prenota

Nesta opção de apresentação o QRCode será impresso no cupom prenota, no qual é gerado antes da realização do pagamento e trata-se de um documento não fiscal. A principal preocupação neste caso é quanto a qualidade da impressão e o tamanho adequado do QRCode. Ele deve ocupar a máxima área máxima possível. Conforme modelo abaixo:

| | | | |
|--|-----------|-------|---------------------|
| LINX SISTEMAS E CONSULTORIA LTDA CNPJ | | | |
| 84.517.628/0015-93 | | | |
| RUA OLAVO BARRETO VIANA, 63, MODINHOS DE VENTO, Porto Alegre, RS, 91121-030/RS | | | |
| Cupom não Fiscal | | | |
| Código | Descrição | Qtd | UN Vt Unit Vt Total |
| 1004 | | 1 | 11,99 11,99 |
| Qtd total de itens | | 1 | |
| Valor total (R\$) | | 11,99 | |
| FORMA DE PAGAMENTO | | VALOR | |
| PAGO (R\$) | | 11,99 | |
| ORLEN | | | |
| CONSUMIDOR NÃO IDENTIFICADO | | | |
| Data : 21/04/2022 | | | |
| ID de transação: 6a3518c7-d3e7-4f05-87ee-74a8d78f7c84 | | | |
|  | | | |
| Escaneie aqui! | | | |
| <input type="button" value="Mercado Pago"/> <input type="button" value="Picpay"/> <input type="button" value="PIX"/> | | | |

5.5. Apresentação no Pinpad

Existe a possibilidade de apresentar o QRCode na tela do Pinpad através do DTEF Linx, facilitando assim o acesso do usuário à tela do aparelho e leitura do QRCode. Para tal funcionalidade, foi desenvolvida uma DLL na qual tem como objetivo, enviar uma imagem PNG para o PinPad e suas regras podem ser aplicadas nos ambientes Windows e Linux. Veja a seguir as instruções de implantação na automação:

1 – Solicitar acesso a DLL e geração do Token ao time de TEF (Juan Cardoso ou José Penna), pois cada automação terá um token específico e precisará deste dado para acessar a DLL;

2 – Utilizar as instruções contidas na documentação [App Linx TEF Mobile \(linxpayhub.com.br\)](http://linxpayhub.com.br) onde apresenta as devidas regras e funções de configuração do serviço.

Importante atentar-se ao PinPad utilizado, pois é necessário que esteja na Versão mínima ABECS: 2.02 tendo a funcionalidade de reprodução de imagem na tela. Veja alguns exemplos de PinPads que poderão ser utilizados:

- Gertec PPC 930
- Ingênico Lane 3000
- Verifone Vx 820

Deve se atentar a claridade do local e possíveis reflexos de luz que podem prejudicar a leitura do QRCode.

5.6. Autoatendimento

Algumas automações integradas ao QRLinkx, oferecem a opção de autoatendimento ao usuário via totem físico localizado na loja ou mesmo checkout online no e-commerce e a aplicação é configurada para que o próprio usuário realize todo o processo de venda de forma autônoma.

É importante que a opção de QRCode seja apresentada ao usuário de maneira intuitiva e considerando todas as recomendações de ferramentas complementares mencionadas no próximo subitem deste manual. Veja a seguir os exemplos de telas neste caso:



5.7. Ferramentas Complementares

Além de se atentar para os tipos de apresentação do QRCode, trazendo melhor visualização e uma boa experiência para usuário, também é importante tornar mais intuitivo o processo de pagamento, apresentando mensagens para o usuário, ao longo de cada etapa de forma padronizada.

Independentemente da forma a ser apresentado o QRCode ao pagador, na mesma tela, deve haver algumas ferramentas para indicar o processamento do pagamento.

- Mensagens informando status '**Aguardando Pagamento**': Para que o processo de pagamento se torne dinâmico, sugerimos a utilização de algumas mensagens a serem exibidas na tela com destaque e se possível, de forma dinâmica:
 - Aguardando processo de pagamento;
 - Seu pedido está sendo processado, aguarde por favor;
 - Seu pagamento será aprovado em breve.

