

Manual de usuario de Pasarela de Pagos (TPV-Virtual)

Referencia UMBELA - Manual Usuario Pasarela Pagos (TPV_Virtual) v0.28.docx

ÍNDICE

1.	Introducción	3
2.	Descripción de la solución.....	3
2.1.	Conceptos generales y terminología.....	3
3.	Acceso a la aplicación	3
3.1.	Pago Directo.....	4
3.2.	Mis Deudas.....	11
4.	Reimprimir Justificante.....	18
5.	Casos de Uso.....	19
5.1.	Pago con avisos.	19
5.2.	Pago con error.....	20
5.3.	Deuda no pagable.....	20
5.4.	Deuda ya pagada. Ver justificante.	20
5.5.	Pago realizado. No se puede obtener justificante.....	21
6.	Procedimiento en caso de incidencias.....	21
7.	Preguntas Frecuentes	22

1. Introducción

El presente documento es una guía de uso de la aplicación Pasarela de Pagos de Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) en su modalidad de TPV-Virtual.

2. Descripción de la solución

2.1. Conceptos generales y terminología

Para la mejor comprensión de este documento definiremos una serie de conceptos generales:

- **Obligado al pago:** aquella persona física o jurídica obligada al pago de deudas en concepto de ingresos de derecho público, tributarios y no tributarios, cuya titularidad corresponde a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia o a aquellas entidades públicas que hayan delegado en la Agencia Tributaria de la Región de Murcia la gestión y recaudación de dichos ingresos.
- **Pasarela de Pagos** es una aplicación web a través de la cual un obligado al pago podrá realizar el pago de sus tributos y resto de deudas de derecho público.

3. Acceso a la aplicación

La aplicación está alojada en <https://pasarelapago.carm.es>

Al conectarse a la aplicación lo primero que veremos es una pantalla como la que se muestra a continuación.

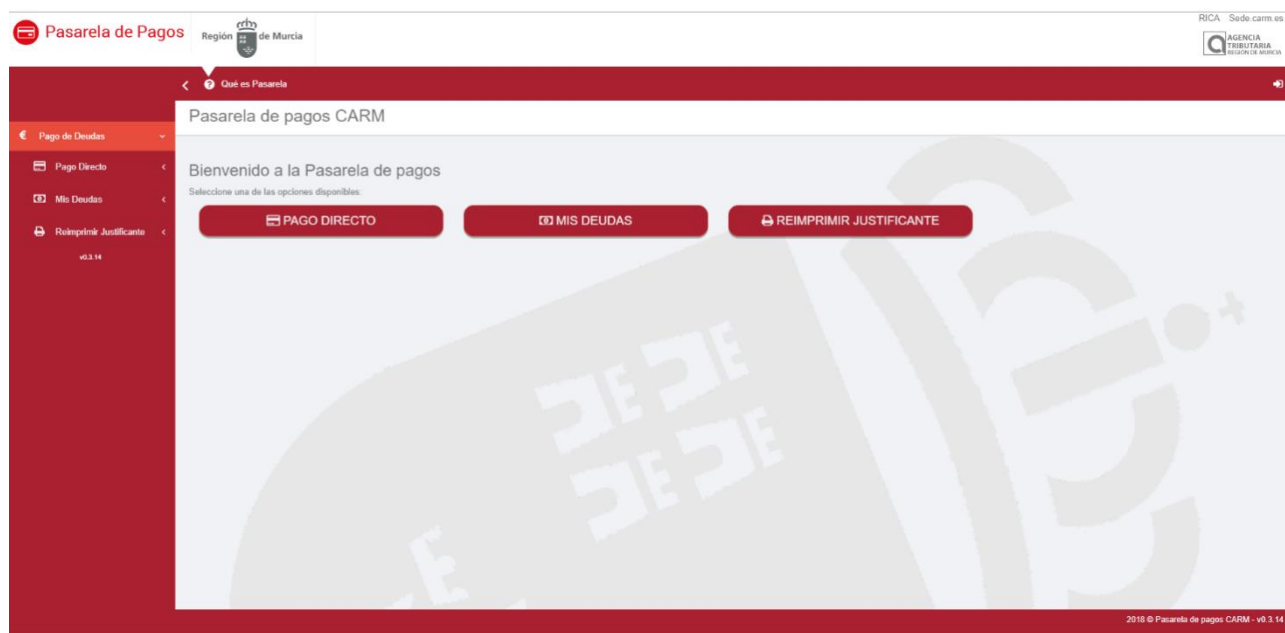


Imagen 1. Pantalla principal.

Como se puede ver en la imagen anterior, la pantalla se compone de un menú lateral y una pantalla central donde se presentan las dos modalidades de acceso al pago.

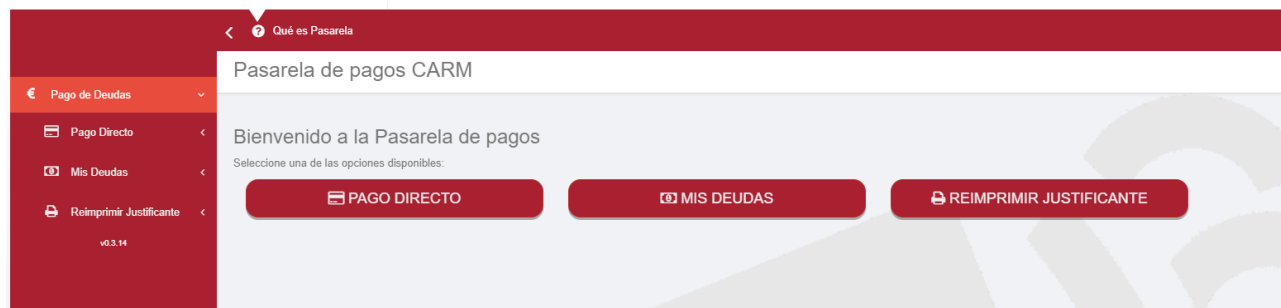


Imagen 2. Detalle de la pantalla principal.

Haciendo clic con el ratón sobre el icono “<” junto al título, el menú lateral se minimizará ampliando por tanto la parte central de la aplicación.



Imagen 3. Detalle del menú colapsado.

3.1. Pago Directo.

Desde esta opción se permite el pago sin autenticación de una deuda de la que se conozca su identificador (actualmente el N28), su importe y el NIF del deudor. Desde esta opción podrán realizar el pago tanto personas físicas como jurídicas.

Al acceder a esta opción de Pago Directo, se mostrará un formulario como el que se muestra a continuación los siguientes campos que debe introducir el usuario de forma obligatoria:

- NIF del titular de la deuda.
- N28 identificador de la deuda.⁽¹⁾
- Importe total a pagar.

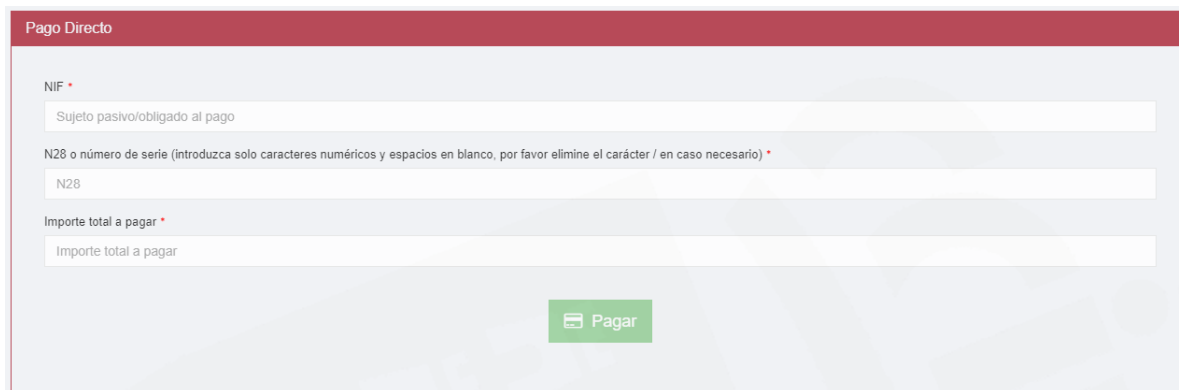
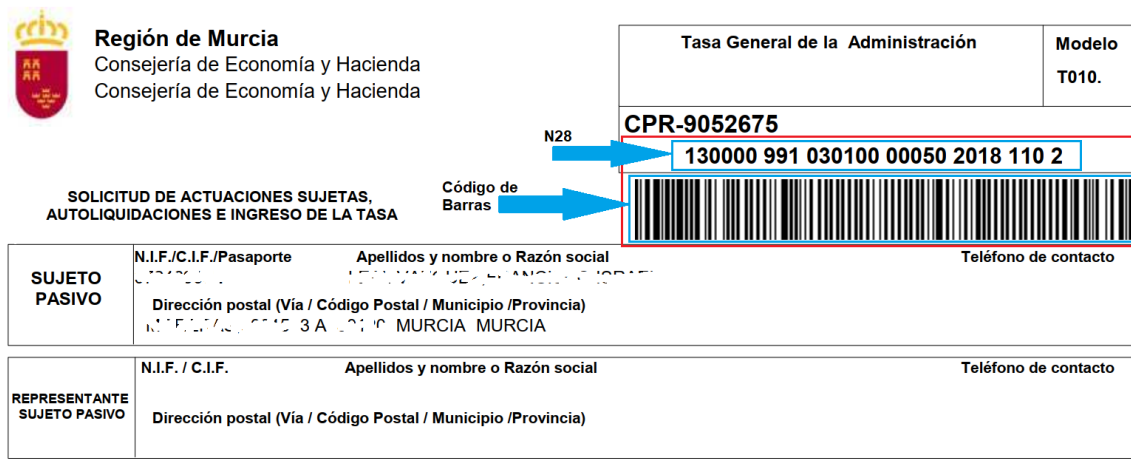


