



## **Integración del módulo de pago para la plataforma Ubercart**

# Contenido

<b>1. NOTAS DE VERSIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. FUNCIONALIDADES DEL MÓDULO.....</b>	<b>4</b>
<b>3. LEER OBLIGATORIAMENTE ANTES DE AVANZAR.....</b>	<b>5</b>
<b>4. PRERREQUISITO.....</b>	<b>6</b>
<b>5. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL MÓDULO DE PAGO.....</b>	<b>7</b>
5.1. Instalación del módulo de pago.....	7
5.2. Activar el módulo de pago.....	7
5.3. Traducir el módulo.....	7
5.4. Configuración del módulo de pago.....	8
Configuración general.....	8
Pago en una cuota.....	10
<b>6. CONFIGURACIÓN DE LA URL DE NOTIFICACIÓN.....</b>	<b>11</b>
6.1. Configurar la notificación al final del pago.....	12
6.2. Prueba de URL de notificación.....	13
<b>7. PROCEDER A LA FASE DE PRUEBA.....</b>	<b>14</b>
<b>8. PASO DE UNA TIENDA AL MODO PRODUCTION.....</b>	<b>16</b>
<b>9. OBTENER AYUDA.....</b>	<b>17</b>
Consultar la documentación.....	17
Contactar al soporte técnico.....	17

# 1. NOTAS DE VERSIÓN

---

Versión	Fecha	Comentario
2.1	25/09/2019	Version inicial.

Este documento y su contenido son estrictamente confidenciales. No es contractual. Cualquier reproducción y/o distribución de este documento o de cualquier parte de su contenido a una entidad tercera está estrictamente prohibida o sujeta a una autorización escrita previa de Lyra Network. Todos los derechos reservados.

## 2. FUNCIONALIDADES DEL MÓDULO

---

El módulo de pago ofrece las siguientes funcionalidades:

- Pago al contado.
- compatible con Ubercart versión 7.x-3.x,
- compatible con varios idiomas,
- compatible con varias monedas,
- 3D-Secure selectivo en función del monto del pedido,
- redirección automática a la tienda cuando se efectúa el pago,
- configuración de un monto mínimo/máximo para cada tipo de pago
- registro sistemático de los pedidos al final del pago vía una URL silenciosa (URL de notificación)

### 3. LEER OBLIGATORIAMENTE ANTES DE AVANZAR

El error más frecuente se presenta con la URL de notificación. La URL de notificación es el único mecanismo que permite a la plataforma PayZen notificarle sobre el fin del pago. El capítulo **Configuración de la URL de notificación** se debe leer con atención y se deben respetar las indicaciones dadas. Es indispensable entender la diferencia entre la URL de notificación y la URL de retorno, que solo se llama si el comprador hace clic en regresar a la tienda.

Errores frecuentes:

- Si su tienda Ubercart está en mantenimiento
- Si codificó un .htaccess en la URL de notificación
- Si bloqueó las direcciones IP de la plataforma de pago
- Si no codificó la URL de notificación en el Back Office Vendedor

Cómo verificar el llamado a la URL de notificación:

Desde el Back Office Vendedor abra el detalle de un pago (doble clic) y luego vaya a la pestaña “Historial”.



Detalles de una transacción en curso : 451662 (Referencia pedido: 30)

← 3D Secure Comprador Extras Entrega Carrito Gestión de riesgos Registro de actividad →

Fecha	Operación	Usuario	Inf.
08/07/2019 12:32:56	E-mail de confirmación comprador en curso	BATCH	to: sy...
08/07/2019 12:32:56	E-mail de confirmación vendedor en curso	BATCH	to: vin...
08/07/2019 12:32:56	Llamada URL de notificación	E_COMMERCE	SENT, ...