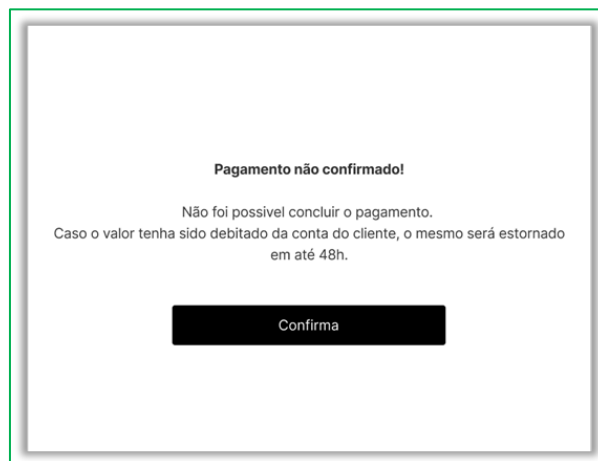
Sugerimos que estas mensagens sejam apresentadas na tela de forma dinâmica, ou seja, que a cada 10 ou 15 segundos, a mensagem seja alterada, para mostrar ao cliente que o processo está em andamento e que o caixa não está travado. A seguir veja os modelos:



- **Expiração da Venda:** É imprescindível que em todas as vendas geradas haja uma expiração para o QRCode. O tempo de expiração pode ser personalizável para cada estabelecimento, porém, indicamos que seja apresentado na tela um temporizador indicando quanto tempo resta para a expiração. Também recomendamos acrescentar algum indicador de loading na tela (barra ou círculo) indicando que o operador precisa aguardar a finalização do processo.



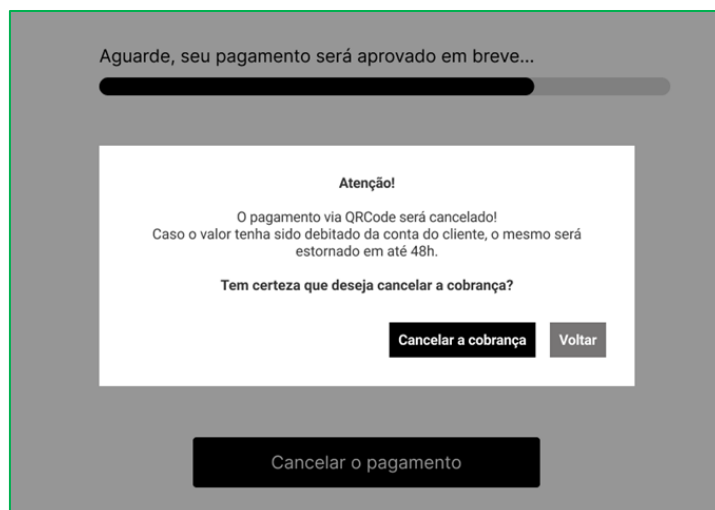
Caso este tempo de validade da cobrança, seja expirado ou mesmo aconteça o desfazimento, o usuário deve visualizar uma mensagem de desfazimento, informando que o pagamento não foi confirmado e caso o valor da venda tenha sido debitado, deixar claro que será devolvido automaticamente, neste momento também é necessário disponibilizar a impressão do comprovante de cancelamento. Segue sugestão de texto para a mensagem de pós expiração:



- **Cancelamento/Desistência da Cobrança:** Na tela com o QRCode, é necessário também haver um botão de Cancelamento / Desistência da Cobrança, caso haja desistência do pagador e o operador de caixa necessite desfazer imediatamente a transação. Conforme exemplo abaixo:

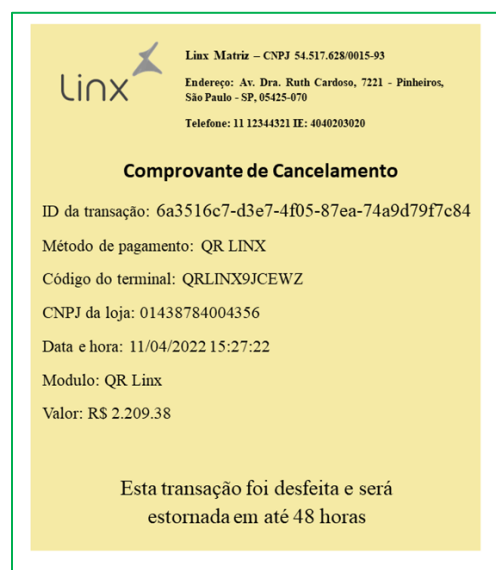
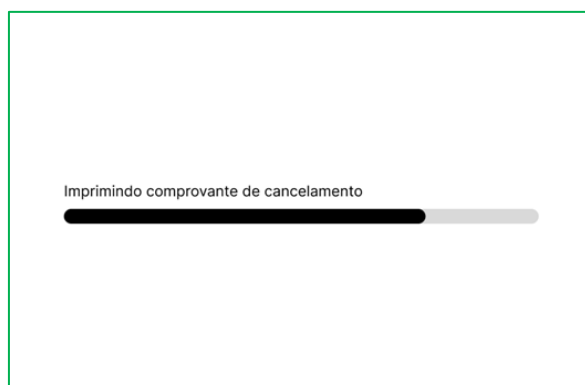


Ao clicar no Cancelamento/Desistência, o sistema deve exibir uma mensagem clara informando que, qualquer operação que tenha sido realizada será cancelada. Recomendamos também acrescentar um timer para habilitar a confirmação do cancelamento (5 segundos), para que o operador leia a mensagem. Segue exemplo de mensageria:

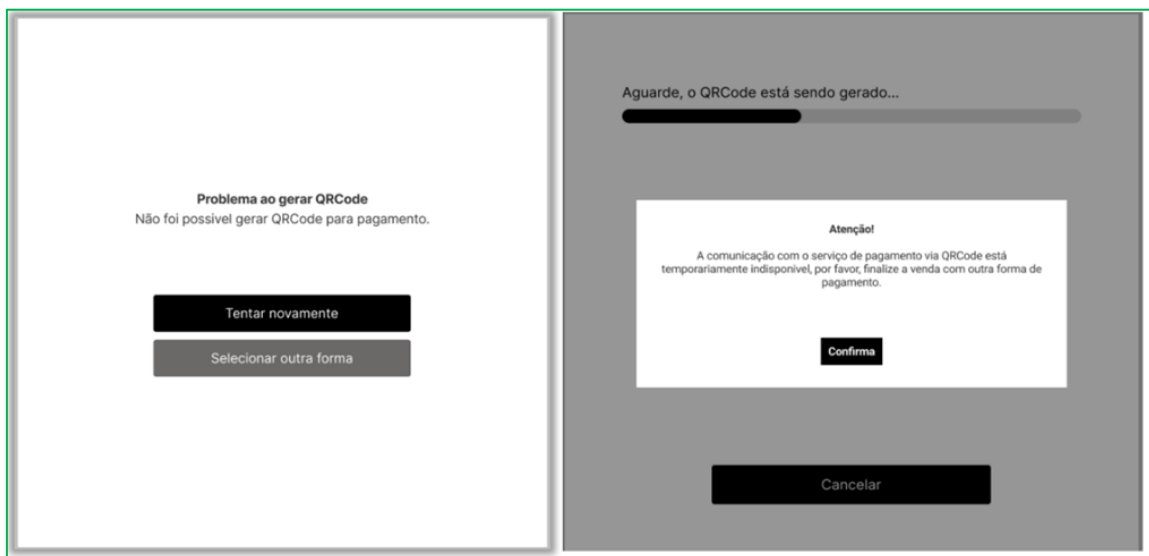


É importante que a automação comercial, utilize a integração com o serviço de cancelamento V2 do QRLinx, recomendamos que o PDV solicite ao usuário um motivo do cancelamento, assim será possível identificar o que gerou as desistências no pagamento. As instruções de integração estão disponíveis no manual de integração fornecido pelo time de Produtos [Manual Integração Transacional](#).

- **Impressão de Comprovante de Cancelamento:** Quando houver um cancelamento, recomendamos que a automação permita ao operador imprimir um comprovante de cancelamento. Neste comprovante devem estar claros os dados da transação como:
 - Payment Id gerado junto ao QRCode;
 - Data;
 - Valor;
 - Mensagem de prazo de cancelamento: “Caso algum valor tenha sido debitado, a devolução do valor ocorrerá de forma automática em até 48 horas.”.