Imagen 4. Formulario de introducción de datos de la deuda. Pago Directo.

⁽¹⁾ Es posible incorporar directamente el valor del N28 desde el código de barras escaneándolo con una pistola lectora de códigos. Para la lectura correcta se debe posicionar el cursor en el campo de entrada del N28, a continuación apunte con la pistola hacia el código de barras y pulse el gatillo hasta oír el pitido que emite la misma. En este momento el código del N28 será incorporado dentro de la pantalla de pago al campo de N28. A continuación en la siguiente imagen puede ver un ejemplo de código de barras.



Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda
Consejería de Economía y Hacienda

Tasa General de la Administración **Modelo T010.**

N28 **Código de Barras**

CPR-9052675
130000 991 030100 00050 2018 110 2

SOLICITUD DE ACTUACIONES SUJETAS, AUTOLIQUIDACIONES E INGRESO DE LA TASA

SUJETO PASIVO	N.I.F./C.I.F./Pasaporte 672900000	Apellidos y nombre o Razón social MURCIA DE LA ALFONSO (S.R.L.)	Teléfono de contacto
	Dirección postal (Vía / Código Postal / Municipio /Provincia) MURCIA DE LA ALFONSO 3 A 03010 MURCIA MURCIA		

REPRESENTANTE SUJETO PASIVO	N.I.F. / C.I.F.	Apellidos y nombre o Razón social	Teléfono de contacto
	Dirección postal (Vía / Código Postal / Municipio /Provincia)		

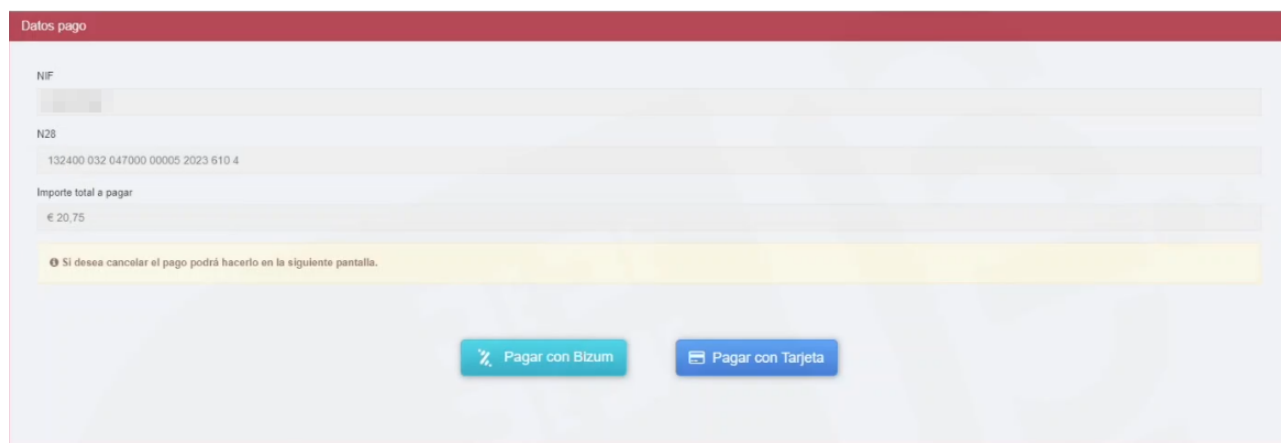
DETALLE DE LA AUTOLIQUIDACIÓN **Ejemplar para la Administración**

Imagen 5. Imagen código de barras n28

Una vez que se han cumplimentado los datos obligatorios y tras hacer clic en el botón “Pagar” la aplicación realizará las validaciones oportunas sobre la deuda con el fin de determinar si el pago puede realizarse.

También puede darse el caso de que los datos de la deuda a pagar hayan sufrido alguna variación respecto a los datos introducidos inicialmente (por ejemplo, que el importe haya variado). En esta circunstancia se mostrará una pantalla de aviso informando de dichos cambios dando la oportunidad de continuar o cancelar el pago. Vea el caso [5.1. Pago con avisos](#)

Si el pago puede realizarse la aplicación mostrará una pantalla resumen a título informativo con los datos del mismo con los métodos de pago disponibles para realizar dicho pago.



Datos pago

NIF
[Campo oculto]

N28
132400 032 047000 00005 2023 610 4

Importe total a pagar
€ 20,75

Si desea cancelar el pago podrá hacerlo en la siguiente pantalla.

Pagar con Bizum **Pagar con Tarjeta**

Imagen 6. Pantalla de confirmación de los datos de la deuda. Pago Directo.

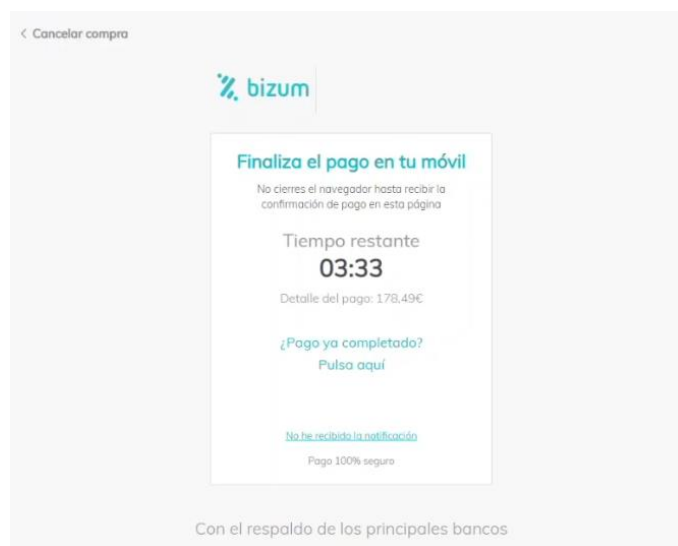
Dependiendo del método de pago que seleccionemos, y tras hacer clic al botón de pagar, la aplicación redirige al usuario a la plataforma digital de pago de la entidad, la cual mostrará, un resumen del pago.

Si el método de pago seleccionado es “Pagar con Bizum”, mostrará una pantalla donde se deberá introducir el número de teléfono el cual debe disponer de una cuenta Bizum asociada. Posteriormente aparecerá una cuenta atrás del tiempo que se dispone para aceptar la operación en la aplicación del banco.



The screenshot shows the Bizum payment interface. At the top is the Bizum logo. Below it, the text reads "Introduce tu teléfono para continuar con la compra." (Enter your phone number to continue with the purchase). There is a section titled "Teléfono registrado en Bizum" with a sub-label "Introduce tu teléfono" and a text input field. Below the input field, it says "No olvides tener tu móvil a mano" (Don't forget to have your mobile phone). A large button labeled "Continuar con la compra" (Continue with the purchase) is present. Below the button, it shows "Detalle del pago: 20,75€" (Payment detail: 20.75€) and "Pago 100% seguro" (100% secure payment). At the bottom, it states "Con el respaldo de los principales bancos" (With the support of the main banks).

Es importante no cerrar en ningún momento el navegador hasta haber aceptado la operación y recibir la confirmación de pago en la propia pantalla.



