

Dicionário de Erros

Erros comuns do sistema — cenário e resolução de cada um, num só lugar.

Sumário

Cliente Inválido

Fatura do Cliente Ainda Não Foi Iniciada

Produto Inválido para Este Veículo

Sem Crédito Suficiente para Este Produto

Cada erro abaixo pode ser copiado como link direto (ícone  ao passar o mouse no título) — útil pra mandar exatamente a seção certa numa resposta de suporte, sem precisar descrever o erro de novo.

Cliente Inválido

O que verificar quando um pagamento é recusado com a mensagem “Cliente Inválido”.

Cenário

Uma transação é recusada e o sistema exibe “Cliente Inválido”.

Resolução

Verifique, nesta ordem:

1. O contrato do cliente está com a data de vencimento válida? Se estiver vencido, atualize para uma data válida.
2. O cliente está bloqueado — total ou parcialmente? Qualquer um dos dois bloqueios produz essa mesma mensagem.

Fatura do Cliente Ainda Não Foi Iniciada

O que verificar quando um abastecimento é recusado por conta da data de abertura da fatura.

Cenário

Ao tentar abastecer, o sistema recusa a transação informando que a fatura do cliente ainda não foi iniciada.

Resolução

Verifique a data de abertura no cadastro do cliente. Se estiver configurada como D+1 (abrindo só no dia seguinte), é preciso acionar o suporte para o ajuste dessa data.

Produto Inválido para Este Veículo

O que verificar quando uma transação é recusada por incompatibilidade entre o produto e o veículo ou o credenciado.

Cenário

Uma transação é recusada com a mensagem “Produto Inválido para este veículo”.

Resolução

Verifique dois cadastros:

1. No Credenciado, se o produto que está sendo abastecido está configurado em Configurações.
2. No cadastro do veículo, se esse mesmo produto está entre os produtos permitidos para ele.

A transação só passa quando os dois lados — credenciado e veículo — têm o produto habilitado.

Sem Crédito Suficiente para Este Produto

Por que uma transação pode ser recusada por falta de saldo mesmo com o cartão tendo crédito disponível.

Cenário

O cartão tem crédito, mas o sistema recusa a transação informando falta de crédito suficiente para aquele produto.

Resolução

Verifique a configuração de subcontas do cliente. Mesmo com saldo/crédito disponível no cartão como um todo, a subconta daquele produto específico pode estar quase zerada ou já totalmente consumida — é ela, não o saldo geral, que está controlando essa transação.