



Manual de Operações do Estabelecimento Comercial (Merchant Outlet Operations Manual – MOOM)

II Trimestre de 2022

Informação confidencial:

O conteúdo deste documento é confidencial e pode conter segredos comerciais. O presente documento não pode ser distribuído, e o seu conteúdo não pode ser divulgado, no todo ou em parte, sem o consentimento expresso por escrito da Euronet Worldwide Inc. Este documento é uma obra não publicada protegida pelas leis de direitos de autor dos Estados Unidos da América e de outros países. Se este documento vier a ser publicado, aplica-se o seguinte:

Índice

1	INTRODUÇÃO	5
1.1	OBJETIVO DO DOCUMENTO	5
1.2	PÚBLICO-ALVO.....	5
1.3	DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS	5
2	ACEITAÇÃO DE CARTÕES	7
2.1	PRINCÍPIOS BÁSICOS DA ACEITAÇÃO DE CARTÕES	7
2.1.1	Ciclos de vida da transação – Autorização online.....	7
2.1.2	Ciclos de vida das transações – Processo de compensação e liquidação	8
2.1.3	Utilização do terminal de pagamento	8
2.1.4	Assinatura do Titular do cartão	8
2.2	PROCESSAMENTO SEGURO DE TRANSAÇÕES COM CARTÕES	9
2.2.1	Verificação de segurança do Cartão antes de efetuar a Transação:.....	9
2.2.2	Regra "Honor All Cards" (Aceitar todos o cartões)	9
2.3	RAZÕES HABITUAIS DE FALHA DA TRANSAÇÃO	10
2.4	IDENTIFICAR CARTÕES VÁLIDOS	10
2.5	TRANSAÇÕES PROIBIDAS	20
3	PREVENÇÃO DE FRAUDES	21
3.1	REGRAS PARA EVITAR FRAUDES	21
3.2	TIPOS COMUNS DE FRAUDE E UTILIZAÇÃO INDEVIDA	22
3.2.1	Clonagem de cartões (skimming).....	22
3.2.2	Adulteração do POS.....	23
3.3	SUGESTÕES E TRUQUES PARA EVITAR FRAUDES	24
4	REQUISITOS DA NORMA DE SEGURANÇA DE DADOS DA INDÚSTRIA DOS CARTÕES DE PAGAMENTO	25
5	LIQUIDAÇÃO DE TRANSAÇÕES	26
5.1	PROCEDIMENTOS DE FECHO DO LOTE, FIM DO DIA	26
5.2	PROCESSO DE LIQUIDAÇÃO	26
5.2.1	Liquidação líquida.....	27
5.2.2	Liquidação bruta.....	27
5.2.3	Liquidação diária	27
5.2.4	Discrepâncias.....	27
6	RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	28
6.1	INVESTIGAÇÃO TÉCNICA DO TERMINAL	28
6.2	PROBLEMA DE COMUNICAÇÃO	29
6.2.1	Problema de fecho do lote	29
6.3	DADOS A FORNECER AO CONTACTAR O CENTRO DE APOIO AO CLIENTE.....	29
7	DOCUMENTAÇÃO	30
7.1	ARQUIVAR RECIBOS DE TRANSAÇÕES E REGISTOS DE VENDA	30
7.2	PEDIDOS DE DOCUMENTAÇÃO	30
7.3	REQUISITOS GERAIS	30
7.4	REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO	32
7.5	DETEÇÃO DE PROBLEMAS	32
7.6	SUGESTÕES PARA EVITAR PEDIDOS DE DOCUMENTAÇÃO	33
7.7	SUGESTÕES PARA EVITAR ESTORNOS.....	34