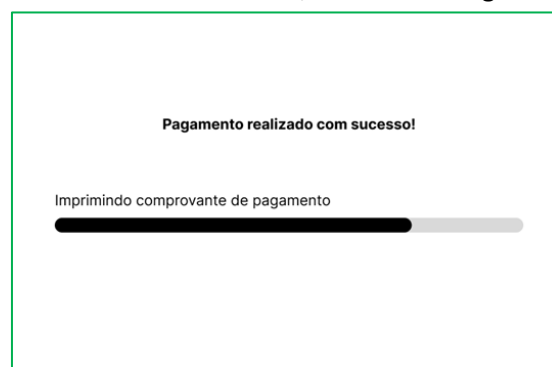


- **Falhas de Comunicação:** Sabemos que na comunicação entre APIs podem ocorrer falhas inesperadas, como timeouts na conexão de internet ou indisponibilidades momentâneas no serviço.
 - Nestes casos, indicamos que a automação deve tratar qualquer resposta inesperada com uma contingência, ignorando a resposta não tratada na automação e tentando novamente executar a tarefa por até 3x com um intervalo de 5 segundos em cada tentativa. Caso haja falha nas 3 tentativas, a automação deve apresentar mensagem de serviço temporariamente indisponível e informar ao caixa para finalizar a venda com outra forma de pagamento. Segue exemplos:



Automação também deve dar ao operador a possibilidade de imprimir o comprovante de cancelamento, caso seja solicitado um cancelamento da transação.

- **Pagamento Confirmado:** Durante o período de confirmação do pagamento, é interessante também que o usuário visualize mensagens que demonstre o andamento do processo de aprovação e assim que concluído, informar na tela “pagamento confirmado” ou “realizado com sucesso”, conforme imagem abaixo:



6. Histórico de Cobranças

Recomendamos que haja uma lista com todas as cobranças criadas naquele ponto de venda, em tela de segundo plano na automação, para visualização das transações independente do status atual e permitindo que caso necessário o reprocessamento de transações ou cancelamento, o operador do caixa consiga selecionar a cobrança desejada e efetuar a respectiva ação, conforme imagem abaixo:

⊗ Cancelar/ Devolver ↺ Atualizar transação Fechar

| <input type="checkbox"/> | Código do terminal | Data e hora | Código do pagamento | Status | Carteira |
|-------------------------------------|--------------------|-------------|--------------------------------------|------------|--------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | PDV001 | 00/00/0000 | 36ecffc7-bc6d-4d0e-b42e-1001e9ab0321 | Desfeito | Banqi Instituicao de Pagamento LTDA. |
| <input type="checkbox"/> | PDV001 | 00/00/0000 | 36ecffc7-bc6d-4d0e-b42e-1001e9ab0321 | Desfeito | Banqi Instituicao de Pagamento LTDA. |
| <input type="checkbox"/> | PDV001 | 00/00/0000 | 36ecffc7-bc6d-4d0e-b42e-1001e9ab0321 | Desfeito | Banqi Instituicao de Pagamento LTDA. |
| <input type="checkbox"/> | PDV001 | 00/00/0000 | 36ecffc7-bc6d-4d0e-b42e-1001e9ab0321 | Finalizado | Banqi Instituicao de Pagamento LTDA. |
| <input type="checkbox"/> | PDV001 | 00/00/0000 | 36ecffc7-bc6d-4d0e-b42e-1001e9ab0321 | Finalizado | Banqi Instituicao de Pagamento LTDA. |

Mostrar Mostrando de 5 à 10 de 95 registros

⏪ < 1 2 3 4 5 > ⏩

7. Situações de Instabilidade

Durante o fluxo transacional de um pagamento algumas situações podem ocorrer de forma inesperada, devido a isso iremos apresentar algumas situações para auxiliar na resolução de possíveis imprevistos:

7.1. Falha na criação da cobrança

Assim que automação aciona o QRLinx para criar uma cobrança, é possível que algum erro seja retornado conforme é demonstrado no Manual de Integração, por isso é muito importante que ocorra o tratamento conforme a mensagem retornada pelo QRLinx, por exemplo se o “pos_id” da loja não existir é retornada a mensagem “*Identificador de ponto de venda não encontrado*”, nestes casos recomendamos a correção do campo para que possa solicitar uma nova criação de cobrança.