The screenshot shows the Bizum payment confirmation interface. At the top left, there is a link "< Cancelar compra" (Cancel purchase). The Bizum logo is at the top center. Below it, the text reads "Finaliza el pago en tu móvil" (Finalize the payment on your mobile). A warning message says "No cierres el navegador hasta recibir la confirmación de pago en esta página" (Do not close the browser until you receive the payment confirmation on this page). A countdown timer shows "Tiempo restante 03:33" (Remaining time 03:33). Below the timer, it shows "Detalle del pago: 178,49€" (Payment detail: 178.49€). A question asks "¿Pago ya completado?" (Payment already completed?) with a link "Pulsa aquí" (Click here). At the bottom, there is a link "No he recibido la notificación" (I haven't received the notification) and "Pago 100% seguro" (100% secure payment). At the very bottom, it states "Con el respaldo de los principales bancos" (With the support of the main banks).

Cuando la operación esté aceptada y se haya pagado correctamente, aparecerán los detalles de la operación y un aviso indicativo del resultado de la operación.



 Seleccione su idioma Castellano

1 Seleccione método de pago

2 Solicitando datos adicionales

3 Autenticando

4 Resultado de la transacción

Datos de la operación

Importe:

Comercio:

Terminal: 175182260-1

Número pedido: 02023120003n

Fecha: 07/02/2023 11:30

Número Cuenta:

Id. Operación:

 **OPERACIÓN AUTORIZADA CON CÓDIGO: 602715**

Url Comercio: <https://www.carm.es>



 **CONTINUAR**

Powered by 

© 2023 Redsys Servicios de Procesamiento, SL - Todos los derechos reservados.

Si pulsamos el botón de continuar, nos redirigirá a la pasarela de pagos para poder reimprimir el justificante.

Pasarela de pagos CARM

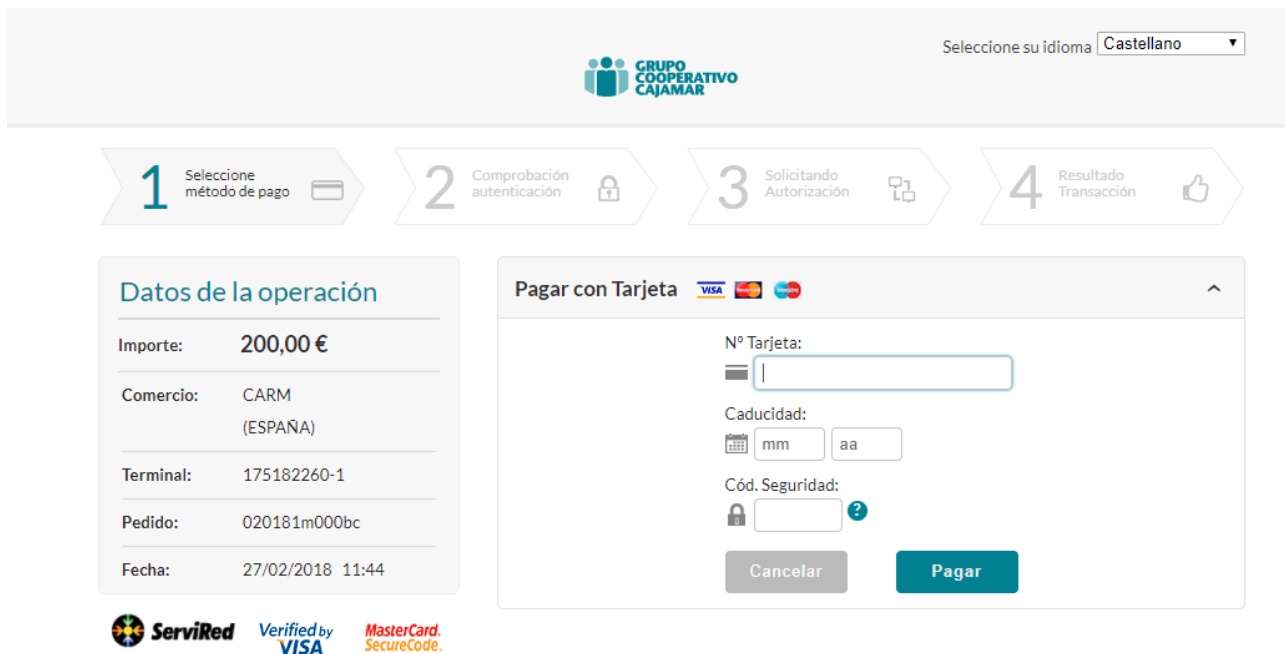
Pago realizado

El pago se ha realizado con éxito.

Puede obtener el justificante de pago, pulsando el siguiente botón

Ver justificante

Si el método de pago seleccionado es “Pagar con Tarjeta”, la aplicación mostrará una pantalla con los datos de la operación y los campos para introducir los datos de la tarjeta con los que se quiere realizar el pago. En ningún momento se almacenan los datos de la tarjeta en los sistemas de la Administración Regional de Murcia.



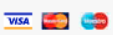
Seleccione su idioma Castellano

GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR

1 Seleccione método de pago  2 Comprobación autenticación  3 Solicitando Autorización  4 Resultado Transacción 

Datos de la operación

Importe:	200,00 €
Comercio:	CARM (ESPAÑA)
Terminal:	175182260-1
Pedido:	020181m000bc
Fecha:	27/02/2018 11:44

Pagar con Tarjeta 

Nº Tarjeta:

Caducidad: mm aa

Cód. Seguridad: ?



Imagen 7. Formulario de introducción de datos de tarjeta.

Una vez introducidos los datos y seleccionado el botón de “Pagar”, la plataforma muestra una pantalla con el resumen del pago nuevamente y solicitará el código de verificación personal (CIP).

Verified by VISA **Autenticación Comercio Electrónico Seguro** 

Esta es la Frase de Control que usted definió para identificar al Servidor de Autenticación

123456

A continuación le presentamos los datos de la operación de compra para la que se nos está solicitando autorización:

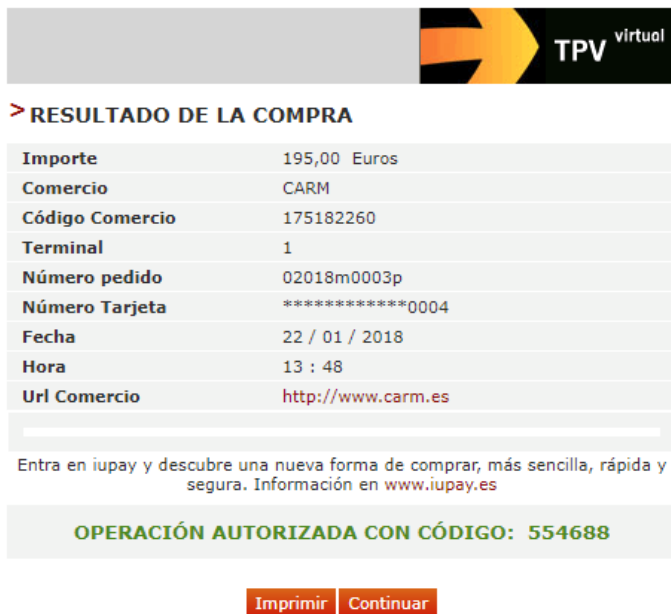
Nº Tarjeta	454881*****0004
Comercio	CARM
Nº Pedido	02018m0003p
Importe Operación	195.00 Euros
Fecha y Hora	22/01/2018 13:47:39

Rogamos informe su Código de Identificación Personal - CIP - en el siguiente apartado y pulse Aceptar para que el Servidor de Autenticación verifique su identidad.

Código de Identificación Personal CIP

Imagen 9. Pantalla de validación del pago

Una vez introducido el Código de Identificación Personal y seleccionado el botón de “Aceptar”, si todos los datos son correctos se realiza el pago y se muestra al usuario un resumen del pago que ya se ha realizado.



> RESULTADO DE LA COMPRA

Importe	195,00 Euros
Comercio	CARM
Código Comercio	175182260
Terminal	1
Número pedido	02018m0003p
Número Tarjeta	*****0004
Fecha	22 / 01 / 2018
Hora	13 : 48
Url Comercio	http://www.carm.es

Entra en iupay y descubre una nueva forma de comprar, más sencilla, rápida y segura. Información en www.iupay.es

OPERACIÓN AUTORIZADA CON CÓDIGO: 554688

[Imprimir](#) [Continuar](#)

Imagen 10. Pantalla resumen del pago

Es importante indicar que el pago sólo se realizará si el banco lo acepta tras realizar las validaciones oportunas.