8	SERVIÇOS ALIPAY	35
8.1	DIRETRIZES DE MARKETING DA ALIPAY PARA ADQUIRENTES OFFLINE	35
8.2	LITÍGIO ALIPAY	35
8.3	LISTA DE PRODUTOS PROIBIDOS EM TRANSAÇÕES DA ALIPAY	35
8.4	LIMITES DE TRANSAÇÃO DA ALIPAY	37
9	TRANSAÇÕES MO/TO E AVS	38
9.1	MO/TO	38
9.2	AVS	38
10	APÊNDICE I. – CÓDIGOS DE RESPOSTA	39
11	APÊNDICE II. – RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS E MENSAGENS DE ERRO	41
12	APÊNDICE III. PROCESSO DE RECOLHA DO CARTÃO	44
12.1	O QUE FAZER NO CASO DE O TITULAR DO CARTÃO DEIXAR O CARTÃO NO ESTABELECIMENTO COMERCIAL	44
12.2	INSTRUÇÕES GERAIS	44
12.2.1	Regras de recolha do Cartão Mastercard	45
12.2.2	Processo de recolha de cartão VISA	45
12.2.3	Regras de recolha do Cartão JCB	46
12.2.4	Regras de recolha do Cartão AMEX	46
12.2.5	Regras de recolha do Cartão UPI	46
12.2.6	Regras de recolha do Cartão Diners	46
13	APÊNDICE IV. – INVESTIGAÇÃO TÉCNICA	47
14	APÊNDICE V. – NÚMEROS DE CONTACTO	47
15	APÊNDICE VI. – DCC	48
15.1	DCC (CONVERSÃO DINÂMICA DE MOEDA) – REQUISITOS DO COMERCIANTE	49
15.2	DCC (CONVERSÃO DINÂMICA DE MOEDA) – REQUISITOS DE DIVULGAÇÃO	49
16	APÊNDICE VII. LIMITES DE CVM REAIS POR PAÍS	50
17	APÊNDICE VIII. – ESPECIFICIDADES DO SETOR HOTELEIRO	51
17.1	RESERVA	51
17.1.1	Reserva garantida	51
17.1.2	Tratamento de cancelamentos	52
17.1.3	Tratamento de Transações "Não comparência"	52
17.1.4	Tratamento de overbooking do serviço de reservas	52
17.1.5	Tratamento de reservas através de um agente terceiro	53
17.2	VALORES EMENDADOS E COBRANÇAS DIFERIDAS	53
17.3	AUTORIZAÇÃO	54
17.3.1	Obter autorização	54
17.3.2	Obter acordo dos Titulares de cartões para cobranças	54
17.3.3	Obter autorizações	54
17.3.4	Reverter autorizações	55
17.3.5	Autorizar estimativas	55
17.3.6	Rever a autorização de uma estimativa	56
17.3.7	Procedimento: rever a autorização de uma estimativa	56
17.3.8	Check-out do hotel (Cartão presente)	57
17.3.9	Check-out prioritário (o cartão já não está presente)	57
17.3.10	Cobrança diferida	58
17.4	UPI - TRANSAÇÕES CNP DE RESERVA DE HOTEL	58

17.4.1	Reserva.....	58
17.4.2	Cancelamento de reserva de hotel.....	59
17.4.3	Não comparência	59
17.4.4	Processamento do serviço de check-out prioritário do Comerciante	59
17.4.5	Cobrança a posteriori	60
17.5	PROGRAMA DE SERVIÇOS DE HOTELARIA, CRUZEIROS E ALUGUER DE AUTOMÁTICO JCB	60
17.5.1	Programa de reserva garantido JCB	60
17.5.2	Requisito geral	60
17.5.3	Programa de check-out expresso	62
18	APÊNDICE IX. – FORMULÁRIO DE RECOLHA DO CARTÃO.....	63
19	APÊNDICE X. - EXEMPLO DE RELATÓRIO DE RECONCILIAÇÃO DIÁRIA (COMBINADO E NÃO COMBINADO (MIF++)).....	64
20	APÊNDICE XI: EXEMPLO DE RELATÓRIO MENSAL DE FATURAS E EXTRATOS DO COMERCIANTE (COMBINADO E NÃO COMBINADO (MIF++), RELATÓRIO MIF MENSAL)	65

1 Introdução

1.1 Objetivo do documento

O presente documento é parte integrante do Acordo, tal como descrito nos "Termos e Condições".

Todos os colaboradores e/ou membros da equipa de cada Estabelecimento Comercial devem cumprir todos os procedimentos e políticas descritos neste documento. Cada colaborador e/ou membro do pessoal deverá confirmar que recebeu formação apropriada assinando o **Registo de presença na formação**.

1.2 Público-alvo

Todos os proprietários, gerentes, colaboradores e pessoal do Comerciante deverão ler este documento. A maior parte deste documento destina-se a ser utilizada para fins de referência e formação e não como fonte de informação no local de trabalho.

1.3 Definições e abreviaturas

Todos os termos com inicial maiúscula no presente documento terão o mesmo significado que têm no Acordo, exceto se expressamente indicado o contrário ou se o contexto exigir claramente o contrário. Quando for referida nova terminologia no presente documento, ela assumirá o significado atribuído na tabela abaixo ou na secção relevante do presente documento.