O único erro que impede a loja de reprocessar a criação da cobrança é a mensagem “**Falha ao criar cobrança PIX**”, pois está relacionada a uma instabilidade no sistema parceiro ou as credenciais fornecidas no Portal QRLinx estão inválidas. Neste caso automação deve informar ao usuário para validar as credenciais no Portal QRLinx caso seja a primeira transação, nos casos de lojas que já transacionam com frequência verificar se existe notificação de incidente na [status page](#) do QRLinx.

7.2. Consulta Transação

O QRLinx disponibiliza uma API de contingência para que as automações possam consultar o status da transação. O meio ideal é que automação utilize o serviço de webhook, porém caso não seja possível disponibilizamos API “payment/check/{id}”.

A rota de consulta de pagamento tem um rate limit vinculado. Para não ser impactado por essa tratativa de segurança, a consulta de pagamento deve ser realizada após 10 segundos do QRCode aparecer em tela e a cobrança em questão pode ser consultado 5 vezes a cada minuto, desta forma automação não será impactada pelo rate limit. Para mais informações sobre o rate limit, consulta nosso [Manual de Integração](#).

Automação deve para o processo de consulta da transação sempre que os seguintes status forem retornados:

- **Finalização do pagamento realizada com sucesso:** Este status informa que a transação foi finalizada pelo PDV, sendo assim não existe mais a necessidade de reprocessar a consulta do status. Esse status não é definitivo, pois ainda é possível solicitar o cancelamento da transação;
- **Estorno do pagamento realizada com sucesso:** Este status informa que a solicitação de cancelamento ocorreu com sucesso, não existe mais a necessidade de reprocessar a consulta. Esse status é definitivo e não é passível mais de alteração;

- **Desistência do pagamento realizada com sucesso:** Este status informa a desistência da transação, ou seja, o PDV desfez a cobrança antes que ocorresse um pagamento. Esse status é passível de alteração caso ocorra notificação do pagamento, a transação para o status “Estorno do pagamento realizada com sucesso”, porém após a desistência não é mais necessário a consulta da transação por parte do PDV;

7.3. Falha na Finalização da Transação

O último passo no fluxo transacional é a finalização da transação, em alguns momentos de instabilidade no QRLink é possível que API de finalização retorne erro como por exemplo:

```
{
  "error":{
    "code":"LINX095",
    "type":406,
    "message":"Not Accept",
    "languages":[
      {
        "tag":"pt-br",
        "description":"Erro ao enviar a mensagem para a fila"}}}]}
```

Mesmo ocorrendo a falha devido uma instabilidade no produto não é necessária realizar o cancelamento, já que a transação se encontra como paga, automação deverá tratar o erro e concluir o processo de finalização da venda com a liberação do cliente.

Importante destacar que nenhuma transação é cancelada/estornada de forma automática, toda requisição sempre irá partir seja do PDV/automação, do Portal QRLink, ou do internet banking utilizado pelo lojista, nenhum cancelamento é processado automaticamente.

Porém também é possível receber o seguinte erro no fluxo de finalização da transação:

```
{
  "error":{
    "code":"LINX045",
    "type":406,
    "message":"Not Accept",
    "languages":[
      {
        "tag":"pt-br",
        "description":"A quantidade de pagamentos com status 'Pagamento Realizado' não confere com a enviada para confirmação"}}}]}
```

Para essa situação temos duas possíveis situações, preenchimento da chamada de confirmação incorreta, pois deveria ter sido enviado um ou mais pagamentos para a finalização, ou o cadastro do cliente possui credenciais repetidas, neste caso será necessário acionar o RC da Linx para auxílio e identificação do problema. Importante destacar que o cancelamento não se faz necessário já que a transação se encontra como paga, automação precisa tratar a mensagem de falha e identificar se ocorreu ou não erro no preenchimento da confirmação do pagamento.

Orientamos que o PDV realize até no máximo três tentativas com espaçamento de 20 segundos entre uma requisição e outra no processo de confirmação. Como essas situações estão relacionadas a instabilidade momentânea na aplicação ou no cadastro da loja o ideal é que automação possa tratar a mensagem e seguir com o processo de impressão do cupom e liberação do cliente com as informações presentes na API de consulta status.