Si en el proceso de pago se produce cualquier error se mostrará una pantalla como la que se puede ver a continuación.



GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR

1 Seleccione método de pago 2 Solicitando datos adicionales 3 Autenticando 4 Resultado de la transacción

Importe: 1,00 €

Comercio: CARM (ESPAÑA)

Terminal: 175182260-1

Número pedido: 020181m000b9

Fecha: 27/02/2018 10:13

No se puede realizar la operación
La comunicación con el comercio no es posible en estos momentos. Por favor, inténtelo más tarde

Número Tarjeta: *****0004

Url Comercio: <http://www.carm.es>

[CANCELAR](#)

1,00 €

Imagen 11. Pantalla resumen con error

***IMPORTANTE.** Si obtiene un error como el de la imagen anterior es muy aconsejable no cerrar el navegador. Se recomienda hacer clic en el botón “CANCELAR” para recibir un detalle más completo del error que se haya podido producir.

** Las imágenes del TPV Virtual pueden cambiar*

Tras continuar, se mostrará al usuario un mensaje indicando que el pago se está procesando y que espere hasta que se haya completado.

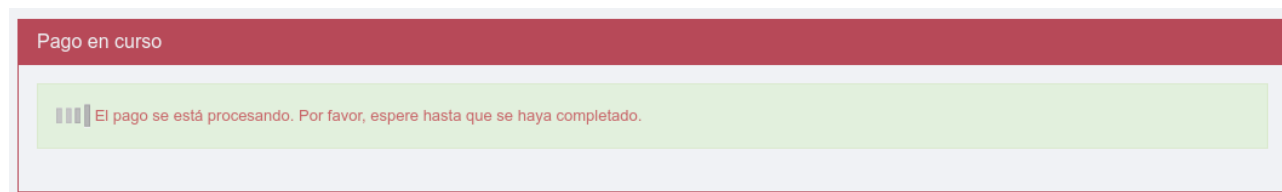


Imagen 12. Pago en curso

Una vez completado el proceso de pago se mostrará al usuario el resultado del pago dentro de la aplicación y dando la posibilidad de imprimir el resguardo o justificante del pago.



Imagen 13. Resultado del pago

Haciendo clic en el botón “Ver justificante” se mostrará el justificante del pago de la deuda, como el que se muestra en la siguiente imagen, siendo este justificante el que surte, por el importe ingresado, los efectos liberatorios para con el Tesoro Público Regional señalados en el Reglamento General de Recaudación.

** Las imágenes del TPV Virtual pueden cambiar*

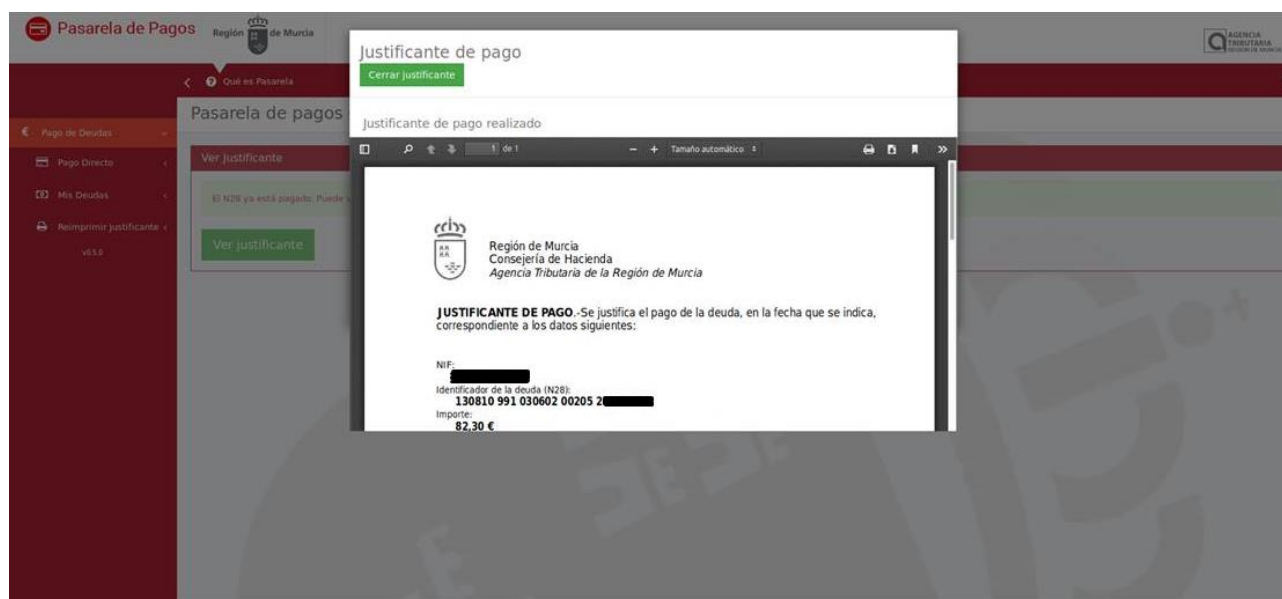


Imagen 14. Justificante de un Pago

Estando en la pantalla de introducción de datos de la tarjeta de crédito, en caso de seleccionar el botón “Cancelar” la plataforma presentará un mensaje informando de ello y reenviará a la Pasarela para continuar con otros pagos.



Imagen 8. Pantalla de cancelación del pago

* Las imágenes del TPV Virtual pueden cambiar

3.2. Mis Deudas.

A través del formulario “Mis Deudas” se permite a un ciudadano (persona física o persona Jurídica), previamente autenticado, la consulta y el pago de sus deudas con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia o con aquellas entidades públicas que hayan delegado en la Agencia Tributaria de la Región de Murcia la gestión y recaudación de dichos ingresos.

La autenticación del ciudadano se realizará con Certificado digital de usuario, siendo válidos sólo aquellos certificados emitidos por una de las Entidades Certificadoras reconocidas por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El usuario deberá hacer clic en el botón “Identificarse” y el navegador mostrará una ventana de aviso para que se seleccione un certificado y su clave si es necesario.



Imagen 15. Pantalla de validación de usuario. Selección de Certificado.

En caso de que se produzca cualquier tipo de error en el proceso de validación del usuario la aplicación informará de ello mostrando un texto explicativo, tal y como se puede ver en la siguiente imagen.

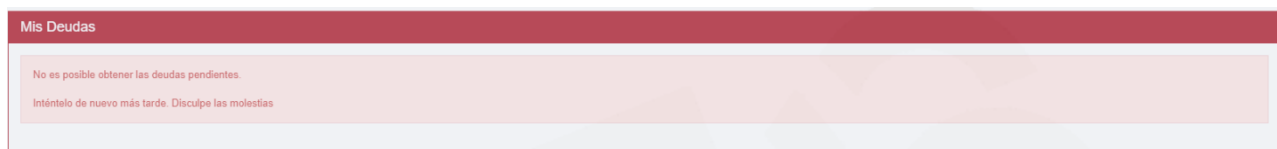


Imagen 16. Pantalla de validación de usuario. Error de validación.

Una vez autenticado el usuario, a partir de su NIF tanto si es una persona física como el NIF del representado si es una persona jurídica, se mostrará una pantalla con las deudas que el sistema le tiene asignada a dicho NIF.

