

The logo for MOOZ, featuring the word "MOOZ" in a bold, black, sans-serif font.

Incentiva varejistas a crescer

Conteúdo de Apoio – Guia Rápido

Boas Práticas – Pix no PDV

v.1 – setembro

Fique Ligado!

Teve problema ao realizar a transação via Pix e ela está com o status "pendente"? Fique tranquilo! Neste guia, vamos te mostrar o passo a passo para recuperar essa transação.

Caso o status da transação seja diferente de "pendente", entre em contato com o time de atendimento da Mooz pelo telefone (41) 3375-1515, opção 8.

Transações Pendentes

Agora com o SITEF será possível forçar a conciliação ou o cancelamento de uma transação PENDENTE, para isso, siga os passos abaixo:

Passo 1: Localize a transação que deseja, e certifique-se de que ela estará com status “Pendente”, logo após role a tela lateralmente e clique no ícone “+”:

Relatório de Transações										
Filtros										
Resumo Detalhes Filtros										
Cartão	PDV	NSU Host	Valor	Valor Saque	Rede	Produto	Tipo Produto	Estado Transação	PSP	
1*****5197	OM000041	500012	R\$ 0.10		Cielo	Mastercard	Crédito	Efetuada PDV	Banco Bradesco S.A.	
	OM000041	000161981746	R\$ 0.10		CardSE	Pix	Pix	Efetuada PDV	Banco Bradesco S.A.	
	OM000041	000161979448	R\$ 0.20		CardSE	Pix	Pix	Cancelada PDV	Banco Bradesco S.A.	
1*****5197	OM000041	500011	R\$ 0.07		Cielo	Maestro	Débito	Pendente	Banco Bradesco S.A.	
	OM000041	000161909730	R\$ 0.03		CardSE	Pix	Pix	Pendente	Banco Bradesco S.A.	
1*****5197	OM000041	500008	R\$ 0.07		Cielo	Maestro	Débito	Pendente	Banco Bradesco S.A.	
	OM000041	000780212440	R\$ 0.01		CardSE	Pix	Pix	Pendente	Banco Bradesco S.A.	

Passo 2: Ao clicar no ícone “+” o sistema abrirá o detalhamento da transação, e logo abaixo terá os botões “Confirmar Transação” ou “Cancelar Transação”, clique no botão que melhor irá atender a sua necessidade:

Detalhes da transação

Detalhes | Split de Pagamento

DATA: 16/05/2025 10:01:36
LOJA: 00088888-PP
CÓDIGO LOJA: 00088888
CARTÃO: 544584*****5197
PDV: OM000041
NSU: 500011
NSU HOST: 000000500011
NSU HOST AUX:
VALOR: R\$ 0,07
REDE: CIELO
TIPO PRODUTO: DÉBITO
CONCILIAÇÃO: NÃO CONCILIADO
CÓDIGO AUTORIZAÇÃO: 597208
ESTABELECIMENTO: 0010358888420001
MODO ENTRADA: CONTACTLESS
CUPOM FISCAL: 3

Código	Estado	Evento	Resposta
Pendente	10	25	00
	10	36	

Confirmar Transação **Cancelar Transação**

ATENÇÃO: O botão “Confirmar Transação” só pode ser utilizado em casos onde a transação foi passada no mesmo dia. Em casos de exceção, o atendimento deverá ser acionado.

Após clicar em um dos botões o comando será realizado no mesmo momento, ou seja, se clicar no botão “Cancelar Transação”, a venda será cancelada imediatamente.