**Info. complementaria : Llamada URL de notificación**

SENT, rule=URL de notification à la fin du paiement, duration=~1,4s, response= <span style="display: none;">OK-Accepted payment, order has been updated. </span>◆◆◆◆

Cerrar

## 4. PRERREQUISITO

Antes de proceder a la integración del módulo de pago, asegúrese de contar con los siguientes elementos:

- **Archivo del módulo de pago:** PayZen\_LAT\_Ubercart\_7.x-3.x\_v2.1.x.zip
- **Identificador de su tienda**
- **Clave de test o de producción**

El identificador de la tienda y las claves están disponibles en el Back Office Vendedor (Menú: **Configuración > Tienda > Claves**)



Recuerde que su Back Office Vendedor está disponible en esta dirección:

<https://secure.payzen.lat/vads-merchant/>

**ATENCIÓN:** Todos nuestros módulos de pago se prueban a partir de la versión 5.3 de PHP.

Como resultado, todas las versiones de PHP anteriores a esta versión ya no son compatibles con nuestros módulos. Si tiene una versión anterior, deberá pedirle a su proveedor web que instale una versión más nueva en su servidor antes de contactarnos.

Tenga en cuenta que la versión 5.3 ya no es compatible con php: <http://php.net/supported-versions.php>

## 5. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL MÓDULO DE PAGO

---

### 5.1. Instalación del módulo de pago

---

1. Descomprima el archivo **PayZen\_LAT\_Ubercart\_7.x-3.x\_v2.1.x.zip**.
2. Copie el directorio **uc\_payzen** y péguelo en el directorio **sites/all/modules/ubercart/payment** de su sitio.

### 5.2. Activar el módulo de pago

---

1. Vaya al menú **Módulos** de su Back Office Drupal.
2. Busque el módulo PayZen ubicado en la sección **UBERCART - PAIEMENT**.
3. Verifique que la casilla **Activado** esté marcada; si no es así, marque la casilla y haga clic en el botón **Guardar la configuración** y después haga clic en **Continuar**.

### 5.3. Traducir el módulo

---

Para importar los archivos de traducción del módulo, realice los siguientes pasos:

1. Vaya al menú **Configuración** de su Back Office Drupal.
2. Haga clic en **Traducir la interfaz** en la sección **Regionalización e idioma**.
3. Seleccione la pestaña **Importar**.
4. Haga clic en el botón Examinar y busque el archivo **uc\_payzen.xx.po** en el módulo de pago. El archivo se encuentra en el directorio **uc\_payzen** del módulo de pago.  
xx corresponde al idioma de la traducción que desea agregar, por ejemplo, fr para francés.
5. Haga clic en el botón **Importar**.

## 5.4. Configuración del módulo de pago

1. Vaya a **Tienda > Métodos de pago**.
2. Cuando se muestra la lista de los métodos de pago, haga clic en **Payzen - Pago estándar** para el pago en una cuota o **Payzen - Pago en varias cuotas**.

### Configuración general

Acceso a la plataforma de pago	
<b>Identificación de la tienda</b>	Indique la identificación de 8 cifras de la tienda, disponible en su Back Office Vendedor (Menú: <b>Configuración &gt; Tiendas &gt; Claves</b> ).
<b>Clave en modo de prueba</b>	Indique la clave de prueba disponible en su Back Office Vendedor (Menú: <b>Configuración &gt; Tiendas &gt; Claves</b> ).
<b>Clave en modo de producción</b>	Indique la clave de producción disponible en su Back Office Vendedor (Menú: <b>Configuración &gt; Tiendas &gt; Claves</b> ). Tenga en cuenta que esta clave de producción solo está disponible después de haber realizado la fase de prueba.
<b>Modo</b>	Permite indicar el modo de funcionamiento del módulo ( <b>TEST</b> o <b>PRODUCTION</b> ) El modo PRODUCTION solo está disponible después de haber realizado la fase de prueba. El modo TEST siempre está disponible.
<b>Algoritmo de firma</b>	Algoritmo utilizado para calcular la firma del formulario de pago. El algoritmo debe ser el mismo que está configurado en el Back Office Vendedor ( <b>Configuración &gt; Tienda &gt; Claves</b> ). Si el algoritmo es diferente, será necesario modificar la configuración en el Back Office Vendedor.
<b>URL de notificación</b>	URL para copiar en su Back Office Vendedor (Menú <b>Configuración &gt; Reglas de configuración &gt; URL de notificación al final del pago &gt; URL de notificación del API formulario V1, V2</b> ) : <a href="http://www.your-domain.com/ubercart/cart/payzen_notify">http://www.your-domain.com/ubercart/cart/payzen_notify</a>
<b>URL de la página de pago</b>	Este campo es completado previamente por defecto: <a href="https://secure.payzen.lat/vads-payment/">https://secure.payzen.lat/vads-payment/</a>