Termo	Definição
Adquirente	O Adquirente é uma instituição financeira que processa e liquida as Transações por Cartão diárias de um Comerciante e que, por sua vez, liquida essas Transações junto do Emissor e/ou dos Sistemas de Cartões. Para efeitos do presente documento, o Adquirente é a Euronet 360F Limited.
Serviço Alipay	<ul style="list-style-type: none"> - Processamento de Pagamentos efetuados por Utilizadores da Alipay através de Pagamento à vista em quaisquer Transações - Autorização dos referidos Pagamentos - Serviços relacionados com a liquidação na moeda de liquidação relativamente a esses Pagamentos - Outros serviços conexos e apoio técnico permanente relacionados com qualquer das situações acima referidas.
Utilizador da Alipay	Indivíduo que concluiu o processo de registo como membro da Alipay e abriu uma Conta Alipay.
AVS	Address Verification Service (Serviço de verificação de morada)
CNP	Transação Card Not Present (sem cartão presente), em que o Cartão, o Titular do Cartão e/ou o representante do Comerciante não estão presentes no momento da Transação. As compras por correspondências, por telefone, o comércio eletrónico (e-commerce) e as Transações de pagamento recorrente são exemplos de transações CNP. Ver também Transação não presencial.
Emissor	Um Emissor é uma instituição comercial licenciada para emitir Cartões para Titulares de Cartões e que mantém a relação com o Titular do Cartão para faturação e pagamento de Transações.
IVR	Serviço Integrated Voice Response Authorization (IVR) (Autorização de resposta de voz integrada)
Estabelecimento comercial	Um Comerciante, para efeitos do presente documento, é um estabelecimento comercial.

Termo	Definição
MO/TO	Transação Mail Order/Telephone Order (compra por correspondência/telefone), iniciada por correspondência ou telefone, a ser debitada ou creditada na conta de um cartão bancário. Ver Sem cartão presente.
Transação não presencial	Transação em que o Cartão, o Titular do Cartão e/ou o representante do Comerciante não estão todos presentes no momento da Transação. As compras por correspondência, as compras por telefone, o Terminal ativado pelo titular do cartão (CAT), o comércio eletrônico (e-commerce) e as Transações de pagamento recorrentes são exemplos de transações não presenciais.
PAN	Primary Account Number (Número de conta principal) de um Cartão. (Número do cartão, número de conta)
PIN	Personal Identification Number (Número de identificação pessoal) associado a um Cartão e utilizado pelo Titular do cartão para autorizar uma Transação.
TMS	Terminal Management System (Sistema de gestão de terminais)
Guia de consulta rápida	O Guia de consulta rápida é um manual simplificado que contém os processos que são essenciais para a aceitação de Cartões.

Table 1 - Definições e abreviaturas

2 Aceitação de cartões

2.1 Princípios básicos da aceitação de cartões

O processo completo de Aceitação de cartões é constituído pela autorização, em que o Emissor do cartão valida e aprova o pedido de Transação, e pela compensação, em que o Adquirente liquida as Transações junto dos Emissores através dos Sistemas de cartões. O Comerciante tem de obter a Autorização do Valor da transação para garantir o pagamento de todas as Transações acima do limite base. Todas as transações devem ter um Limite base de zero, incluindo, mas não só:

- Cartão sem gravação em relevo;
- Transação num ambiente presencial; e
- Número de conta introduzido através do teclado num Terminal de pagamento de transações.
- Transações em que o Cartão apresenta a legenda "Electronic Use Only" (Utilização exclusivamente eletrónica).

2.1.1 Ciclos de vida da transação – Autorização online

As imagens que se seguem ilustram o ciclo de vida de compras efetuadas utilizando um Cartão bancário.



Figure 1. - Autorização online

1. O comerciante valida o instrumento de pagamento para garantir que se trata de um Cartão válido. Siga as instruções da secção [2.2.1](#) abaixo.
2. Captura da Transação no Terminal do ponto de venda.
3. O Terminal envia os dados da Transação para o Adquirente, que encaminha a Transação através do Sistema de cartões para o Emissor, para aprovação.
4. O Emissor aprova ou recusa a Transação e envia a resposta para o Adquirente, que a encaminha para o Comerciante.

Importante!	<p>Recomenda-se a utilização do método de autenticação do Titular do cartão mais forte que estiver disponível, idealmente uma transação EMV em presença do Cartão validada por PIN. Métodos de autenticação do titular do cartão:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contactless 2. Chip e PIN 3. Com base no chip e na assinatura 4. Banda magnética e PIN 5. Banda magnética e assinatura <p>Quanto mais fraco é o método de autenticação, maior é o risco de estorno.</p>
--------------------	--

2.1.2 Ciclos de vida das transações – Processo de compensação e liquidação

Durante a compensação e liquidação de uma Transação, a informação da transação passa dos Adquirentes para os Emissores de cartões para ser lançada nas contas dos Titulares dos cartões. Os Sistemas de cartões facilitam o pagamento ao Adquirente de uma Transação e o débito no Emissor do cartão.



