



[Base de conocimiento](#) > [Product](#) > [Virtual Card](#) > [El pago con tarjeta falló, ¿qué debo hacer?](#)

El pago con tarjeta falló, ¿qué debo hacer?

Vi Viphawee - 2026-07-06 - [Comentarios \(0\)](#) - [Virtual Card](#)

Si el pago de su tarjeta falla, siga estos pasos:

1. **☐ Verifique el saldo de su tarjeta:** Asegúrese de que haya fondos disponibles en la propia tarjeta. Para hacer esto: abra la aplicación; vaya a la sección "Tarjeta" (Card); recargue la tarjeta si es necesario.
Tenga en cuenta: tener fondos en su billetera no significa que estén automáticamente disponibles en la tarjeta; los saldos de la billetera y de la tarjeta están separados.
2. **☐ Verifique el tipo de comerciante:** Es posible que el banco emisor no admita algunos servicios o categorías de comerciantes. Si no está seguro de si se admite un servicio específico, comuníquese con el soporte.
3. **☐ Comuníquese con el soporte:** Si hay fondos suficientes en la tarjeta y el pago sigue fallando: contáctenos a través de la sección "Soporte" (Support) en la aplicación; proporcione el nombre del servicio y el monto del pago. Nos comunicaremos con el banco y aclararemos si este comerciante es compatible.