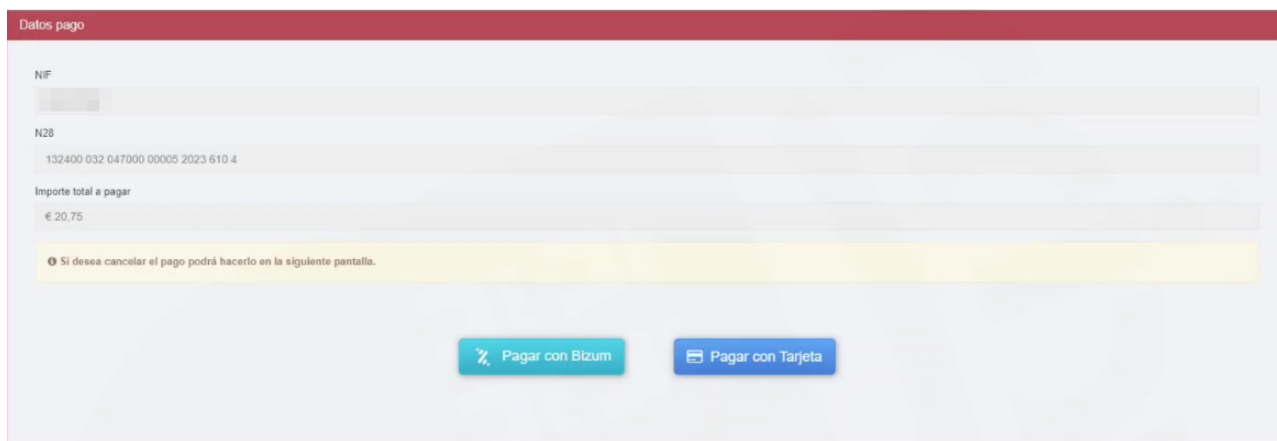
Se mostrará un listado de todas las deudas, especificando para cada una de ellas:

- Identificador de la deuda (N28)
- Importe de la deuda: No modificable.
- Concepto
- Entidad/Organismo
- Ejercicio
- Nº de referencia: Identificador de la deuda en el sistema origen.

Mis Deudas						
Lista de deudas de [NIF]				Filtrar resultados		
« < 1 2 3 4 5 > »				Exportar		
	Identificador deuda (N28)	Importe	Concepto	Entidad/Organismo	Ejercicio	Nº de referencia
Pagar	130200 997 048005 00001 2018 510 7	123,45 €	obj 3	COMUNIDAD AUTÓNOMA REGIÓN DE MURCIA	2018	
Pagar	132400 029 007000 56985 2003 810 0	23,80 €	I. VEHICULOS TRACCION MECANICA	MULA	2003	3222
Pagar	132400 029 007000 56987 2003 810 5	3,80 €	I. VEHICULOS TRACCION MECANICA	MULA	2003	3387
Pagar	132400 029 047001 73207 2000 810 8	0,80 €	VADOS-ENTRADA VEHICULOS-	MULA	2000	402
Pagar	132400 029 007000 10872 2001 810 2	0,08 €	I. VEHICULOS TRACCION MECANICA	MULA	2001	4369
Pagar	132400 029 047008 43317 2018 710 4	49,07 €	VADOS-ENTRADA VEHICULOS-	MULA	2018	13154
Pagar	132400 029 007000 10732 2001 810 2	21,42 €	I. VEHICULOS TRACCION MECANICA	MULA	2001	4368
Pagar	132400 029 047002 16976 2001 810 4	67,71 €	VADOS-ENTRADA VEHICULOS-	MULA	2001	400
Pagar	132400 029 007000 53539 2002 810 1	15,31 €	I. VEHICULOS TRACCION MECANICA	MULA	2002	3222
Pagar	132400 029 007000 53540 2002 810 4	15,31 €	I. VEHICULOS TRACCION MECANICA	MULA	2002	3311
« < 1 2 3 4 5 > »				Exportar		

Imagen 17. Pantalla de deudas de un obligado al pago.

Una vez se ha seleccionado la deuda a pagar si los datos son correctos se procederá al pago.



Datos pago

NIF

N28

132400 032 047000 00005 2023 610 4

Importe total a pagar

€ 20,75

Si desea cancelar el pago podrá hacerlo en la siguiente pantalla.

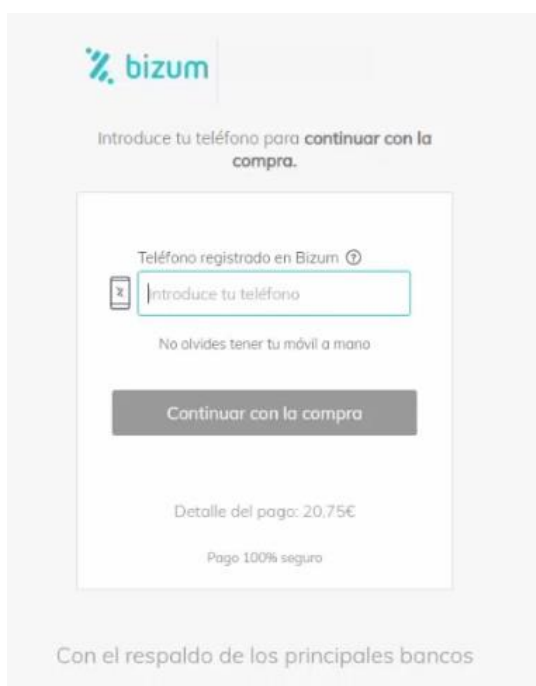
Pagar con Bizum Pagar con Tarjeta

Imagen 18. Pantalla resumen de un pago.

En la pantalla anterior la aplicación mostrará a modo informativo un resumen del pago que se va a realizar. Tras hacer clic en el botón “Pagar” la aplicación realizará las comprobaciones oportunas y si puede ser pagado se procederá con el mismo. En caso de que el pago no pueda ser realizado el usuario será informado convenientemente.

Dependiendo del método de pago que seleccionemos, y tras hacer clic al botón de pagar. La aplicación redirige al usuario a la plataforma digital de pago de la entidad, la cual mostrará, un resumen de lo que se va a pagar.

Si el método de pago seleccionado es pago por Bizum, mostrará una pantalla donde se deberá introducir el número de teléfono del cual dispone de una cuenta Bizum. Posteriormente aparecerá una cuenta atrás del tiempo que se dispone para aceptar la operación en la aplicación del banco.



bizum

Introduce tu teléfono para continuar con la compra.