7.4. Cancelamento da Transação

Disponibilizamos uma API para realização de cancelamentos, porém essa API é assíncrona, sendo assim, quando uma transação já está com o status paga “pagamento realizado com sucesso”, ou finalizada pelo PDV “Finalização do pagamento realizada com sucesso”, e automação solicita o cancelamento se faz importante realizar a consulta do status para validar que o estorno ocorreu com sucesso.

Na API de consulta status o QRLinx disponibiliza um objeto que informa se o estorno ocorreu ou não com sucesso, conforme exemplo abaixo:

```
{
  "refund_id":"1c600587-80c7-4c02-e4c6-08db2ea4e6e8",
  "value":5.00,
  "date_time":"2023-03-27T15:41:53.125Z",
  "refund_status_code":2,
  "cancel_numberext":"944528",
  "financial_transaction":true,
  "api_version":"V2",
  "refund_status":"Ok"
}
```

Agora nos casos que o campo “**refund_status**” retorna um status diferente de Ok, é necessário o tratamento por parte do PDV, no nosso manual de integração temos as informações do que ser realizado em cada situação, porém o mais importante são os status de Erro e Negado.

Caso o PDV receba um retorno de “**Erro**” a solicitação de cancelamento apresenta falha na solicitação junto ao PSP, automação não necessita mais consultar o status da transação, recomendamos acionar o RC da Linx para entendimento da falha ou o cliente realizar uma nova tentativa via Portal do QRLinx.


Para o status “**Negado**” a solicitação de cancelamento não foi autorizada, e a transação permanece com seu status anterior, recomendamos que automação realize até 3 tentativas de cancelamento, caso o retorno permaneça como negado, acionar o RC da Linx para análise.

8. Modelo de Comprovante de vendas – PIX e Carteiras Digitais

Independentemente do método de pagamento utilizado na venda, sendo PIX ou carteiras digitais, o comprovante de venda segue os padrões de cada modelo empresarial, porém orientamos que também sejam incluídas as seguintes informações:

- PaymentId;
- IdEndToEnd (para transações PIX);
- Autorização.

Essas informações estão disponíveis para as automações e PayKit após pagamento, porém recomendamos que seja realizada a Confirmação/Finalização da transação, pois QRLinx retorna o campo “REPORT” este possui os dados do pagamento, utilize os dados retornados para complementar o cupom fiscal.

| | |
|---|---|
|  | Linx Matriz – CNPJ 54.517.628/0015-93 Endereço: Av. Dra. Ruth Cardoso, 7221 – Pinheiros, São Paulo - SP, 05425-070 Telefone: 11 12344321 IE: 4040203020 |
| Comprovante de Pagamento | |
| ID da transação: 6a3516c7-d3e7-4f05-87ea-74a9d79f7c84 | |
| ID end to end: E60701110202205161729DY5L5TQH3US | |
| Método de pagamento: PIX | |
| Forma de pagamento: PIX | |
| Autorização: 599597398 | |
| Código do terminal: QRLINX9JCEWZ | |
| CNPJ da loja: 01438784004356 | |
| CPF do pagador: | |
| Data e hora: 11/04/2022 15:27:22 | |
| Modulo: QR Linx | |
| Valor: R\$ 2.209,38 | |

9. FAQ

Após o pagamento no APP do cliente quanto tempo demora para o PDV identificar a cobrança como paga?

O PDV é notificado via webhook ou consultando a transação segundos após o pagamento, atualmente o nosso tempo médio de notificação está em 2 segundos, porém esse tempo está relacionado ao provedor de pix ou carteira digital utilizada para pagamento, sendo assim o tempo pode variar caso ocorra alguma instabilidade nos sistemas parceiros.

Onde é possível identificar momentos de instabilidade no QRLinx?

Nossa status page (<https://statusqr.linx.com.br/>) está disponível para que possa acompanhar os momentos de instabilidade e se cadastrar para que possa ser notificado via e-mail ou webhook de incidentes juntos aos parceiros.

PDV poderá utilizar o processo de consulta status de forma padrão, sem ser via contingência ou webhook?