Página de pago	
<b>Idiomas predeterminados</b>	Esta opción permite elegir el idioma predeterminado de la página de pago en caso de que el idioma de Ubercart no sea conocido por PayZen. Si el idioma o los idiomas utilizados por Ubercart están disponibles en PayZen, la página de pago se mostrará en el idioma de Ubercart en el momento en el que el comprador hace clic en pagar.
<b>Idiomas disponibles</b>	Permite personalizar la visualización de los idiomas en la página de pago. El comprador podrá cambiar el idioma al ser redirigido a la página de pago. Si no selecciona ningún idioma, se ofrecerán todos los idiomas en la página de pago. Para efectuar una selección, se debe mantener presionada la tecla " <b>Ctrl</b> " y después hacer clic en los idiomas deseados. <u>Idiomas disponibles:</u> alemán, inglés, chino, español, francés, italiano, japonés, holandés, polaco, portugués, ruso, sueco, turco.
<b>Plazo antes de la entrega al banco</b>	Este parámetro es gestionado por defecto en su Back Office Vendedor. (Menú: <b>Configuración &gt; Tiendas &gt; Configuración</b> – sección: plazo de entrega) Se aconseja no ingresar este parámetro.
<b>Modo de validación</b>	<b>Configuración de Back Office:</b> Valor recomendado. Permite utilizar la configuración definida en el Back Office Vendedor. (Menú: <b>Configuración &gt; Tiendas &gt; Configuración</b> – sección: modo de validación) <b>Automático:</b> Este valor indica que el pago será entregado al banco de forma automática sin la intervención del comerciante. <b>Manual:</b>



Página de pago	
	<p>Este valor indica que las transacciones deberán ser objeto de una validación manual por parte del comerciante desde el Back Office Vendedor.</p> <p><b>Atención:</b> sin la validación por parte del comerciante antes de la fecha de expiración, la transacción nunca será enviada al banco.</p> <p>No olvide configurar la <b>URL de notificación sobre una operación proveniente del Back Office</b> para que el pedido sea actualizado en Ubercart.</p>
<b>Tipos de tarjeta</b>	<p>Este campo permite indicar la imagen de las tarjetas que se mostrarán en la página de pago.</p> <p>Atención:</p> <p>Los tipos de pago ofrecidos al comprador en la página de pago dependen de las afiliaciones y de las opciones asociadas a su oferta de PayZen.</p> <p>Se recomienda no seleccionar nada.</p>

3DS selectivo	
<b>Desactivar 3DS</b>	<p>Monto por debajo del cual se desactivará 3DS.</p> <p>Por debajo de este monto, las reglas 3DS del control de riesgos no se aplicarán. Deje el campo vacío para utilizar la configuración de la plataforma.</p> <p><b>ATENCIÓN :</b></p> <p><b>El valor de este campo solo se tomará en cuenta si la opción "3D-Secure selectivo" está activada en su tienda PayZen.</b></p> <p><b>Esta opción solo se puede activar con autorización previa de su banco.</b></p> <p><b>Algunos tipos de tarjeta como MAESTRO requieren una autenticación 3DS obligatoria. En ese caso, su configuración no se tomará en cuenta.</b></p>

Regresar a la tienda	
<b>Redirección automática</b>	<p>Esta opción permite redirigir de manera automática al comprador hacia el sitio del comerciante. Esta opción depende del parámetro que sigue.</p> <p>Esta opción está desactivada de forma predeterminada.</p>
<b>Tiempo antes de la redirección (exitoso)</b>	<p>Cuando la opción <b>redirección automática</b> está activada, puede definir el plazo en segundos antes de que su cliente sea redirigido a su tienda en caso de un pago exitoso.</p>
<b>Mensaje antes de la redirección (exitoso)</b>	<p>En el caso en que la opción <b>redirección automática</b> está activada, puede definir el mensaje incluido en la plataforma después de un pago exitoso antes de que su cliente sea redirigido a la tienda.</p> <p>El mensaje predeterminado es: "Redirección a la tienda en un momento"</p>
<b>Tiempo antes de la redirección (falla)</b>	<p>Cuando la opción <b>redirección automática</b> está activada, puede definir el plazo en segundos antes de que su cliente sea redirigido a su tienda en caso de una falla en el pago.</p>
<b>Mensaje antes de la redirección (falla)</b>	<p>En el caso en que la opción <b>redirección automática</b> está activada, puede definir el mensaje incluido en la plataforma después de una falla en el pago antes de que su cliente sea redirigido a la tienda.</p> <p>El mensaje predeterminado es: "Redirección a la tienda en un momento"</p>
<b>Modo de regreso</b>	<p>Durante el regreso a la tienda, los parámetros se enviarán en modo <b>GET</b> o <b>POST</b>.</p> <p>El modo GET es más cómodo para el cliente, ya que evita la ventana emergente del navegador que le indica que está cambiando de un entorno https a un entorno http, lo que obliga al comprador a hacer clic en "Aceptar" para regresar a la tienda.</p>

Una vez terminada la configuración, haga clic en el botón **Guardar**.

## **Pago en una cuota**

<b>Opción del módulo</b>	
<b>Activación</b>	Seleccione la opción <b>Activado</b> para activar el método de pago. Por defecto, este modo está <b>Activado</b> .
<b>Título</b>	Esta opción le permite definir el título del módulo de pago. El comprador verá este título al seleccionar el medio de pago. El título predeterminado es: PayZen.

<b>Restricciones</b>	
<b>Monto mínimo</b>	Este campo define el monto mínimo para el cual desea ofrecer el pago con este método.
<b>Monto máximo</b>	Este campo define el monto más allá del cual no desea ofrecer este método de pago.

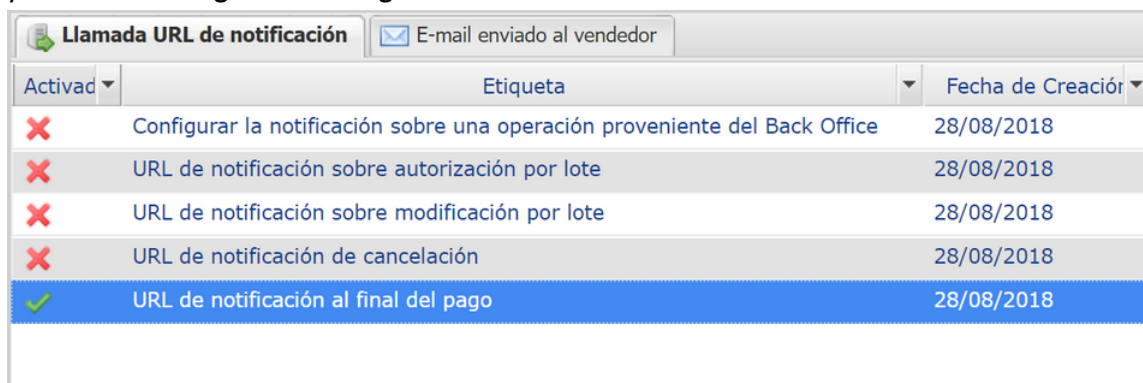
Una vez terminada la configuración, haga clic en el botón **Guardar**.

## 6. CONFIGURACIÓN DE LA URL DE NOTIFICACIÓN

Varios tipos de notificaciones están a disposición en el Back Office Vendedor. Estas permiten gestionar los eventos (abandono del comprador, cancelación del vendedor, validación del vendedor, etc.) que generarán un llamado hacia el sitio del comerciante y configurar la URL de la página a contactar.

Para acceder a la gestión de las reglas de notificación:

1. Conéctese a: <https://secure.payzen.lat/vads-merchant/>.
2. Vaya al menú: **Configuración > Reglas de notificación**.



Activada	Etiqueta	Fecha de Creación
X	Configurar la notificación sobre una operación proveniente del Back Office	28/08/2018
X	URL de notificación sobre autorización por lote	28/08/2018
X	URL de notificación sobre modificación por lote	28/08/2018
X	URL de notificación de cancelación	28/08/2018
✓	URL de notificación al final del pago	28/08/2018

Figura 1: Reglas de notificación

Haga clic derecho > **Activar la regla** si hay una X roja en la columna **Activada** de las siguientes reglas:

- URL de notificación al final del pago

## 6.1. Configurar la notificación al final del pago

---

Esta notificación es indispensable para comunicar el resultado de una solicitud de pago.

En su Back Office Vendedor, debe configurar una URL que será llamada sistemáticamente después de un pago. Esta informará al sitio del comerciante el resultado del pago incluso si su cliente no ha hecho clic para regresar a la tienda.

Este parámetro se llama URL de notificación al final del pago.

Para configurar esta notificación:

1. Haga clic derecho en la línea **URL de notificación al final del pago**.
2. Seleccione **Activar la regla**.
3. Haga clic derecho de nuevo en **URL de notificación al final del pago**.
4. Seleccione **Gestionar la regla**.
5. Ingrese en los campos **URL a llamar en modo TEST** y **URL a llamar en modo PRODUCTION** (parte **notificación de la API formulario V1, V2**) la URL:

**`http://www.your-domain.com/ubercart/cart/payzen_notify`**

6. Ingrese en el campo **Dirección(es) de e-mail a notificar en caso de falla**.
7. Para especificar varias direcciones de e-mail, sepárelas con un punto y coma.
8. Configure la **Repetición automática en caso de falla**.

Esta opción permite enviar automáticamente la notificación al sitio del comerciante hasta 4 veces en caso de falla.

Una notificación se considerará infructuosa si el código de retorno HTTP reenviado por el servidor del vendedor no se encuentra en la siguiente lista: **200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 301, 302**.

**El reenvío automático no se aplica a las notificaciones activadas manualmente desde Back Office Vendedor.**

Los intentos de llamada se programan a horas fijas cada 15 minutos (00, 15, 30, 45). Después de cada intento fallido, se envía una alerta por correo electrónico a la dirección ingresada anteriormente.

9. Guarde sus cambios.

## 6.2. Prueba de URL de notificación

---

Para validar el funcionamiento de la URL de notificación, siga las etapas a continuación:

1. Verifique que su URL sea accesible desde el exterior: la tienda no debe estar **en modo mantenimiento** ni protegida por un archivo .htaccess.
2. Verifique que su URL de notificación sea accesible sin redirección.
  - a. Para esto, pegue su URL de notificación en la barra de dirección de su navegador e inicie la búsqueda.
  - b. Verifique que la URL no haya cambiado.

Si la URL cambió, por ejemplo de "*http*" a "*https*" o de "*http://abc.net*" a "*http://www.abc.net*", esto significa que se estableció un redireccionamiento en su sitio web. Copie la URL que aparece en la barra de navegación y modifique la URL declarada en la configuración de las reglas de notificación.
3. Asegúrese de que la opción "regreso automático" esté desactivada en los parámetros del módulo.
4. Verifique que la **URL de notificación al final del pago** esté correctamente ingresada en el Back Office Back Office Vendedor(ver arriba).
5. Realice un pedido en su sitio y proceda con el pago.
6. Al final del pago **no haga clic** en el botón "regreso a la tienda" y cierre la pestaña de su navegador.
7. Verifique en el menú **Tienda > Pedidos** que el pedido está creado correctamente.

Si el pedido no está creado en el Back Office Ubercart, la llamada falló.

Si la plataforma no logra conectarse a la URL de su página, se enviará un e-mail a la dirección especificada.

Este contiene:

- El código HTTP del error encontrado
- Elementos de análisis en función del error
- Sus consecuencias
- El procedimiento a seguir desde el Back Office Vendedor para enviar la solicitud a la URL definida más arriba.

## 7. PROCEDER A LA FASE DE PRUEBA

Ahora que el módulo de pago está configurado, y que usted ingresó correctamente las URL de notificación, puede iniciar la fase de prueba con el fin de generar la clave de producción.

Se pueden simular varios casos de pago utilizando los números de tarjeta de prueba especificados en la página de pago. El vendedor podrá en especial probar los diferentes resultados de autenticación 3D Secure (si está inscrito en 3DS y si la opción 3DS no está desactivada).

La lista de pruebas a realizar para generar la clave de producción se encuentra en el Back Office Vendedor, en el menú **Configuración > Tienda > Claves**.

Control de tests

Resumen de las pruebas realizadas hasta la fecha.  
Debe realizar un pago válido para cada una de las líneas de la siguiente tabla.  
\* los pagos manuales no se tienen en cuenta ;  
\* los pagos de test serán borrados después de 30 días ;  
\* el parámetro vads\_page\_action debe tener valor PAYMENT.

CB	Mastercard	Maestro	Visa Electron	Fecha del pago	Estado del test
4970100000000014	5970100300000018	5000550000000029	4917480000000008		✘
4970100000000055	5970100300000067	5000550000000052	4917480000000057		✘
4970100000000063	5970100300000075	5000550000000060	4917480000000065		✘
4970100000000071	5970100300000083	5000550000000078	4917480000000073		✘

Actualizar la tabla

El botón de generación de la clave de producción estará en funcionamiento una vez que haya realizado con éxito todos los test requeridos.  
Haga clic en el botón Actualizar la tabla para actualizar el progreso de los tests.

Generar la clave de producción

Cada línea de la lista reagrupa los números de tarjetas asociadas al mismo escenario (2 pagos aceptados y 2 pagos rechazados).

Cada columna corresponde a un tipo de tarjeta diferente: CB/VISA, MASTERCARD, MAESTRO, VISA ELECTRON).

Para realizar la fase de prueba:

1. Realice un pedido en su sitio del comerciante como si fuera uno de sus compradores.
2. Seleccione el modo de pago "**Pago con tarjeta bancaria**".
3. Cuando haya sido redirigido a la página de pago, seleccione el tipo de tarjeta de su elección.
4. Consulte la lista de las pruebas para identificar el número de tarjeta a utilizar.
5. Cuando se valida una prueba, su estado se actualiza en la lista. Utilice el botón **Actualizar la tabla** si el estado no se actualiza automáticamente.
6. Cuando las 4 pruebas hayan sido validadas, el botón **Generar la clave de producción** se vuelve accesible.

Control de tests

Resumen de las pruebas realizadas hasta la fecha.  
Debe realizar un pago válido para cada una de las líneas de la siguiente tabla.  
\* los pagos manuales no se tienen en cuenta ;  
\* los pagos de test serán borrados después de 30 días ;  
\* el parámetro vads\_page\_action debe tener valor PAYMENT.

CB	Mastercard	Maestro	Visa Electron	Fecha del pago	Estado del test
4970100000000014	5970100300000018	5000550000000029	4917480000000008	03/01/2019 10:53:24	✔
4970100000000055	5970100300000067	5000550000000052	4917480000000057	03/01/2019 10:55:29	✔
4970100000000063	5970100300000075	5000550000000060	4917480000000065	03/01/2019 10:56:32	✔
4970100000000071	5970100300000083	5000550000000078	4917480000000073	03/01/2019 10:57:39	✔

Actualizar la tabla

Todos los tests requeridos han sido realizados con éxito. Ahora puede generar la clave de producción presionando el botón de abajo.

Generar la clave de producción

7. Haga clic en el botón **Generar una clave de producción** y acepte los diferentes mensajes de advertencia.

La llave de producción ahora está disponible.

## 8. PASO DE UNA TIENDA AL MODO PRODUCTION

---

Después de la recibir del correo que informa la generación de su clave de producción, puede configurar el método de pago siguiendo estas etapas:

- Tome el certificado de producción disponible en el Back Office Vendedor (**Configuración > Tienda > Claves**).
- En las configuraciones del módulo:
  - Ingrese el campo **Clave en modo producción**
  - Cambie el modo de TEST a PRODUCTION.
  - Guarde los cambios.
- Asegúrese de haber ingresado la URL de notificación en modo production de acuerdo al capítulo **Configurar la notificación al final del pago**.

Le sugerimos que, en cuanto la configuración de production se haya establecido en su tienda, realice un primer pago real.

Luego podrá cancelar el pago desde Hacer clic en Más acciones e iniciar sesión en su Back Office Vendedor. Esto no será transmitido al banco.

### **Nota sobre la clave de producción:**

Por razones de seguridad, este clave ya no será visible cuando una primera transacción en modo production se haya realizado desde su tienda.

### **Nota sobre el modo de TEST:**

Una vez que su tienda esté en production, el modo de TEST estará siempre disponible.

Para trabajar en modo TEST, solo debe seguir estas etapas:

- Cambie el modo de PRODUCTION a TEST.
- Asegúrese de que el campo **Clave en modo TEST** haya sido completado correctamente.
- Guarde los cambios.



## 9. OBTENER AYUDA

---

### Consultar la documentación

---

¿Necesita ayuda? Consulte nuestra documentación técnica

En Europa	<a href="https://payzen.io/en-EN/faq/sitemap.html">https://payzen.io/en-EN/faq/sitemap.html</a>
En América Latina (excepto Brasil)	<a href="https://payzen.io/lat/faq/sitemap.html">https://payzen.io/lat/faq/sitemap.html</a>
En Brasil	<a href="https://payzen.io/pt-BR/faq/sitemap.html">https://payzen.io/pt-BR/faq/sitemap.html</a>
En India	<a href="https://payzen.io/in/faq/sitemap.html">https://payzen.io/in/faq/sitemap.html</a>

Nos esforzamos por mejorar constantemente la comprensión y el uso adecuado de la documentación de nuestros productos. Sus comentarios constructivos son elementos significativos para nosotros.

Envíe sus comentarios y sugerencias sobre la documentación a [pole.documentation@lyra-network.com](mailto:pole.documentation@lyra-network.com)

### Contactar al soporte técnico

---

Para cualquier pregunta técnica o solicitud de asistencia, nuestros servicios están disponibles de lunes a viernes, de 9h a 18h

	Por teléfono	Por correo electrónico
En Francia	<b>0811708709</b> <small>Servicio 0,06 € / min + costo de la llamada</small>	<a href="mailto:support@payzen.eu">support@payzen.eu</a>
En Europa	<b>+33 820902103</b> <small>Servicio 0,12 € / min + costo de la llamada</small>	<a href="mailto:support@payzen.eu">support@payzen.eu</a>
En América Latina (excepto Brasil)	N/A	<a href="mailto:soporte@payzen.lat">soporte@payzen.lat</a>
En Brasil	+55 (11) 3336-9217 +55 (11) 3336-9209	<a href="mailto:suporte@payzen.com.br">suporte@payzen.com.br</a>
En India	+91 (022) 33864910 / 932	<a href="mailto:operations.department@lyra-network.co.in">operations.department@lyra-network.co.in</a>

y a través de su Back Office Vendedor, menú **Ayuda > Contactar con el soporte**

Para facilitar el procesamiento de sus solicitudes, se le pedirá que informe su ID de tienda (número de 8 dígitos).

Esta información está disponible en el correo electrónico de registro de su tienda o en el Back Office Vendedor (menú **Configuración > Tienda > Configuración**).