Teléfono registrado en Bizum ⓘ

Introduce tu teléfono

No olvides tener tu móvil a mano

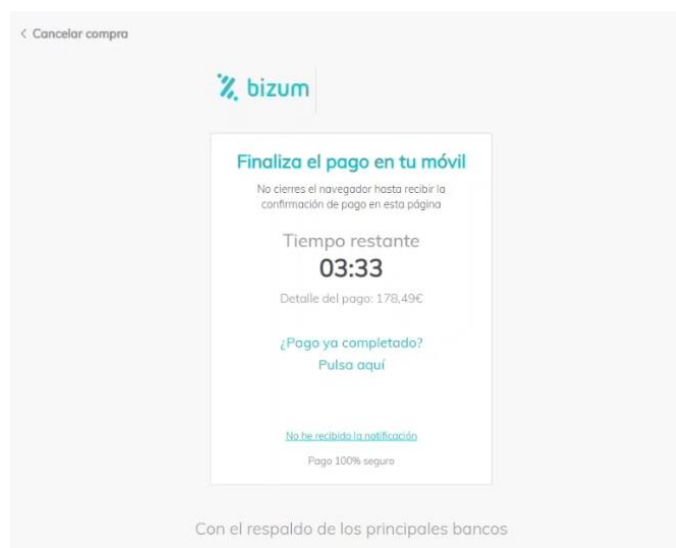
Continuar con la compra

Detalle del pago: 20,75€

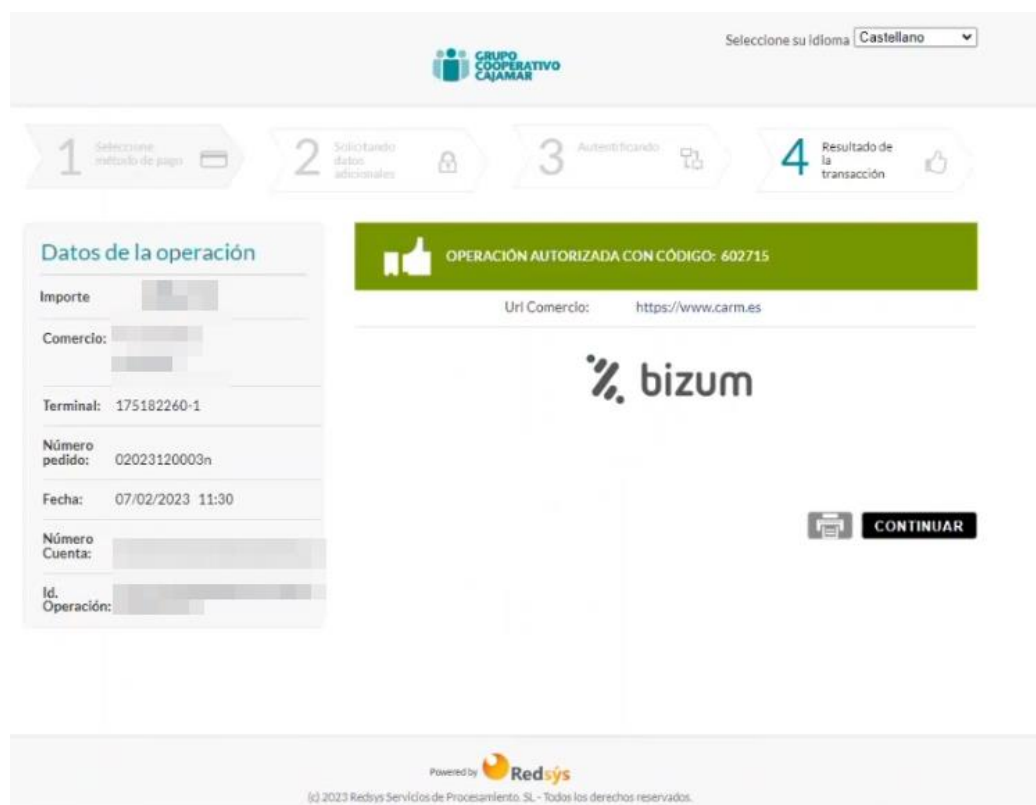
Pago 100% seguro

Con el respaldo de los principales bancos

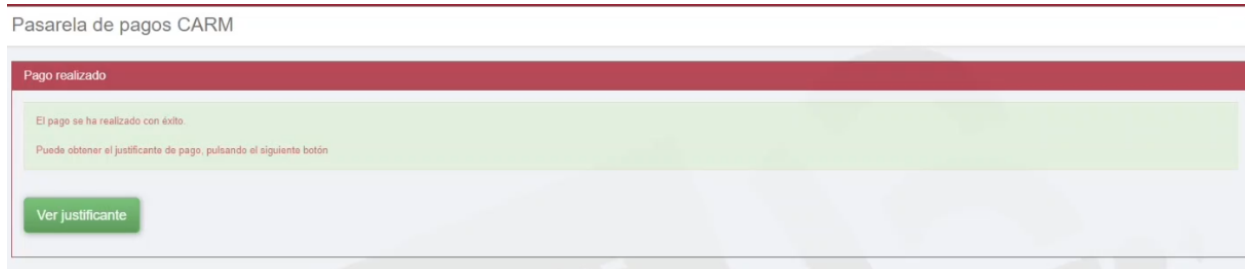
Es importante no cerrar en ningún momento el navegador hasta haber aceptado la operación y recibir la confirmación de pago en la propia pantalla.



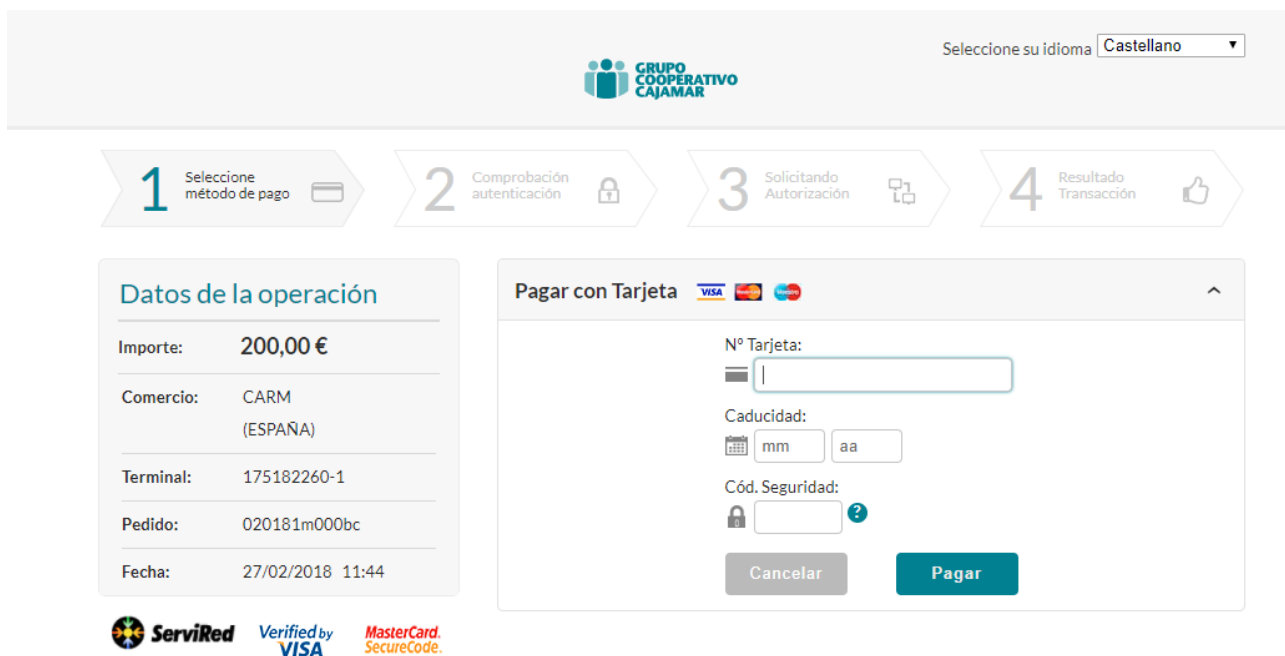
Cuando la operación esté aceptada y se haya pagado correctamente, aparecerá los detalles de la operación y un cartel indicando que la operación ha sido autorizada



Si pulsamos el botón de continuar, nos redirigirá a la pasarela de pagos para poder reimprimir el justificante.



Si el método de pago seleccionado es pago por tarjeta, si el pago puede ser realizado, se procederá con el mismo, redirigiendo al usuario a la plataforma digital de pago de la entidad, la cual mostrará, como se puede ver a continuación, un resumen de lo que se va a pagar y en donde se introducirán los datos de la tarjeta, en ningún momento se almacenan los datos de dicha tarjeta en los sistemas de la Administración Regional de Murcia.



Seleccione su idioma Castellano

GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR

- 1 Seleccione método de pago
- 2 Comprobación autenticación
- 3 Solicitando Autorización
- 4 Resultado Transacción

Datos de la operación

Importe: **200,00 €**

Comercio: CARM (ESPAÑA)

Terminal: 175182260-1

Pedido: 020181m000bc

Fecha: 27/02/2018 11:44

Pagar con Tarjeta

Nº Tarjeta:

Caducidad: mm aa

Cód. Seguridad: ?

Cancelar Pagar



Imagen 19. Formulario de introducción de datos de tarjeta.

En caso de seleccionar el botón “Cancelar” la plataforma presentará un mensaje informando de ello y reenviará a la Pasarela para continuar con otros pagos.



1 Seleccione método de pago 

2 Comprobación autenticación 

3 Solicitando Autorización 

4 Resultado Transacción 

Datos de la operación

Importe:	200,00 Euros
Código Comercio:	CARM (ESPAÑA)
Terminal:	175182260-1
Número pedido:	020181m000bc
Fecha:	27/02/2018 11:44



No se puede realizar la operación
A petición del usuario, se ha cancelado el pago.

 **CANCELAR**

Imagen 20. Pantalla de cancelación del pago

Una vez introducidos los datos y se haya seleccionado el botón de “Pagar” la plataforma muestra una pantalla con el resumen del pago nuevamente y solicitará un código de verificación personal.



Esta es la Frase de Control que usted definió para identificar al Servidor de Autenticación

123456

A continuación le presentamos los datos de la operación de compra para la que se nos está solicitando autorización:

Nº Tarjeta	454881*****0004
Comercio	CARM
Nº Pedido	02018m0003p
Importe Operación	195.00 Euros
Fecha y Hora	22/01/2018 13:47:39

Rogamos informe su Código de Identificación Personal - CIP - en el siguiente apartado y pulse Aceptar para que el Servidor de Autenticación verifique su identidad.

Código de Identificación Personal CIP

Aceptar

Cancelar

Imagen 21. Pantalla de validación del pago

Avanzando en el pago y si todos los datos son correctos, se realizará el pago y se mostrará al usuario un resumen del pago que ya se ha realizado.

Es importante indicar que el pago solo se realiza si el banco lo acepta tras realizar las validaciones oportunas.



> RESULTADO DE LA COMPRA

Importe	195,00 Euros
Comercio	CARM
Código Comercio	175182260
Terminal	1
Número pedido	02018m0003p
Número Tarjeta	*****0004
Fecha	22 / 01 / 2018
Hora	13 : 48
Url Comercio	http://www.carm.es

Entra en iupay y descubre una nueva forma de comprar, más sencilla, rápida y segura. Información en www.iupay.es

OPERACIÓN AUTORIZADA CON CÓDIGO: 554688

Imprimir Continuar

Imagen 22. Pantalla resumen del pago

Tras continuar, se mostrará al usuario un mensaje indicando que el pago se está procesando y que espere hasta que se haya completado.

Pago en curso

 El pago se está procesando. Por favor, espere hasta que se haya completado.

Imagen 23. Pago en curso

Una vez completado el proceso de pago se mostrará al usuario el resultado del pago dentro de la aplicación y dando la posibilidad de imprimir el resguardo o justificante del pago.

Ver Justificante

El N26 ya está pagado. Puede ver el justificante de pago pulsando el siguiente botón.

Ver justificante

Imagen 24. Resultado del pago

Haciendo clic en el botón se mostrará el justificante del pago de la deuda, como el que se muestra en la siguiente imagen, siendo este justificante el que surte, por el importe ingresado, los efectos liberatorios para con el Tesoro Público Regional señalados en el Reglamento General de Recaudación.



Imagen 25. Justificante de un Pago

4. Reimprimir Justificante

Esta opción de menú dará la posibilidad al usuario de recuperar el justificante de un pago realizado con anterioridad de forma correcta.

Para poder recuperar un justificante se deberá completar el formulario con los datos correctos y tras hacer clic en el botón "Ver Justificante" la aplicación validará que los datos son correctos y que existe un pago correcto correspondiente a los datos introducidos.

Solo se podrán obtener justificantes de pagos que se hayan realizado en la propia aplicación de Pasarela de Pagos.

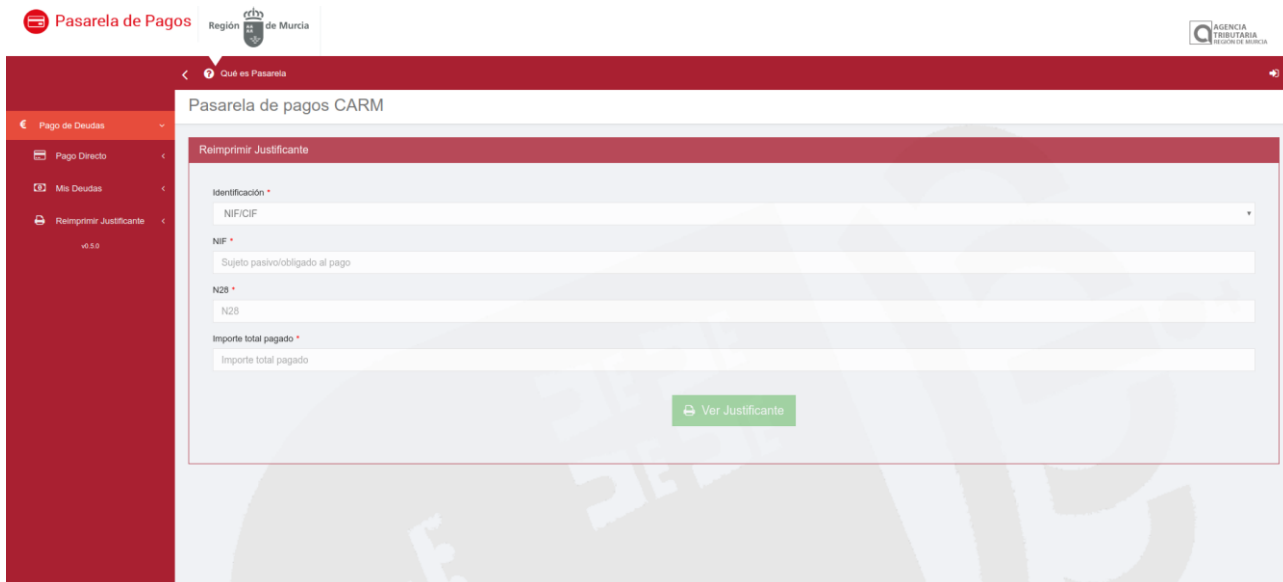


Imagen 26. Formulario de recuperación de justificante

En caso de que la aplicación detecte un problema con los datos introducidos mostrará un mensaje informativo al usuario.

En caso de que los datos sean correctos y exista un pago correcto correspondiente a los datos introducidos la aplicación mostrará una ventana con el justificante del pago de la deuda, como el que se muestra en la siguiente imagen, siendo este justificante el que surte, por el importe ingresado, los efectos liberatorios para con el Tesoro Público Regional señalados en el Reglamento General de Recaudación.

Si desde esta opción no puede obtener su justificante de pago vea el apartado 6.

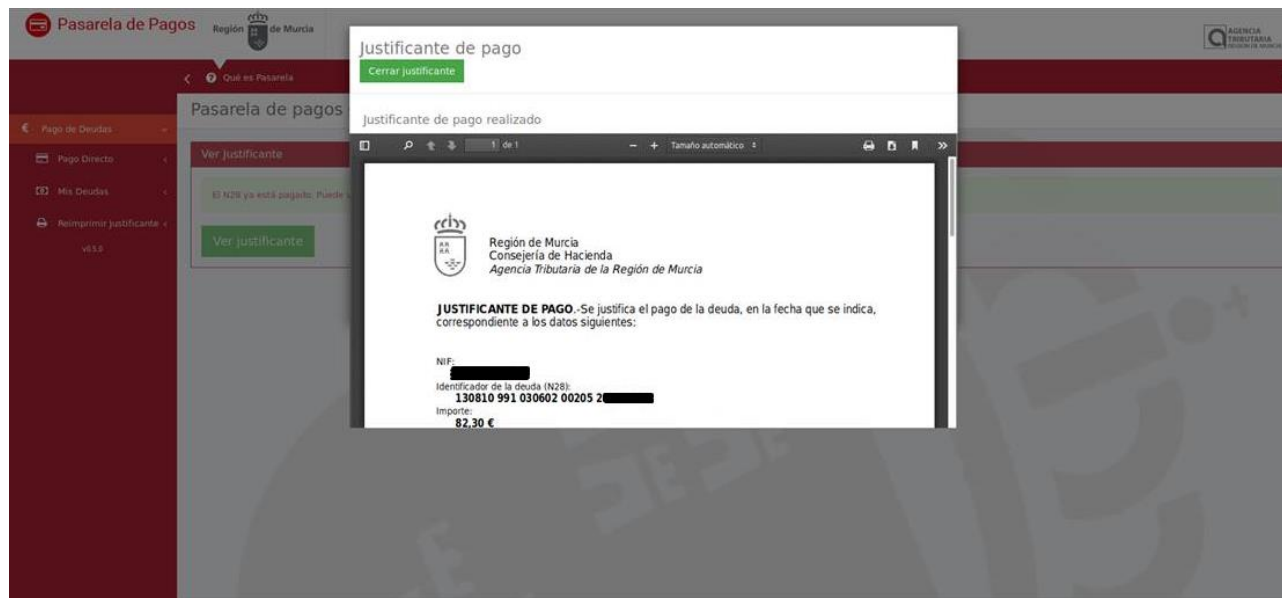


Imagen 27. Formulario de recuperación de justificante

5. Casos de Uso.

Para todos los siguientes casos, el acceso a la aplicación e introducción de los datos de una deuda será igual. Para ver el proceso se puede dirigir a cualquiera de los apartados “3.1 Pago Directo” y “3.2 Mis Deudas”.

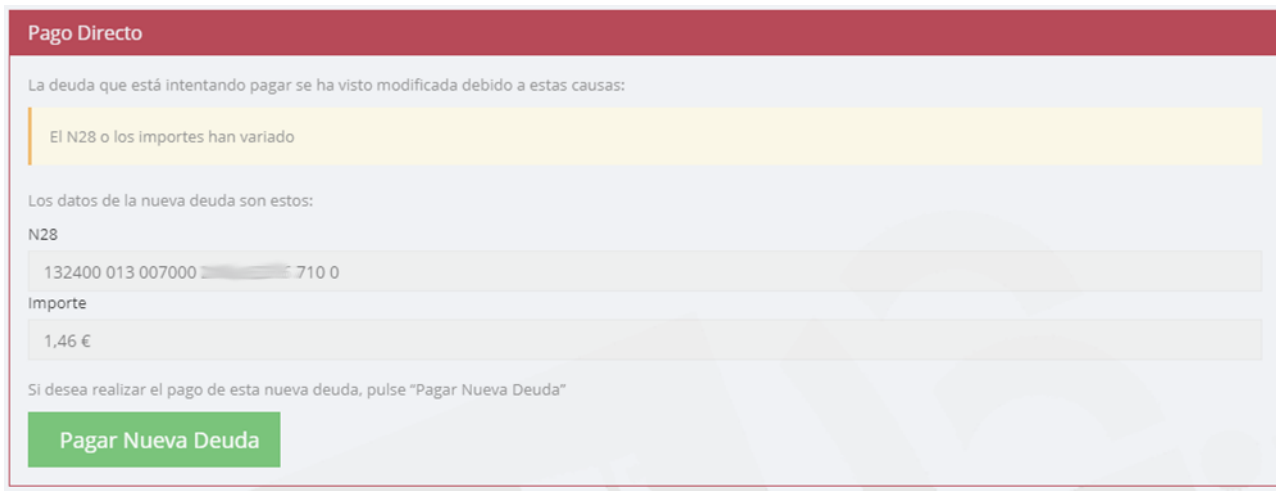
A continuación, se muestran una relación de situaciones especiales que pueden suceder en un pago.

5.1. Pago con avisos.

En el proceso de pago tras introducir los datos del pago la aplicación puede detectar algún tipo de aviso o condición por la cual la persona que lo realiza deba ser informada. Estos avisos no van a impedir que el pago sea realizado, pero informa al usuario para su conocimiento. Estos avisos pueden ir desde que el DNI introducido no se corresponde con el N28, que el importe de la deuda haya cambiado, etc.

En cualquier caso, estos avisos no van a impedir que se realice el pago, pero sí que va a solicitar que el usuario decida si continúa con el pago.

En el caso de que hayan variado alguno de los datos del pago estos se mostraran por pantalla para informar del cambio y poder continuar o cancelar el pago.



Pago Directo

La deuda que está intentando pagar se ha visto modificada debido a estas causas:

El N28 o los importes han variado

Los datos de la nueva deuda son estos:

N28
132400 013 007000 710 0

Importe
1,46 €

Si desea realizar el pago de esta nueva deuda, pulse "Pagar Nueva Deuda"

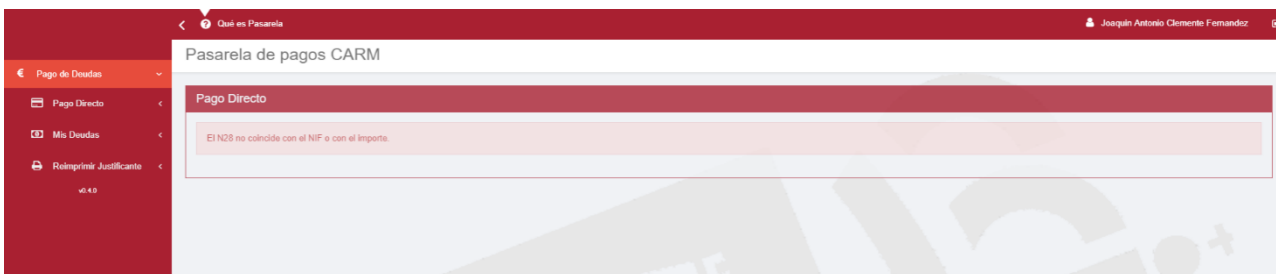
Pagar Nueva Deuda

Imagen 28. Pantalla de pago con aviso.

En la anterior imagen se muestra una pantalla de pago con aviso en la que se indica que la deuda que se intenta pagar se ha modificado puesto que el N28 o los importes han variado, dando la posibilidad de continuar con el pago al seleccionar el botón "Pagar Nueva Deuda".

5.2. Pago con error.

En caso de que en el proceso de pago se produzca un error la aplicación informará de ello al usuario. A continuación, se muestra una imagen de un error producido en el proceso de pago.



Pasarela de pagos CARM

Pago Directo

El N28 no coincide con el NIF o con el importe.

Imagen 29. Pantalla de pago con error

Siempre que se produzca un error se deberá seguir el protocolo establecido en el apartado "6. Procedimiento en caso de error".

5.3. Deuda no pagable.

En caso de que los datos introducidos en el formulario de pago se correspondan con una deuda que no es posible pagar la aplicación mostrará el mensaje correspondiente al usuario informando de no es posible pagar la deuda.

5.4. Deuda ya pagada. Ver justificante.

En el caso de que se introduzcan los datos de una deuda que ya ha sido pagada en la Pasarela de Pagos anteriormente y no se permita pagarla de nuevo, la aplicación mostrará una pantalla informativa y dará la posibilidad de descargar el justificante del pago realizado.

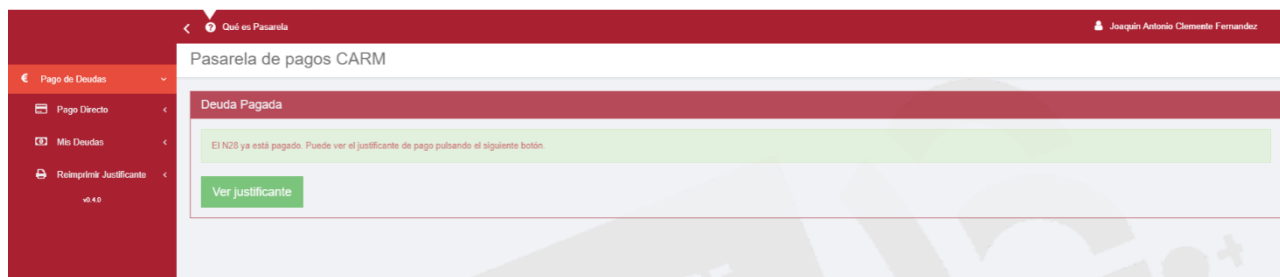


Imagen 30. Pantalla de consulta de certificado.

Si se hace clic sobre el botón “Ver justificante” se mostrará el justificante tal y como se puede ver a continuación.



Imagen 31. Justificante de un Pago

5.5. Pago realizado. No se puede obtener justificante

En caso de que se haya realizado la operación de pago y no se pueda obtener el correspondiente justificante, ver apartado 4.

6. Procedimiento en caso de incidencias

Cuando tenga una incidencia tiene dos posibles opciones:

1. Enviar un correo electrónico a la dirección caupasarela@listas.carm.es, indicando:
 - i. En el asunto: “[PASARELA DE PAGO]. Breve descripción de la incidencia”.
 - ii. En el cuerpo de correo los datos de la operación: NIF, N28 e importe, y si es posible adjuntar una captura de pantalla del error.
2. Ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Ciudadano (teléfono 012), los días laborables, en horario de 8:30 a 20:00 horas de lunes a viernes.

7. Preguntas Frecuentes

A continuación, se muestran un grupo de preguntas frecuentes relativas al funcionamiento de la pasarela de pagos:

¿Cómo accedo para pagar?

Para acceder a la Pasarela de Pagos consultar el apartado 3 del manual de usuario, en concreto los apartados *3.1 Pago Directo*. y *3.2 Mis Deudas*.

¿Dónde está el justificante del pago de mi deuda?

Una vez pagada su deuda mediante la Pasarela de Pagos esta le facilita un justificante del pago. Se puede reimprimir dicho justificante, vea el apartado 4 del manual de usuario.

¿Qué es el N28 y cómo lo pongo?

El N28 es el identificador de la deuda. Para introducirlo vea las instrucciones del apartado 3.1 del manual de usuario.

¿Qué es el CIP y para qué sirve?

El código CIP es un número personal que mejora las medidas de protección para los usuarios de tarjetas de crédito y débito, haciendo que sus pagos por Internet sean más seguros.

¿Puedo pagar por otra persona?

Sí, vea el apartado 3.1 del manual de usuario.

No obstante, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33.1 del Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, se le informa que el tercero que pague la deuda no estará legitimado para ejercitar ante la Administración los derechos que corresponden al obligado al pago.

¿Sólo puedo pagar con certificado digital?

No, en el pago directo no es necesario certificado, vea el apartado 3.1 del manual de usuario.

El certificado digital se necesita para pagar mis deudas, vea el apartado 3.2 del manual de usuario.

¿La pantalla me da un aviso, qué significa?

Vea apartado 5 del manual de usuario.

No puedo imprimir el justificante de haber pagado ¿qué hago?

Vea el apartado 5.5 del manual de usuario.

No tengo correo electrónico, ¿cómo puedo informar de una incidencia?

Vea el apartado 6 del manual de usuario en el punto