Sim, entendemos que alguns clientes não permitem acesso direto a internet e por isso não é possível implantar o processo via webhook para receber as alterações de status. Sendo assim, o PDV poderá realizar consultas via API desde que siga as orientações disponíveis no item [7.2. Consulta Transação](#).

Em casos de timeout no QRLinx qual o procedimento realizado pela automação?

Se a informações de timeout ocorrer em qualquer uma das APIs do QRLinx, recomendamos que automação realize uma nova requisição após 20 segundos e repetir o processo até três vezes para identificar se uma possível instabilidade foi normalizada. Caso o timeout ocorra no processo de confirmação da transação, não recomendamos que seja realizado o cancelamento.

Transações são canceladas/estornadas de forma automática?

Nenhuma transação é cancelada de forma automática, o QRLinx somente estorna uma transação se ocorreu uma solicitação, ou seja, o lojista solicitou via PDV, via internet banking ou via Portal QRLinx.

O que pode ocorrer é uma notificação de pagamento, chegar para o QRLinx após o PDV desistir da transação, neste caso realizar um desfazimento, como o PDV desistiu da transação e o provedor de PIX informa que a transação está paga, o QRLinx necessita realizar o estorno da transação, já que a desistência da transação foi solicitada e aplicada com sucesso.

Está ocorrendo falha na leitura do QRCode, o que fazer?

É importante verificar se há algum tipo de interferência entre a tela e usuário, que esteja prejudicando a leitura do QRCode na tela do PDV. Outro ponto a ser verificado também, é se o monitor ou qualquer outra forma de apresentação do QRCode, esteja em boa qualidade de

imagem, para não prejudicar a leitura do QRCode. Caso a falha persista, entre em contato com o suporte Linx Pay.

Qual a melhor posição ou forma de demonstrar o QRCode no PDV, para o usuário?

A posição do PDV deve ser projetada de forma flexível, que poderá ser virada para o usuário de maneira fácil e rápida, é essencial para garantir uma boa experiência na leitura do QRLinx.

O que é e como funciona a “conta de recebimento” do PIX?

A conta de recebimento PIX é a conta transacional atrelada à chave PIX que o estabelecimento usará no QRLinx para receber os pagamentos sendo análoga à uma conta domicílio onde os recebíveis de pagamentos são depositados.

Como os valores são liquidados diretamente da conta do pagador para a conta recebedora do estabelecimento, é necessário que a conta recebedora esteja integrada com o QRLinx para recebermos a confirmação do pagamento.

Quanto custa para o cliente o PIX e QRLinx?

- QR Linx PIX Stone: oferta para clientes que vão usar o PIX Stone integrado, (itens fiscais já estão zerados, sem necessidade de aplicação de desconto);
- QR Linx mensalidade fixa: ideal para clientes com grandes volumes de transações, que vão usar algum PSP de mercado (PIX de outros bancos e instituições).
- QR Linx bilhetagem: ideal para clientes com volumes baixos de transações PIX/mês, usando PSP de mercado (PIX de outros bancos e instituições).

O que eu ganho ao aceitar PIX através do QRLinx?

Ao aceitar o PIX através do QRLinx, o estabelecimento garante que seus pagamentos recebidos com PIX estejam integrados ao seu PDV e processo de vendas sem impactar sua operação garantindo o reconhecimento dos pagamentos também na gestão/conciliação.

Além disso o estabelecimento poderá aceitar outros meios de pagamentos das carteiras integradas com o QRLinx como Mercado Pago, Ame Digital, PicPay, Cash Berti entre outras.

Quem pode pagar com PIX através do QRLinx?

Qualquer comprador que possua conta atrelada ao PIX poderá pagar na loja de um estabelecimento integrado ao QRLinx, a carteira/conta/APP do pagador não precisa estar integrado ao QRLinx.

Como vou receber os valores de vendas PIX?

O estabelecimento receberá o valor integral instantaneamente (D0) na conta de recebimento PIX cadastrada.

O QRLinx pode ser lido e pago duas vezes?

Assim que o QRLinkx identifica um pagamento realizado para uma cobrança, não é possível a realização de um novo pagamento, caso ocorra, o segundo pagamento será estornado em sequência.



0800 701 5607
linux.com.br

Visite nossas páginas
nas mídias sociais:

