



Guía MyQ Roger PrintSharing 1.0

Aviso sobre la traducción

Esta traducción se creó con la ayuda de inteligencia artificial. En caso de discrepancia o ambigüedad, prevalecerá el documento original en inglés.

Tabla de contenido

1	Ventajas principales	6
2	Cómo funciona	7
3	Requisitos del sistema	8
3.1	Licencia de Roger	8
3.2	Impresoras	8
3.3	Procesamiento de pagos	8
3.4	Límites	8
4	Inicio rápido de PrintSharing	10
4.1	Comprueba los requisitos previos	10
4.2	Pasos de configuración	10
4.3	Comprueba la configuración	11
5	Modalidades de pago	12
5.1	Elegir el modo adecuado	12
6	Configuración de Stripe Connect para su organización	15
6.1	Antes de empezar	15
6.2	Opción 1: Registro en Stripe	16
6.3	Opción 2: Conectar una cuenta de Stripe ya existente	17
6.4	Revisa los datos de facturación	18
6.5	Revisa el importe mínimo facturable	19
6.6	Responsabilidades del traductor	21
6.7	Generación de recibos	22
7	Configuración de PrintSharing	24
7.1	Requisitos previos	24
7.2	Contenido	24
7.3	Crear una lista de precios para invitados	24
7.4	Crear una configuración de impresora	26
7.5	Gestión de dispositivos PrintSharing	27
7.6	Desactivar PrintSharing	29
8	Uso de PrintSharing (como invitado)	32
8.1	Cómo utilizar PrintSharing	32
8.2	Pasos	32
8.3	Copiar documentos	37

9	Supervisión de PrintSharing	42
9.1	Panel de control resumido	42
9.2	Resumen de pagos	42
10	Datos y privacidad	44
10.1	Aislamiento de la sesión de los invitados	44
10.2	Seguridad de los datos	44
10.3	Protección de la privacidad	44
10.4	Limpieza automática	45
11	Solución de problemas	46
11.1	Problemas de pago y Stripe	46
11.2	Problemas con la impresora y la conectividad	47
12	Preguntas frecuentes	49
12.1	Impresión para invitados	49
12.2	Comportamiento de la sesión de invitado	49
12.3	Administración de PrintSharing	50
12.4	Pagos y recibos	50

PrintSharing le permite ofrecer servicios de impresión a visitantes e invitados que no tienen cuentas MyQ Roger. Los invitados solo tienen que escanear un código QR en su impresora, cargar documentos desde su dispositivo móvil e imprimir, sin necesidad de instalación ni registro de cuenta.

Esta función está diseñada para hoteles, centros de conferencias, espacios de coworking, bibliotecas y otros entornos en los que se desea ofrecer un servicio de impresión cómodo a personas ajenas a la organización. Usted controla los precios, elige qué impresoras compartir y realiza un seguimiento de todas las transacciones de los invitados a través de la interfaz de administración de Roger.

1 Ventajas principales

- **Ingresos adicionales:** genere ingresos con las impresiones de los visitantes.
 - **Experiencia fluida para los huéspedes:** los huéspedes imprimen en cuestión de minutos sin necesidad de descargar aplicaciones ni crear cuentas.
 - **Control total:** establezca sus propios precios, elija qué impresoras compartir y configure los límites de páginas.
 - **Visibilidad completa:** supervise las sesiones de los invitados y el historial de transacciones desde el panel de control de Roger.
-

2 Cómo funciona

La experiencia de los visitantes

Cuando un invitado desea imprimir, escanea el código QR que aparece en la terminal de la impresora. Esto abre una interfaz web en su dispositivo móvil donde selecciona los archivos, elige la configuración de impresión (copias, color, dúplex) y ve el precio total. Después de completar el pago a través de Stripe, sus documentos se imprimen automáticamente. Se envía un recibo por correo electrónico a la dirección que proporcionan.

Todo el proceso dura solo unos minutos y no requiere descargar ninguna aplicación, crear una cuenta ni interactuar con el personal.

Entre bastidores

PrintSharing crea y gestiona automáticamente cuentas temporales para los clientes. Cada sesión de cliente está aislada y es segura: los clientes solo pueden ver sus propios trabajos de impresión. El pago se preautoriza antes de que comience la impresión y solo se cobra una vez que esta se ha completado con éxito.

Una vez finalizada la sesión, todos los datos de los invitados (archivos cargados, trabajos de impresión e información de la cuenta) se borran automáticamente.



Más información

- PrintSharing Quick Start
- Payment Modes
- Onboarding Stripe Connect
- Configuring PrintSharing

3 Requisitos del sistema

3.1 Licencia de Roger

- MyQ Roger CPM (Central Print Management) PrintSharing está incluido en esta licencia.

3.2 Impresoras

- Impresoras compatibles:
 - Kyocera 25.11+
 - HP 25.10+
 - Ricoh 26.1+
- Cada impresora cuenta con un Embedded Terminal y tiene asignada una licencia de Roger.
- Las impresoras disponen de conectividad de red con los servicios en la nube de Roger.

3.3 Procesamiento de pagos

Para el modo de impresión de pago, necesitas una cuenta de Stripe conectada a MyQ Roger a través de Stripe Connect, en un país o región compatible. Roger admite dos métodos de conexión:

- **Stripe Express:** una nueva cuenta de Stripe creada por Roger en tu nombre durante el proceso de alta.
- **Stripe Standard:** una cuenta de Stripe ya existente conectada a Roger a través de Stripe OAuth.



No se admiten ubicaciones de la red Stripe Extended.

3.4 Límites

- Roger no establece límites máximos de tamaño de archivo para la carga, pero los proveedores de red pueden limitar el tamaño de los archivos que se cargan.
- Puedes establecer una longitud máxima del documento en el perfil de configuración de la impresora.
- Las sesiones de invitado finalizan tras 5 minutos de inactividad (no configurable).

Formatos de archivo

PrintSharing admite los siguientes formatos de archivo:

- PDF
 - TXT
 - JPG
 - PNG
-

 **NO** es necesario lo siguiente:

- **Cuentas de usuario invitado** No es necesario crear ni gestionar cuentas de usuario invitado. Esto se gestiona automáticamente.
- **Descargas de aplicaciones móviles:** Para utilizar PrintSharing, los invitados no necesitan descargar ni instalar ninguna aplicación móvil.

4 Inicio rápido de PrintSharing

Esta guía le explica cómo configurar PrintSharing. El proceso varía ligeramente dependiendo de si desea ofrecer impresión de pago o gratuita.

4.1 Comprueba los requisitos previos

Confirme que dispone de:

- Licencia de MyQ Roger CPM
 - Al menos una impresora compatible con Embedded Terminal y con una licencia de Roger asignada (Kyocera 25.11+, HP 25.10+ o Ricoh 26.1+)
 - (Solo para impresión de pago) Información de la empresa y datos bancarios para la alta en Stripe
-

4.2 Pasos de configuración

1. Activar PrintSharing

En la interfaz de usuario web, en **Administración > Configuración > pestaña General**, en **PrintSharing**, selecciona **«Habilitar PrintSharing»**.

2. Elige tu modo de pago

Decide si los usuarios pagarán por imprimir o si podrán imprimir de forma gratuita.

3. Conecta una cuenta de Stripe (solo para impresión de pago). Ve a **Roger >**

PrintSharing > Configuración > Conexión con Stripe y recibos. Elige cómo quieres conectar tu cuenta de Stripe:

- **Si no tienes una cuenta de Stripe**, selecciona **«Iniciar el proceso de registro en Stripe»** y sigue las instrucciones para crear y conectar una nueva cuenta de Stripe Express. Tras enviar la solicitud, Stripe verificará tu cuenta (esto puede tardar varias horas o unos días).
- **Si ya tienes una cuenta de Stripe**, selecciona **«Conectar cuenta existente»**. Inicia sesión en tu cuenta de Stripe en la pantalla de autorización de Stripe y aprueba la conexión. Roger vinculará tu cuenta inmediatamente al volver.

4. Configura los datos de facturación (solo para impresión de pago)

En la misma pestaña **«Stripe Connect & Receipt»**, puedes revisar y ajustar los datos de tu negocio. Estos datos aparecerán en los recibos de los clientes.

5. Crea una lista de precios para los clientes (solo para la impresión de pago)

Ve a **Roger > Listas de precios** y crea una nueva lista de precios con tus tarifas por página para la impresión en blanco y negro y en color.

6. Crea o actualiza una configuración de impresora

- a. Ve a **Roger > Configuraciones de impresora**.
- b. Crea una nueva configuración o edita una ya existente.
- c. En la pestaña **«PrintSharing»**:
 - Activa PrintSharing.
 - Establece **el pago** en «Activado» o «Desactivado» según el modo que hayas elegido.
 - Si lo deseas, establece una longitud máxima para los documentos.
- d. (Recomendado) En la pestaña **«Inicio de sesión»**, configura la **«Pantalla predeterminada en los terminales»** en *«PrintSharing»* para que el código QR se muestre de forma predeterminada.

7. Asignar impresoras

- a. Vaya a **Roger > Grupos de impresoras**.
- b. Crea un nuevo grupo o selecciona uno ya existente.
- c. Asigna al grupo la configuración habilitada para PrintSharing.
- d. Añade tus impresoras al grupo.

4.3 Comprueba la configuración

Una vez completada la configuración, comprueba lo siguiente:

- El código QR se muestra en la pantalla de la impresora.
- Al escanear el código QR se abre la interfaz de impresión para invitados.
- La lista de precios muestra los precios correctos (modo de impresión de pago).
- Comprueba que los procesos de pago funcionan correctamente (modo de impresión de pago).
- Comprueba que los trabajos de impresión se envían a la impresora.
- El recibo se envía a la dirección de correo electrónico del cliente (modo de impresión de pago).
- La transacción aparece en **Roger > PrintSharing** y en tu panel de control de Stripe (modo de impresión de pago).
- Los usuarios registrados pueden seguir iniciando sesión mediante otros métodos.

5 Modalidades de pago

PrintSharing admite dos modos de pago, lo que te permite elegir si deseas ofrecer a tus invitados servicios de impresión de pago o gratuitos.

5.1 Elegir el modo adecuado

Elige la impresión gratuita si:

- La impresión es un servicio gratuito para sus huéspedes o socios.
- Desea ofrecer a los clientes la experiencia más sencilla posible.
- No quieres gestionar el procesamiento de pagos ni la configuración de Stripe.
- Ofreces la impresión como un diferenciador competitivo o una ventaja promocional.

Elige la impresión de pago si:

- Quieres generar ingresos con los servicios de impresión para invitados.
 - Necesitas recuperar los costes operativos (papel, tinta, mantenimiento).
 - Operas con un modelo de negocio de pago por uso.
 - Necesitas informes financieros detallados y un seguimiento de las transacciones.
-

5.1.1 Impresión gratuita

En el modo de impresión gratuita, tus clientes pueden imprimir sin coste alguno. Este modo es muy habitual en el sector hotelero, educativo y en entornos basados en afiliaciones, donde la impresión se ofrece como un servicio gratuito.

Cómo funciona: los huéspedes escanean el código QR de la terminal del dispositivo multifunción, suben sus documentos y proceden inmediatamente a imprimirlos.

Características principales

- **Sin procesamiento de pagos:** los usuarios se saltan por completo el paso del pago. Los trabajos de impresión se lanzan inmediatamente tras subir el archivo y seleccionar la configuración.
- **No se requiere una cuenta de Stripe:** puedes activar PrintSharing sin necesidad de configurar una pasarela de pago.
- **Experiencia simplificada para los huéspedes:** se han eliminado de la interfaz de los huéspedes las pantallas de precios, los formularios de pago y las confirmaciones de transacción.

- **Seguimiento de uso disponible:** consulta las cifras actuales e históricas de sesiones de los usuarios.

Casos de uso habituales

- Hoteles y complejos turísticos que ofrecen servicios de negocios gratuitos a los huéspedes.
- Bibliotecas que ofrecen impresión pública gratuita.
- Centros educativos que ofrecen servicios de impresión a los estudiantes.
- Espacios de coworking en los que la impresión está incluida en la cuota de socio.
- Campañas promocionales en las que se desea ofrecer impresión gratuita de forma temporal.

Aspectos importantes a tener en cuenta

- Usted asume todos los costes de papel, tinta, mantenimiento y desgaste del equipo.
- Establece un límite máximo de páginas por documento para evitar abusos.

5.1.2 Impresión de pago

En el modo de impresión de pago, los clientes pagan sus trabajos de impresión mediante tarjetas de crédito u otros métodos de pago admitidos. Para utilizar la impresión de pago, primero debes completar la configuración de la pasarela de pago para configurar tu cuenta de Stripe y poder recibir pagos.

Cómo funciona: los clientes escanean el código QR de la terminal del dispositivo multifunción, suben sus documentos y ven el precio calculado antes de realizar el pago. Una vez completado el pago a través de Stripe, su trabajo de impresión se envía a la impresora y reciben un recibo por correo electrónico.

Características principales

- **Los ingresos te llegan directamente:** los pagos de los clientes van directamente a tu cuenta de Stripe. MyQ nunca retiene tus fondos.
- **Tú eres el comerciante registrado:** gestionas la relación con el cliente, incluidos los recibos, los reembolsos y la resolución de disputas.
- **La comisión de la plataforma se deduce automáticamente:** la comisión de la plataforma MyQ se deduce automáticamente.
- **Visibilidad completa de las transacciones:** consulta el historial detallado de transacciones, los informes de ingresos y el estado de los pagos en la interfaz de administración de Roger.

- **Generación automática de recibos:** los clientes reciben un recibo en formato PDF por correo electrónico tras completar el pago, que incluye el desglose de los cargos y los datos de tu negocio.

Configuración

Por defecto, PrintSharing tiene la opción «Pagos» **desactivada**. Para habilitar la impresión de pago, primero completa el proceso de incorporación a Stripe Connect y, cuando crees tu configuración de PrintSharing, activa la opción «Pagos».

Tus responsabilidades

Como comerciante registrado, te encargas de gestionar los problemas de pago de los clientes, lo que incluye tramitar reembolsos a través de tu panel de control de Stripe, responder a las disputas por devoluciones y ofrecer atención al cliente para cuestiones relacionadas con los pagos.

Requisitos

- Una cuenta de Stripe conectada
- Una lista de precios para invitados configurada con tus tarifas
- Credenciales válidas para el procesamiento de pagos



Más información

- Onboarding Stripe Connect
- Configuring PrintSharing
- Merchant of Record Responsibilities
- Receipt Generation

6 Configuración de Stripe Connect para su organización

En esta sección se describe cómo conectar una cuenta de Stripe a MyQ Roger como pasarela de pago. PrintSharing utiliza Stripe Connect para procesar los pagos de los invitados. Esta configuración permite que los pagos de los invitados se transfieran directamente a tu cuenta de Stripe, lo que te da un control total sobre tus ingresos al tiempo que gestiona automáticamente la comisión de la plataforma MyQ. Como comerciante registrado, gestionas los recibos de los clientes, los reembolsos y las disputas de pago directamente a través de tu cuenta de Stripe.

 Es necesario dar de alta una cuenta en Stripe si vas a utilizar el modo de impresión de pago. No necesitas Stripe Connect para utilizar el modo de impresión gratuita.

Roger admite dos formas de conectar Stripe:

- **Integración de Stripe:** Roger crea una nueva cuenta de Stripe Express en tu nombre. Elige esta opción si aún no tienes una cuenta de Stripe.
- **Cuenta de Stripe existente:** conecta tu cuenta de Stripe Standard existente a Roger a través de OAuth. Elige esta opción si ya tienes una cuenta de Stripe que desees vincular a Roger.

6.1 Antes de empezar

En primer lugar, comprueba que tu país sea compatible con Stripe. A continuación, dependiendo del método de conexión que elijas, necesitarás:

Para la alta en Stripe:

- Datos de la empresa (razón social, dirección, NIF)
- Datos bancarios para recibir los pagos
- Datos de contacto de tu empresa
- Entre 15 y 30 minutos aproximadamente para completar el proceso

Para vincular una cuenta existente:

- Una cuenta Stripe Standard ya existente y configurada para tu empresa
- Acceso para iniciar sesión en esa cuenta de Stripe durante el paso de autorización

- ✓ Cada cuenta de Stripe incluye un entorno de prueba que puedes utilizar para validar tu integración antes de empezar a trabajar con transacciones reales. Para obtener más información, consulta la documentación de Stripe:
- <https://docs.stripe.com/connect/how-connect-works>
 - <https://docs.stripe.com/connect/testing>
 - <https://docs.stripe.com/testing>
 - <https://stripe.com/en-cz/global>
(no se admiten ubicaciones de la red ampliada).

6.2 Opción 1: Registro en Stripe

Utiliza esta opción si aún no tienes una cuenta de Stripe.

1. Ve a **Roger > PrintSharing > Configuración** y selecciona la pestaña «**Stripe Connect & Receipt**».
2. Haz clic en «**Abrir registro en Stripe**». Se te redirigirá a la plataforma segura de registro de Stripe.
3. Rellena el formulario y proporciona la información de tu empresa. Esta varía en función de tu ubicación, pero suele incluir:
 - **Datos de la empresa:** razón social, tipo (particular, empresa, organización sin ánimo de lucro) y sector
 - **Datos de contacto:** número de teléfono y dirección de correo electrónico para recibir notificaciones de la cuenta
 - **Dirección de la empresa:** ubicación física donde opera tu empresa
 - **Datos fiscales:** NIF
 - **Datos bancarios:** IBAN de la cuenta en la que desea recibir los pagos de los huéspedes

6.2.1 Proceso de verificación de la cuenta

Cuando termines de rellenar todos los campos obligatorios del formulario de alta de Stripe y lo envíes, se te redirigirá de nuevo a Roger. Verás un mensaje de éxito: «Alta en Stripe Connect completada».

 **Importante:** Esto NO significa que tu cuenta esté activa de inmediato.

Una vez que hayas completado el formulario:

1. **Stripe revisa tu información:** Stripe verifica los datos de tu empresa, lo que puede tardar entre varias horas y varios días.
2. **Roger comprueba el estado de la cuenta:** el servidor de Roger consulta continuamente a Stripe para comprobar si tu cuenta está totalmente verificada y activa.
3. **Activación automática:** una vez que Stripe apruebe tu cuenta, Roger redirigirá automáticamente los pagos directamente a tu cuenta de Stripe.

Durante el periodo de verificación (estado «PENDING»):

- Tu servicio de PrintSharing sigue operativo
- Puedes seguir probando y utilizando PrintSharing con normalidad

Una vez completada la verificación (estado «CONECTADO»):

- Los pagos se transfieren automáticamente directamente a tu cuenta de Stripe
- Verás los ingresos totales (menos la comisión de la plataforma MyQ y las comisiones de procesamiento de Stripe)
- Gestionas los pagos, los reembolsos y las disputas a través de tu propio panel de control de Stripe

6.3 Opción 2: Conectar una cuenta de Stripe ya existente

Utiliza esta opción si ya tienes una cuenta Stripe Standard que deseas conectar a Roger.

1. Ve a **Roger > PrintSharing > Configuración** y selecciona la pestaña «**Stripe Connect & Receipt**».
2. Selecciona «**Conectar cuenta existente**». Se te redirigirá a la pantalla de autorización de Stripe.
3. Inicia sesión en tu cuenta existente de Stripe y aprueba la solicitud de conexión.
4. Stripe te redirigirá de nuevo a Roger. Roger procesará automáticamente la autorización y vinculará tu cuenta.
5. Verás una confirmación de que tu cuenta de Stripe está conectada.

Tu cuenta existente de Stripe ya está conectada y operativa en Roger. Como tu cuenta ya está configurada en Stripe, no se requiere ningún periodo de verificación adicional.

6.4 Revisa los datos de facturación

Tras conectar o dar de alta una cuenta de Stripe, revisa tus datos de facturación. Estos aparecen en todos los recibos de los huéspedes.

Roger importa automáticamente la información de tu negocio desde tu cuenta de Stripe, pero puedes editar cualquier campo para personalizar cómo se muestra tu negocio a los huéspedes. Por ejemplo, utiliza un nombre orientado al cliente («Downtown Hotel») en lugar del nombre de tu entidad jurídica, o especifica una dirección concreta de la ubicación.

Para revisar y editar los datos de facturación:

1. Ve a **Roger > PrintSharing > Configuración**.
2. Selecciona la pestaña **«Stripe Connect y recibos»**.
3. En **FACTURACIÓN**, revisa y actualiza los siguientes campos:
 - **Registrado a efectos del IVA:** selecciona esta opción si tu organización está registrada como contribuyente del IVA.
 - **Nombre del impuesto:** Escribe una etiqueta para tu impuesto. Por ejemplo, «Impuesto sobre las ventas» o «IVA».
 - **Tipo impositivo %Nombre del impuesto%:** Introduce el tipo impositivo aplicable en forma de porcentaje.
 - **Nombre de la empresa:** el nombre de tu empresa tal y como debe aparecer en los recibos.
 - **N.º de IVA** (solo empresas de la UE): Introduce tu número de identificación a efectos del IVA para la declaración fiscal.
 - **Contacto:** Indica una dirección de correo electrónico, un número de teléfono o una página web para las consultas de los clientes.
 - **Dirección:** La dirección de tu empresa (importada desde Stripe, editable).
4. Haz clic en **«Guardar»**

Configuration

Requirements
Stripe Connect & Receipt

STRIPE CONNECT

Stripe Connection
Connected

Account Id

Country for account *
Czechia (CZ)

Select the country that matches your business legal address. This cannot be changed after account creation.

Currency:
CZK

Minimal chargeable unit:
25 CZK

Roger Fee:
10%

BILLING

The following receipt information will be automatically prefilled once the Stripe onboarding process is completed, or you can set different values manually.

☒ VAT registered

If the supplier is not a VAT payer, the text displayed on the receipt can be replaced with the value specified in 'Non-VAT receipt text'

Tax Name
VAT

VAT Rate
20
%

Company Name

VAT ID

Contact

Address

Close
Save

6.5 Revisa el importe mínimo facturable

Al procesar pagos, cada moneda tiene un importe mínimo que se puede cobrar a los clientes. Estos umbrales existen porque los costes de procesamiento de las transacciones hacen que los pagos muy pequeños resulten poco prácticos, y algunas monedas tienen denominaciones que no admiten importes fraccionarios.

Minimum Chargeable Amounts: La tabla siguiente muestra las 21 divisas más comunes. Para consultar una lista de los importes mínimos facturables de todas las divisas admitidas, consulta «Importes mínimos facturables».

Código de moneda	Nombre de la moneda	Importe mínimo facturable
AUD	Dólar australiano	2 AUD
BRL	Real brasileño	6 BRL
CAD	Dólar canadiense	2 CAD
CHF	Franco suizo	1 CHF
CNY	Yuan chino	10 CNY
CZK	Corona checa	25 CZK
DKK	Corona danesa	8 DKK
EUR	Euro	1 EUR
GBP	Libra esterlina	1 GBP
HKD	Dólar de Hong Kong	8 HKD
INR	Rupia india	100 INR
JPY	Yen japonés	150 JPY
KRW	Won surcoreano	1500 KRW
MXN	Peso mexicano	20 MXN
NOK	Corona noruega	10 NOK
NZD	Dólar neozelandés	2 NZD
SEK	Corona sueca	11 SEK
SGD	Dólar de Singapur	2 SGD
TWD	Nuevo dólar taiwanés	40 TWD
USD	Dólar estadounidense	1 USD
ZAR	Rand sudafricano	20 ZAR

6.6 Responsabilidades del traductor

Como **comerciante registrado**, usted (el operador, administrador del inquilino) es totalmente responsable de las transacciones de los clientes.

6.6.1 Reembolsos

- Usted es responsable de procesar todos los reembolsos de los clientes.
- Inicie los reembolsos a través de su panel de control de Stripe.
- Stripe no reembolsa las comisiones de procesamiento de Stripe.

6.6.2 Contracargos y disputas

- Usted gestiona todas las disputas por devoluciones directamente con Stripe.
- Usted asume el riesgo financiero de las devoluciones.

6.6.3 Recibos de los clientes

- Usted es responsable de proporcionar los recibos a los clientes.
- PrintSharing genera los recibos automáticamente (generación de PDF en el servidor) y los envía a la cuenta de correo electrónico del cliente.
- Asegúrese de que los recibos contengan todos los detalles de la transacción y la información fiscal necesarios (según corresponda).

6.6.4 Tarifas de Stripe

- Usted paga todas las comisiones de procesamiento de Stripe (estas pueden variar según la región y el método de pago).
- Stripe deduce automáticamente estas comisiones de cada transacción.
- Consulte la lista de tarifas actuales de Stripe para su región. Para obtener más información, consulte <https://stripe.com/pricing> en la documentación de Stripe.

6.6.5 Tarifas de la plataforma MyQ

- De forma predeterminada, la tarifa de la plataforma MyQ se deduce automáticamente por cada transacción. Para solicitar que la tarifa se cobre en el momento del pago, póngase en contacto con su representante de cuenta de MyQ.

6.6.6 Impuestos y cumplimiento

- Usted es responsable de la recaudación y el pago del impuesto sobre las ventas/IVA.
- Usted establece el importe del impuesto en la configuración de PrintSharing.

6.6.7 Atención al cliente

- Usted es el contacto principal para las cuestiones relacionadas con los pagos de los clientes.
- Puede incluir la información de contacto en el recibo.

6.6.8 Mejores prácticas

- Revise periódicamente el historial de transacciones en los paneles de control de Roger y Stripe.
- Configure las notificaciones por correo electrónico de Stripe para los pagos fallidos y las disputas.
- Establezca una política de reembolso clara y comuníquela a los huéspedes.
- Supervise las transacciones fraudulentas.

6.7 Generación de recibos

Después de cada transacción, el servidor Roger genera un recibo y lo envía al correo electrónico del cliente en formato PDF. Una transacción es un pago único que puede incluir uno o más trabajos de impresión.

6.7.1 Generación de recibos

- Los recibos solo se generan después de que el pago se haya capturado correctamente (después de la impresión).
- La dirección de facturación se rellena automáticamente desde Stripe Connect (editable por el administrador).

6.7.2 Contenido del recibo

- Dirección de facturación/comercial del inquilino (desde Stripe o introducida manualmente)
- Detalles del trabajo de impresión (páginas, copias, configuración)
- Precios detallados con el símbolo de la moneda para cada línea
- Ajuste del valor mínimo del pedido (si procede), como partida separada.
- Importe total cobrado
- Resumen de impuestos
- ID de la transacción
- Fecha y hora locales de la transacción
- El recibo se genera en el idioma predeterminado del inquilino

6.7.3 Ejemplo de recibo

My Printing Company

My Printing Company
158 Printing Avenue
Prague 12345
Czech Republic
VAT ID: 12345678

Receipt No.: B0rg-ZKzm

Date: 1/16/2026

Time: 2:24 PM

Printer: Printer 001

#	Item	Price
1	MyTestDocument.pdf	20.00 CZK
1	Minimal order value adjustment	5.00 CZK
Total		25.00 CZK

VAT Summary

Rate	Base	VAT
18 %	21.19 CZK	3.81 CZK

Total: 25.00 CZK

Thank you for using MyQ Roger
support@myprintingcompany.com / www.myprintingcompany.com

7 Configuración de PrintSharing

En esta sección se describe cómo configurar y administrar PrintSharing para los usuarios invitados.

7.1 Requisitos previos

Antes de configurar PrintSharing:

- Complete la configuración de Stripe Connect (para el modo de impresión de pago).
 - Revise los detalles de facturación para los recibos de los invitados.
 - Comprenda el modo de pago elegido (de pago o gratuito).
 - Asegúrese de que las impresoras tengan asignadas licencias de terminal Roger.
-

7.2 Contenido

- [Crear una lista de precios para invitados \(see page 24\)](#)
- [Crear una configuración de impresora \(see page 26\)](#)
- [Gestión de dispositivos PrintSharing \(see page 27\)](#)
- [Desactivar PrintSharing \(see page 29\)](#)

7.3 Crear una lista de precios para invitados

Para el modo de impresión de pago, debe definir una lista de precios para los trabajos de impresión de invitados.

1. Vaya a **Roger > Listas de precios**.
2. Seleccione **Crear nueva lista de precios** o seleccione una existente para modificarla.
3. Seleccione **Predeterminado**.
4. Configure los precios:
 - Establezca los costes por página para la impresión en blanco y negro y en color.
 - Establezca los precios para diferentes tamaños de papel.
5. Guarde la lista de precios.

Create new price list



General settings

Name *

Guest Price List



Default

Automatically assign to new printer

Currency *

EUR



Price per operation

Printing

Black & White *

0.10

Color *

0.50

Copy

Black & White *

0.10

Color *

0.50

Other

Scan *

0

Fax Print *

0

Price per paper

A4 *

0.30

A3 *

0.60

A5 *

0

B4 *

0

B5 *

0

Folio *

0

Ledger *

0

Legal *

0

Letter *

0

Other *

0

The final price is calculated from the operation cost and the paper cost, based on the number of pages and sheets used.

X Cancel

Save

**Importe mínimo facturable**

Cuando el trabajo de impresión de un huésped cuesta menos que el importe mínimo facturable para la moneda de la transacción, el sistema cobra automáticamente el importe mínimo. Las tarifas se calculan sobre el importe final cobrado (después de aplicar el mínimo), no sobre el coste original del trabajo.

Ejemplo: un trabajo de impresión cuesta 0,40 €, pero al huésped se le cobra 1,00 € (el mínimo en EUR). Las tarifas de Stripe se aplican al cargo de 1,00 €.

**Más información**

- (1.0) Price Lists
- Minimum Chargeable Amounts
- <https://docs.stripe.com/currencies>

7.4 Crear una configuración de impresora

PrintSharing se habilita por configuración de impresora. Cree o modifique una configuración y, a continuación, asígnela a los dispositivos en los que desea ofrecer impresión para invitados, ya sea directamente o mediante grupos de impresoras (recomendado).

1. Vaya a **Roger > Configuraciones de impresora**.
2. Haga clic en **+Añadir configuración de impresora** o seleccione una configuración existente para modificarla.
3. Haga clic en la pestaña **PrintSharing** y configure las siguientes opciones:
 - Marque **Habilitar** para activar PrintSharing para esta configuración.
 - **Modo de pago**
 - **Desactivado** (predeterminado): modo de impresión gratuito. Los invitados imprimen gratis.
 - **Habilitado**: los invitados pagan por imprimir.
 - **Longitud máxima del documento** (opcional)
Establezca la longitud máxima del documento, en páginas. Utilice esta opción para controlar los costes de impresión, especialmente en el modo de impresión gratuita. Deje este campo vacío si no desea utilizar un límite de páginas para el documento.
 - **Resumen del servicio** (solo lectura)
Muestra la lista de precios activa, la unidad mínima facturable y la moneda.

Create new printer configuration

General

Login

Ready To Print

SNMP

Job Release

Scanning

PrintSharing

Miscellaneous

PrintSharing

Enable

The feature will allow visitors to use paid printing without the need to register in the tenant.

Payment

Enabled

Customers will pay for printing through the configured payment gateway.

Max document length

50

Pages

Leave empty if you don't want to set the limit.

SERVICE SUMMARY

Price list : Example Price List

Minimal chargeable unit: 1.00 USD

Currency: USD

Cancel

Save

4. (Recomendado) Seleccione la pestaña **Iniciar sesión**. En la **pantalla Predeterminado en terminales**, seleccione *PrintSharing*. Esto muestra el código QR de PrintSharing de forma predeterminada, lo que facilita el inicio a los huéspedes. Los usuarios registrados pueden seguir navegando a otros métodos de inicio de sesión.
5. Haga clic en **Guardar**.

Más información

- (1.0) Printer Configurations

7.5 Gestión de dispositivos PrintSharing

PrintSharing le permite ofrecer servicios de impresión a usuarios en múltiples dispositivos.

Para configurar PrintSharing, puede añadir impresoras individualmente u organizarlas en grupos. El uso de grupos de impresoras es opcional, pero recomendable, ya que los grupos le permiten aplicar precios y configuraciones compartidos, lo que facilita la gestión de su flota, especialmente a gran escala. Puede

añadir nuevos dispositivos, eliminar los existentes o ajustar la configuración sin interrumpir el servicio.

7.5.1 Crear un grupo de impresoras PrintSharing

Un grupo de impresoras le ofrece la máxima flexibilidad cuando necesita añadir o eliminar dispositivos de su grupo PrintSharing.

1. Vaya a **Roger > Grupos de impresoras**.
2. Haga clic en **+Añadir grupo de impresoras** o seleccione un grupo existente para modificarlo.
3. Asigne un nombre al grupo de impresoras.
4. Seleccione una **lista de precios** y una **configuración de impresora** para aplicar al grupo.
5. Haga clic en **Guardar**.

Add new printer group: PrintSharing Devices
×

Name *

PrintSharing Devices

Price Lists

PrintSharing Price List

Printer configuration

Default printer configuration

× Cancel

 Save

7.5.2 Añadir una impresora a PrintSharing

1. Vaya a **Roger > Grupos de impresoras** y seleccione el grupo que desea modificar.
2. Haga clic en **+Añadir impresora**.
3. En la lista de impresoras disponibles, seleccione la impresora que desea añadir y haga clic en **Guardar**.

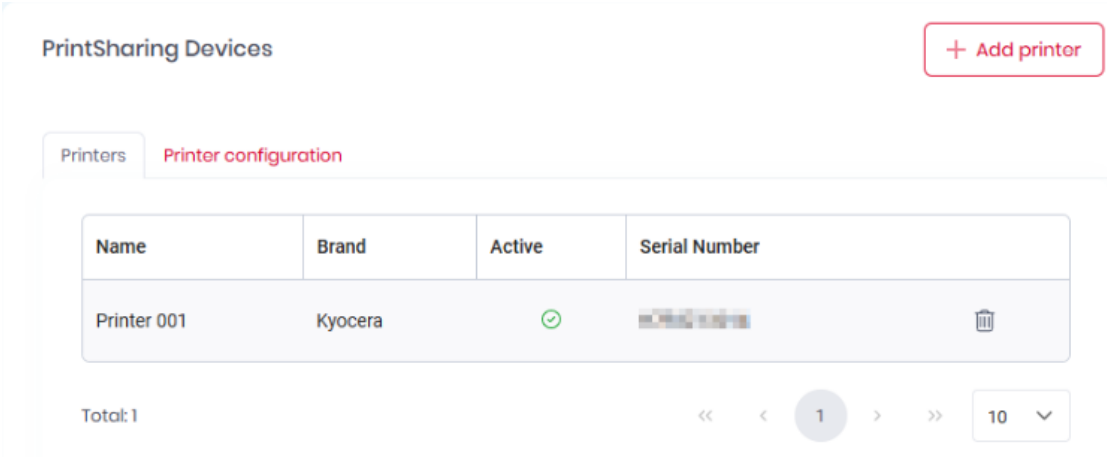
La impresora se añadirá a su grupo.

7.5.3 Eliminar una impresora de PrintSharing

Puede eliminar una impresora de su grupo de dispositivos PrintSharing sin desactivar todo el servicio.

1. Vaya a **Roger > Grupos de impresoras** y seleccione el grupo que desea modificar.
2. Seleccione la pestaña **Impresoras**.
3. En la tabla de impresoras, identifique la impresora que desea eliminar.
4. En la parte derecha de la fila, haga clic en el icono de eliminar. Acepte el cuadro de diálogo de confirmación.

La impresora se eliminará de su grupo.



The screenshot shows the 'PrintSharing Devices' interface. At the top right is a red button labeled '+ Add printer'. Below it are two tabs: 'Printers' (selected) and 'Printer configuration'. A table lists the printers with columns: Name, Brand, Active, and Serial Number. One printer is listed: 'Printer 001', 'Kyocera', with an active status (green checkmark) and a serial number. To the right of the serial number is a trash can icon for deletion. At the bottom, it says 'Total: 1' and has pagination controls showing page 1 of 10.

Name	Brand	Active	Serial Number
Printer 001	Kyocera	✓	[Redacted]

Total: 1



Más información

- (1.0) Printer Groups
- Deactivate PrintSharing

7.6 Desactivar PrintSharing

Cuando desactiva PrintSharing en la **última** configuración activa, aparece un cuadro de diálogo con tres opciones para gestionar las cuentas de invitado durante la desactivación. Esto protege cualquier trabajo de impresión y transacción de pago que los usuarios invitados puedan tener en curso.

7.6.1 Elija su opción de desactivación

Cuando desactiva PrintSharing en la **última** configuración activa, debe elegir cómo gestionar las sesiones de invitado activas.

Eliminar cuentas de invitado («Sí»)

El sistema comprueba si hay algún invitado imprimiendo en ese momento.

Si los invitados están utilizando activamente PrintSharing:

- No puede proceder con la desactivación inmediatamente.
- El sistema impide que nuevos invitados inicien sesión.
- Los invitados actuales pueden finalizar sus trabajos de impresión con normalidad.
- Cuando todas las sesiones de invitados hayan finalizado, la desactivación finalizará automáticamente.

Cuando todas las sesiones de invitados hayan finalizado:

- Todas las cuentas de invitado se eliminan de su sistema.
- Se borran los datos relacionados con los invitados.

Mantener cuentas de invitado («No»)

Utilice esta opción para desactivar el servicio temporalmente.

- PrintSharing se desactiva inmediatamente.
- Las cuentas de invitado permanecen en el sistema.

No realizar cambios («Cancelar»)

- Vuelve a la pantalla de configuración.
- PrintSharing permanece habilitado.

7.6.2 Qué ocurre durante la desactivación

Mientras se espera a que finalicen las sesiones activas:

- Los códigos QR desaparecen de los terminales de la impresora, lo que impide nuevas sesiones de invitados.
- Los invitados que ya están imprimiendo pueden terminar sus trabajos
- El sistema comprueba automáticamente cada 30 minutos si todas las sesiones han finalizado.

Cuánto tiempo tarda la desactivación:

- **Sin invitados activos:** Inmediata (unos segundos).

- **Invitados activos imprimiendo:** normalmente entre 5 y 30 minutos, dependiendo del tiempo que tardan en terminar.

Prácticas recomendadas:

- Planifique la desactivación durante las horas de menor actividad (por la noche, fines de semana).
- Consulte el número de sesiones activas (sin finalizar) en **Roger > PrintSharing**. Una sesión sin finalizar es aquella en la que un cliente ha iniciado el pago, pero este aún no se ha completado.
- No reinicie de forma forzada las impresoras o los servidores durante la desactivación.

8 Uso de PrintSharing (como invitado)

En esta sección se explica la experiencia de los usuarios cuando utilizan PrintSharing. Comprender la perspectiva del usuario te ayuda a ofrecer una mejor asistencia y a establecer expectativas adecuadas. El proceso completo no debería llevar más de unos minutos. Una vez completado el pago con éxito, los trabajos de impresión se liberan en cuestión de segundos.

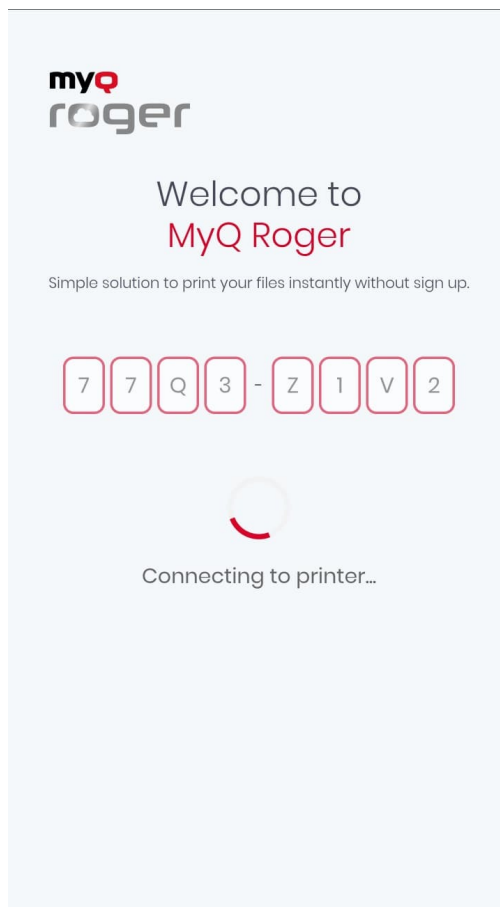
8.1 Cómo utilizar PrintSharing

Cuando el administrador de Roger configura PrintSharing como método de inicio de sesión predeterminado, aparecerá esta pantalla en el dispositivo.



8.2 Pasos

1. Escanea el código QR que aparece en la pantalla de la impresora. MyQ Roger se abrirá en tu dispositivo móvil y se conectará automáticamente al servidor MyQ de Roger en unos segundos.

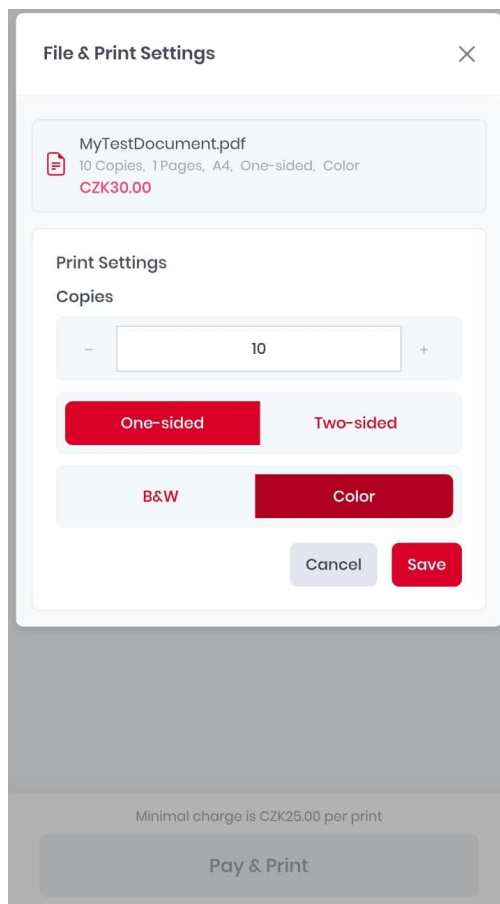


- i** Si la aplicación Roger no está instalada en el dispositivo utilizado para escanear el código QR, los siguientes pasos se realizan en el navegador web predeterminado. PrintSharing en el navegador web solo admite la impresión de archivos PDF.

2. Selecciona los archivos que deseas imprimir desde el dispositivo móvil, introduce la dirección de correo electrónico a la que quieres que se envíe el recibo y pulsa **«Añadir archivo»**.

The screenshot displays the MyQ Roger PrintSharing interface. At the top is the logo. Below it, a document titled 'MyTestDocument.pdf' is shown with details: '10 Copies, 1 Pages, A4, One-sided, Color' and a price of 'CZK30.00'. A red 'Add File' button is positioned below the document details. Underneath the button is an email input field containing 'test@myprintingcompany.com'. The 'Total price' is listed as 'CZK30.00' with a note: 'We will return the difference based on the actual amount printed.' At the bottom, a red 'Pay & Print' button is visible. A small note at the very bottom states: 'Minimal charge is CZK25.00 per print'.

3. Selecciona un archivo y personaliza la configuración de impresión (número de copias, impresión a una o dos caras y modo de color).



4. Pulsa **«Guardar»** para guardar el trabajo de impresión y volver a la pantalla de inicio.
5. Cuando hayas añadido y configurado todos los documentos, pulsa **«Pagar e imprimir»** en la pantalla de inicio.
6. Realiza el pago mediante Stripe.

Payment

Total price CZK30.00

Powered by **stripe**

Pay with link

 **Secure, fast checkout with Link** 

Card number

1234 1234 1234 1234  

Expiration date Security code

MM / YY CVC 

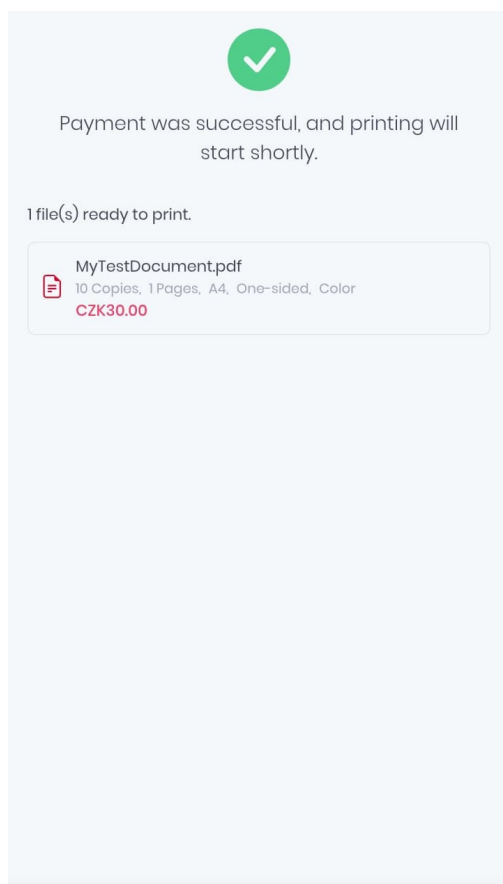
Country

Czechia 

Minimal charge is CZK25.00 per print

Purchase

7. Una vez realizado el pago, aparecerá el siguiente mensaje.
- Tus documentos comenzarán a imprimirse en unos segundos.



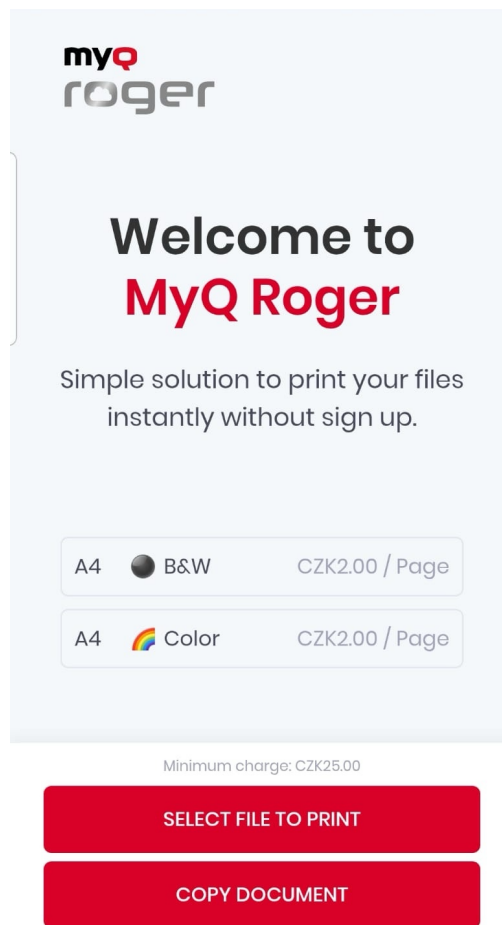
8. Una vez impresos los documentos, se enviará el recibo a la dirección de correo electrónico que hayas introducido.
9. Para cerrar sesión inmediatamente, pulsa el icono **«Cerrar sesión»**. Si no, tu sesión finalizará tras 5 minutos de inactividad.

Una vez finalizada la sesión, los trabajos de impresión que hayas cargado se eliminarán del servidor. No se guarda ninguna de tus datos en la impresora.

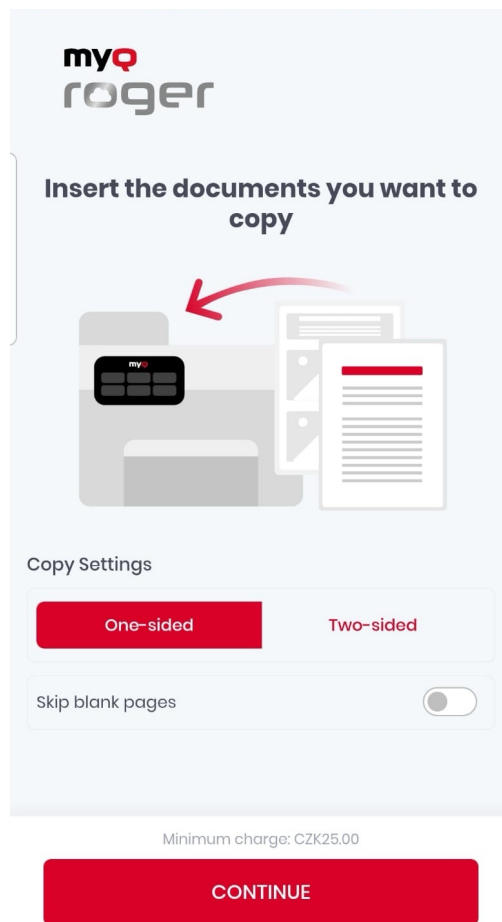
8.3 Copiar documentos

Si un invitado accede a PrintSharing desde un dispositivo HP que funciona con Roger Server2.21+, también verá la opción **«Copiar documento»**. Copiar documentos consiste simplemente en una combinación de escanear y luego imprimir los documentos, y funciona de la siguiente manera:

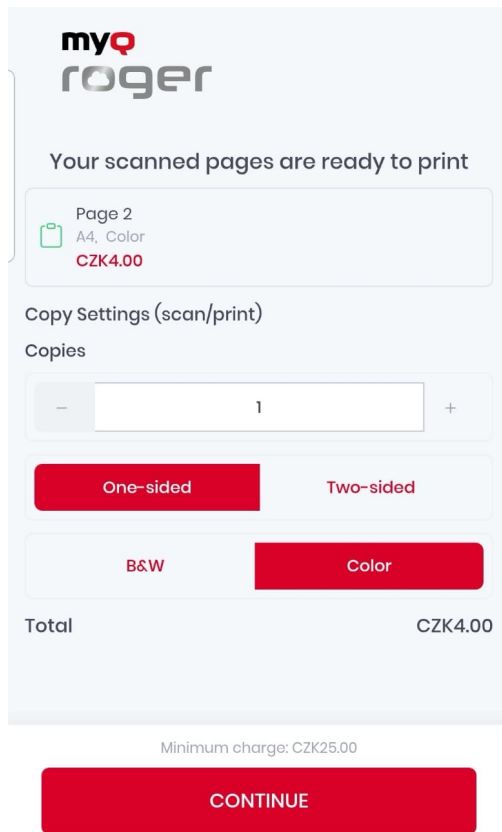
1. Selecciona **«Copiar documento»** en la pantalla de bienvenida de PrintSharing.



2. Introduzca los documentos que desea copiar en el dispositivo, seleccione «Copia a una cara» o «Copia a dos caras» y active o desactive la opción «Omitir páginas en blanco».



3. Aparecerá la pantalla **«Escaneando...»** mientras se escanean las páginas que se van a copiar.
4. Las páginas escaneadas están listas para imprimirse; los usuarios pueden:



The screenshot shows the 'myQ roger' interface. At the top, it says 'Your scanned pages are ready to print'. Below this, a card displays 'Page 2', 'A4, Color', and 'CZK4.00'. The 'Copy Settings (scan/print)' section includes a 'Copies' input set to '1', and two rows of buttons: 'One-sided' (selected) and 'Two-sided', followed by 'B&W' and 'Color' (selected). The 'Total' cost is shown as 'CZK4.00'. A note at the bottom states 'Minimum charge: CZK25.00'. A large red 'CONTINUE' button is at the bottom.

- a. Seleccionar el número total de **copias** que se van a imprimir
 - b. Elegir si las páginas impresas deben ser **a una cara** o **a doble cara**
 - c. Elegir si las páginas impresas deben ser **en blanco y negro** o **en color**
 - d. Ver el precio total con las opciones seleccionadas
5. Los usuarios introducen su dirección de correo electrónico, seleccionan **«Pagar»** y **«Empezar a copiar»** para iniciar la impresión de las páginas escaneadas.

myQ
roger

 Scan (2 pages)
1 Copies, 2 Pages, A4, One-sided, Color
CZK4.00





Total price **CZK25.00**
We will return the difference based on the actual amount printed.

Minimum charge: CZK25.00

Pay and start copying

9 Supervisión de PrintSharing

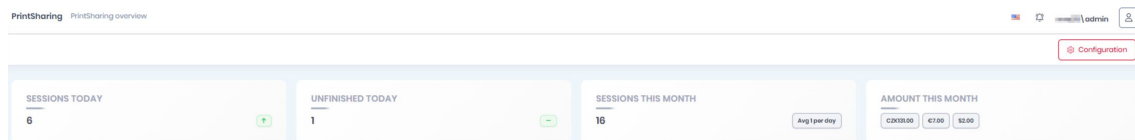
Para ver el uso y el historial de transacciones de PrintSharing, vaya a **Roger > PrintSharing**.

- i** MyQ Roger muestra información resumida y detalles seleccionados sobre cada transacción. Para obtener información completa sobre las transacciones, inicie sesión en su panel de control de Stripe:
- <https://dashboard.stripe.com/login>

9.1 Panel de control resumido

El panel muestra métricas de uso en tiempo real de un vistazo:

- **Sesiones de hoy:** sesiones de invitados completadas hoy.
- **Sin terminar hoy:** Sesiones incompletas o abandonadas hoy.
- **Sesiones este mes:** total de sesiones con promedio diario.
- **Importe este mes:** ingresos totales generados este mes. Aparece vacío si se utiliza el modo de impresión gratuita.



9.2 Resumen de pagos

La tabla **de resumen de pagos** muestra el historial de transacciones de todas las sesiones de PrintSharing.

9.2.1 Búsqueda de transacciones

Utilice la barra de búsqueda para buscar transacciones específicas por ID de transacción, dirección de correo electrónico u otros campos.

Los filtros avanzados le permiten limitar los resultados por:

- Intervalo de fechas (hora de creación)
- Importe (divisa y rango mínimo/máximo)
- Estado de la transacción (correcta, fallida, pendiente, etc.)

9.2.2 Datos de la transacción

Cada transacción muestra:

- Hora de creación y pago
- ID de la transacción, estado e importe
- Recibo: haga clic en el recibo para descargar una copia.
- Información del usuario invitado: estos campos pueden mostrar identificadores de invitado generados por el sistema.

Personalizar la tabla: haga clic en el icono de engranaje para mostrar/ocultar columnas y reordenarlas.

Ejemplo:

Payments overview

Search...

Show advanced filters

Creation time	State	Amount	Transaction id	Receipt	Paid Time	User name	Email address	First Name	Surname
1/16/2026, 8:08:12 PM	Successful	C2K33.00	...	Receipt_1628-87108	1/16/2026, 8:08:44 PM	PrintSharing#50	PrintSharing#50@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/16/2026, 7:58:51 PM	Successful	C2K48.00	...	Receipt_1628-87108	1/16/2026, 7:59:54 PM	PrintSharing#49	PrintSharing#49@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/16/2026, 7:50:47 PM	Successful	C2K25.00	...	Receipt_1628-87108	1/16/2026, 7:51:48 PM	PrintSharing#48	PrintSharing#48@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/16/2026, 5:23:33 PM	Successful	C2K25.00	...	Receipt_1628-87108	1/16/2026, 5:24:40 PM	PrintSharing#47	PrintSharing#47@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/16/2026, 5:13:35 PM	Successful	\$2.00	...	Receipt_1628-87108	1/16/2026, 5:14:30 PM	PrintSharing#40	PrintSharing#40@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/16/2026, 5:11:23 PM	Unreported 0	\$3.00	...	Receipt_1628-87108		PrintSharing#39	PrintSharing#39@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/15/2026, 6:07:01 PM	Successful	€1.00	...	Receipt_1628-87108	1/15/2026, 6:07:30 PM	PrintSharing#3	PrintSharing#3@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/15/2026, 2:56:07 PM	Incomplete 0	€1.00	...	Receipt_1628-87108		PrintSharing#4	PrintSharing#4@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/15/2026, 2:24:24 PM	Successful	€1.00	...	Receipt_1628-87108	1/15/2026, 2:24:56 PM	PrintSharing#29	PrintSharing#29@example.com	PrintSharing	PrintSharing
1/15/2026, 12:30:10 PM	Successful	€1.00	...	Receipt_1628-87108	1/15/2026, 12:30:41 PM	PrintSharing#28	PrintSharing#28@example.com	PrintSharing	PrintSharing

1

2

10

Total 10

10 Datos y privacidad

PrintSharing está diseñado con sólidos controles de seguridad y privacidad para proteger tanto los datos de los invitados como los de los inquilinos. Los invitados no pueden acceder a los datos de los inquilinos, a los trabajos de otros usuarios ni a las funciones administrativas. PrintSharing funciona en un entorno completamente aislado dentro de su sistema Roger.

10.1 Aislamiento de la sesión de los invitados

- Cada invitado recibe una cuenta temporal y aislada con permisos restringidos.
- Los invitados solo pueden acceder a sus propios trabajos de impresión, nunca a los datos de otros invitados o usuarios inquilinos.
- Todos los archivos y trabajos de impresión de los invitados se eliminan automáticamente cuando finaliza la sesión (tiempo de espera o cierre de sesión).
- Tras 5 minutos de inactividad, la sesión se cierra automáticamente y se eliminan los datos.

10.2 Seguridad de los datos

- Los archivos cargados por los invitados se almacenan en un almacenamiento blob cifrado con tokens de acceso de tiempo limitado.
- La autenticación de los invitados utiliza tokens seguros de un solo uso, sin almacenar contraseñas.
- El procesamiento de pagos cumple con la normativa PCI a través de Stripe (los datos de las tarjetas de crédito nunca pasan por los servidores de Roger).
- Todas las comunicaciones entre los dispositivos de los invitados, la nube de Roger y las impresoras están cifradas.

10.3 Protección de la privacidad

- Las cuentas de invitados utilizan identificadores generados por el sistema, por lo que no se requiere información personal para imprimir.
- Las direcciones de correo electrónico (si se proporcionan) se almacenan por separado y solo se utilizan para el envío de recibos.
- Las cuentas de invitados están ocultas en las pantallas de gestión de usuarios y excluidas de la sincronización de usuarios.
- Los registros de transacciones se anonimizan para fines de generación de informes.

10.4 Limpieza automática

PrintSharing elimina automáticamente los datos de los invitados.

- Los archivos cargados se eliminan inmediatamente después de completar la impresión o finalizar la sesión.
- Los trabajos de impresión caducan automáticamente y se eliminan cuando finaliza la sesión.

11 Solución de problemas

Esta sección ayuda a los administradores de inquilinos a resolver problemas comunes de PrintSharing.

11.1 Problemas de pago y Stripe

11.1.1 El estado de la cuenta de Stripe permanece en «PENDING»

Causa: Stripe verifica manualmente los datos de la empresa, lo que puede tardar entre varias horas y unos días.

Solución: No es necesario realizar ninguna acción. Mientras está pendiente, PrintSharing sigue funcionando y se pueden seguir realizando pruebas. Si la verificación tarda más de lo esperado, compruebe su correo electrónico por si hay alguna solicitud de Stripe para obtener documentación adicional.

11.1.2 Al invitado se le cobró más del precio mostrado

Causa: El coste del trabajo de impresión era inferior al importe mínimo facturable para su moneda (por ejemplo, 1,00 EUR o 1,00 USD).

Solución: Este es el comportamiento esperado. El sistema redondea automáticamente al mínimo para cubrir los costes de procesamiento. En el recibo del cliente aparece una línea denominada «Ajuste del valor mínimo del pedido» que explica la diferencia.

Prevención: Considere la posibilidad de ajustar su lista de precios para que los trabajos de impresión habituales alcancen el umbral mínimo.

11.1.3 El pago aparece como «bloqueado» o «preautorizado», pero el huésped no ha impreso

Causa: El pago se preautoriza antes de que comience la impresión y solo se captura después de completarse con éxito. Si el trabajo falla o el huésped lo cancela, la autorización se libera.

Solución: El importe retenido suele ser liberado por el banco del cliente en unos pocos días hábiles. No es necesario que usted haga nada.

Si el huésped solicita la liberación inmediata: Aconseje que se ponga en contacto con su banco, ya que el momento de la liberación lo controla su entidad financiera.

11.1.4 Cómo emitir un reembolso por un trabajo de impresión fallido

Como comerciante registrado, debe procesar todos los reembolsos manualmente.

Pasos:

1. Inicie sesión en su panel de control de Stripe.
2. Vaya a Pagos
3. Busque la transacción
4. Haga clic en «Reembolsar» y siga las instrucciones.

Nota: Por lo general, Stripe no reembolsa las comisiones de procesamiento, incluso cuando se emite un reembolso.

11.2 Problemas con la impresora y la conectividad

11.2.1 El código QR no aparece en la pantalla de la impresora

Compruebe lo siguiente:

1. **Licencia:** asegúrese de que la impresora tiene asignada una licencia MyQ Roger CPM
2. **Firmware:** compruebe que la versión del firmware de la impresora cumple los requisitos mínimos (por ejemplo, Kyocera 25.11+).
3. **Pantalla predeterminada:** en la configuración de la impresora, confirme que «PrintSharing» está seleccionado como pantalla predeterminada en los terminales en la pestaña Inicio de sesión.
4. **PrintSharing habilitado:** compruebe que PrintSharing está habilitado para esa impresora o grupo de impresoras específicos.

11.2.2 El invitado escanea el código QR, pero la página no se carga

Causa: Problema de conectividad de red entre el dispositivo del invitado y los servicios en la nube de Roger.

Compruebe lo siguiente:

1. **Red de la impresora:** confirme que la impresora tiene una conexión a Internet estable con los servicios en la nube de Roger.
2. **Red de invitados:** si el invitado está en una red Wi-Fi restringida para invitados, asegúrese de que tenga acceso a Internet para acceder a la página de inicio de sesión de Roger.

Solución alternativa: Pida al cliente que cambie temporalmente a datos móviles para comprobar si se trata de un problema de restricción de Wi-Fi.

11.2.3 El invitado informa de que su impresión no ha funcionado.

Pasos de diagnóstico:

1. Compruebe el historial de transacciones del periodo de tiempo correspondiente.
2. Verifique el estado del pago (¿se ha capturado o solo se ha preautorizado?).
3. Compruebe la cola de trabajos de la impresora en busca de trabajos atascados o fallidos.
4. Verifique que la impresora estaba conectada y en funcionamiento.

Causas comunes:

- Formato de archivo no compatible.
- El tamaño del archivo excedía los límites del proveedor de red.
- La impresora estaba desconectada o sin papel/tóner.
- Interrupción de la red durante el envío del trabajo.

12 Preguntas frecuentes

Esta sección ofrece respuestas rápidas a preguntas frecuentes sobre las sesiones de invitado de PrintSharing, la administración y el procesamiento de pagos.

12.1 Impresión para invitados

¿Los invitados deben descargar una aplicación para imprimir?

No. Los invitados solo necesitan un dispositivo móvil con cámara y un navegador web. No es necesario registrarse ni descargar ninguna aplicación.

¿Pueden los invitados imprimir varios archivos en una sola transacción?

Sí. Una transacción puede incluir uno o varios trabajos de impresión.

¿Pueden los invitados imprimir sin escanear el código QR (por ejemplo, la URL)?

No. Las sesiones de PrintSharing se inician a través del código QR de la impresora.

¿El invitado necesita una dirección de correo electrónico?

El invitado puede imprimir sin registrar una cuenta. El correo electrónico solo es necesario para enviar el recibo (modo de impresión de pago).

12.2 Comportamiento de la sesión de invitado

¿Puede un invitado cancelar un trabajo de impresión después de cargarlo?

Si el invitado cancela antes de que se capture el pago, la transacción no se completa. Si el pago ya se ha capturado, los reembolsos deben ser gestionados manualmente por el administrador del inquilino a través de Stripe.

¿Qué ocurre si el invitado se marcha sin finalizar el pago?

La sesión se marca como inacabada/abandonada. Normalmente no es necesario realizar ninguna acción. Puede supervisar las sesiones inacabadas en el panel de control de PrintSharing.

¿Qué ocurre con los documentos de los invitados después de imprimirlos?

Por motivos de seguridad, todos los archivos y trabajos de impresión de los invitados se eliminan automáticamente inmediatamente después de que el usuario cierre la sesión o tras 5 minutos de inactividad.

12.3 Administración de PrintSharing

¿Puedo limitar el número de páginas que puede imprimir un invitado?

Sí. En la configuración de la impresora, puede establecer una «longitud máxima del documento» para evitar abusos, lo que es muy recomendable para el modo de impresión gratuita.

¿Los usuarios registrados existentes pueden seguir utilizando las impresoras?

Sí. Aunque PrintSharing sea la pantalla predeterminada, los usuarios registrados pueden seguir navegando a otros métodos de inicio de sesión habilitados y utilizar el dispositivo como de costumbre.

¿Puedo aplicar precios diferentes para diferentes impresoras?

Sí. Utilice diferentes grupos/configuraciones de impresoras con diferentes listas de precios.

¿Dónde puedo ver los ingresos que he obtenido este mes?

Puede ver un resumen de los ingresos en el panel de resumen de PrintSharing dentro de la interfaz de administración de Roger. Para obtener exportaciones financieras detalladas, utilice su panel de control de Stripe.

12.4 Pagos y recibos

¿Cuándo se cobra realmente al cliente?

El pago se preautoriza antes de que comience la impresión y solo se cobra una vez que la impresión se ha completado con éxito. Si la impresión falla, la autorización suele liberarse automáticamente.

¿Por qué el invitado ve un total más alto de lo esperado?

Esto puede suceder si el coste de la impresión es inferior al *importe mínimo facturable* para la divisa. En ese caso, se cobra al invitado el importe mínimo y la diferencia se muestra como una partida denominada «Ajuste del valor mínimo del pedido» en el recibo.

¿Pueden los huéspedes pagar con Apple Pay o Google Pay? Los métodos de pago dependen de lo que Stripe admita en su región y de la configuración de su cuenta Stripe. La disponibilidad puede variar.

¿Puedo desactivar los recibos?

No. En el modo de impresión de pago, los clientes reciben un recibo por correo electrónico después de realizar el pago correctamente.

¿Puedo personalizar el contenido de los recibos (logotipo, formato, campos adicionales)?

El contenido de los recibos se genera automáticamente. Puede controlar los datos comerciales/de facturación que aparecen en los recibos a través de la configuración de PrintSharing.

¿Aparecen en el recibo las tarifas de Stripe y la tarifa de la plataforma MyQ?

No. Los clientes ven el importe cobrado y los conceptos relacionados con la impresión. Las tarifas de procesamiento de Stripe y las tarifas de la plataforma se gestionan por separado.

¿Quién es responsable de los reembolsos y las disputas?

Usted es el **comerciante registrado**. Debe procesar los reembolsos y gestionar las devoluciones y disputas a través de Stripe.

¿Cómo funcionan los reembolsos?

Los reembolsos se inician manualmente a través del panel de control de Stripe. Las comisiones de procesamiento de Stripe no suelen ser reembolsables.

myQ roger

AHORRE TIEMPO CON SOLUCIONES DE IMPRESIÓN PERSONALIZADAS

MyQ Roger es una solución nativa de la nube diseñada para oficinas modernas que priorizan la nube, simplificando los flujos de trabajo de documentos y permitiendo la navegación, impresión y escaneo seguros dondequiera que se encuentren los usuarios.



info@myq-solution.com



myq-solution.com

Más de 50 millones
de usuarios confiables

Más de 1 millón
de dispositivos activos

Más de 26
marcas compatibles

Más de 1000
socios certificados

Operando en más de **140**
países



Premiado y certificado

