

# UTIL

## Card

### DÚVIDAS FREQUENTES

INFORMAÇÕES  
(47) 3275-7018  
[convenios@acijs.com.br](mailto:convenios@acijs.com.br)



## CRENCENCIADA

Porque o sistema não está gerando alguns relatórios?

O sistema funciona com os navegadores Mozilla Firefox e Chrome. Porém, algumas funções são executadas somente no Internet Explorer. Isso ocorre porque a Microsoft possui o monopólio de algumas plataformas de desenvolvimento.

Quando passo o cartão do cliente aparece às seguintes mensagens:

- 1- Ramo de atividade bloqueado
- 2- Serviço inacessível, indisponível ou time out
- 3 – Conveniada bloqueada
- 4 – Credenciada bloqueada

- 1 - O cartão do cliente não está liberado para fazer compras nesse tipo de segmento.
- 2 - O estabelecimento está sem internet no momento.
- 3 - Oriente o cliente a procurar informações no RH da empresa.
- 4 - Entre em contato com a administradora do cartão (ACIJS) para verificar a situação.

Quando passo o cartão do cliente aparece às seguintes mensagens: Cartão não localizado.

Se a forma de passar o cartão for via leitor óptico, digitar o número “zero” e depois passar o cartão no leitor, pois alguns leitores não lêem o “zero” à esquerda. Se o mesmo depois de feito esse procedimento continuar com a mesma mensagem, entrar em contato com a Administradora do cartão (ACIJS), pois provavelmente o cartão é de outra cidade e o estabelecimento não está liberado.

Fiz uma venda e preciso cancelar. Como eu faço?

Para cancelar vendas realizadas nas últimas 24 horas, clique na opção Lançamentos > Cancelamento de movimento cartão. Caso já tenham se passado 24 horas desde a venda, envie um e-mail para [convenios@acijs.com.br](mailto:convenios@acijs.com.br) e solicite o cancelamento. Informe o nome do usuário, a data da compra, o número da autorização e o valor da compra.

Como faço para saber quais foram minhas vendas num período?

Acesse Relatórios > Extrato > Contas a receber. Ou no menu, Vendas > Conveniada por credenciada.

# UTIL

## Card

### DÚVIDAS FREQUENTES

INFORMAÇÕES  
(47) 3275-7018  
[convenios@acijs.com.br](mailto:convenios@acijs.com.br)



## CREENCIADA

Meu sistema de venda está indisponível, existe uma opção para efetuar a venda pelo UTIL Card?

Acesse o site [www.convcard.com.br](http://www.convcard.com.br). Escolha a opção credenciada. Faça o login com a sua senha e chave de acesso. Clique na opção Lançamentos > Movimento manual de cartões. Digite as informações, salve e imprima o comprovante.

Quero saber quanto estou vendendo para determinada empresa.

Ir na opção relatórios>extrato>conveniada.

Quero saber quais foram minhas vendas nos últimos períodos.

Acesse a opção Relatórios > Extrato > Contas recebidas.

Recebi um e-mail com a seguinte mensagem: "Existe, transações pendentes em meu sistema."

Acesse Lançamentos > Confirmação de transação. Escolha a data informada no e-mail. Selecione a opção "não confirmados" e clique em Consulta. Verifique a pendência e confirme ou cancelar, conforme situação.

Fiz uma venda, porém o cupom não imprimiu como sei se a venda aprovou?

Acesse o site [www.convcard.com.br](http://www.convcard.com.br). Escolha a opção Credenciada. Faça o login com a sua senha e chave de acesso. Clique na opção Lançamentos > Confirmação de transação. Ou, na opção Extratos > Conveniada.