Figure 2. - Ciclos de vida das transações

1. O Terminal fecha o lote, enviando os dados para o Adquirente.
2. O Adquirente financia o Comerciante pelas Transações liquidadas.
3. O Adquirente apresenta a Transação liquidada ao Sistema de cartões, para financiamento.
4. O Sistema de cartões debita o Emissor e depois financia o Adquirente.

Importante!

É necessário que o lote seja fechado de forma correta para que o processo de compensação e liquidação seja iniciado. A falta de fecho do lote dá origem a uma ausência de liquidação.

2.1.3 Utilização do terminal de pagamento

A utilização correta do Terminal de pagamento é da responsabilidade do Comerciante, pelo que todo o Pessoal do Comerciante que utiliza o Terminal deve compreender o respetivo funcionamento seguro.

O Comerciante é responsável por dar formação a todo o Pessoal envolvido no processamento de Transações e por garantir que os procedimentos e as práticas descritos neste guia e no Guia do Utilizador do Terminal do Comerciante são sempre cumpridos.

Importante!

Imprima e coloque o Guia de consulta rápida (GCR) num local de destaque à vista dos colaboradores e do Pessoal do Estabelecimento comercial.
O Comerciante tem de disponibilizar o GCR a todo o Pessoal que trabalha com Terminais POS.

2.1.4 Assinatura do Titular do cartão

Todos os comerciantes têm agora a opção de deixar de pedir assinaturas como método de verificação do Titular do cartão. Os comerciantes que optarem por deixar de pedir a assinatura podem fazê-lo para qualquer Valor de transação.

As alterações aplicam-se a todas as transações, independentemente do tipo de transação (aproximação do cartão, introdução do cartão ou leitura da banda magnética) ou de o cartão ser emitido a nível nacional ou internacional.

Recomenda-se vivamente aos Comerciantes que deixem de exigir assinaturas para qualquer tipo ou valor de transação; esta medida não afeta os direitos ou responsabilidades em caso de litígio por fraude.

No caso dos comerciantes que preferem continuar a pedir assinatura para verificação do Titular do cartão ou para garantir a aceitação dos termos e condições de venda por parte do Titular do cartão, este anúncio não tem nenhum efeito.

As leis ou regulamentos locais nacionais aplicáveis que exigem que a verificação do Titular do cartão (que pode incluir uma assinatura) seja feita também continuam a ser aplicáveis.

Esta regra não é aplicável a todos os sistemas; ver o quadro e as datas de entrada em vigor:

Assinatura do Titular do cartão opcional nos recibos	VISA	Mastercard	UPI	Diners	JCB	AMEX
Em vigor a partir de	14 de maio de 2020	12 de outubro de 2018	24 de junho de 2020	16 de outubro de 2020	N. a.	N. a.

2.2 Processamento seguro de transações com cartões

2.2.1 Verificação de segurança do Cartão antes de efetuar a Transação:

O comerciante deve pedir ao Titular do cartão que mostre o Cartão para verificar uma das seguintes características de segurança antes de efetuar o pagamento. Pelo menos uma das seguintes **caraterísticas de segurança tem de ser verificada** para validar o Cartão (ver também [2.4 Identificar cartões válidos](#))

- O **painel da assinatura** deve ser verificado para garantir que não foi adulterado (ou seja, os **hologramas** que não têm relevo devem ser verificados de acordo com as respetivas Regras). Relembramos que a assinatura é obrigatória apenas no caso dos Cartões Amex e JCB.
- Os **últimos quatro dígitos** do número gravado em relevo ou impresso na parte da frente do Cartão têm de coincidir com os números impressos no painel da assinatura, no caso dos Cartões VISA e de alguns Cartões UPI. **O Cartão tem de estar assinado. Se não estiver, a Transação não deve ser aceite.**
- O recibo apropriado.
- A **data de validade** tem de ser válida.
- Os primeiros quatro dígitos do número de conta têm de ser iguais aos que são apresentados imediatamente abaixo (BIN pré-impresso).

Ver também os Regulamentos dos cartões Mastercard , [Visa](#) , [UPI](#) , [JCB](#) , [Diners](#) e [Amex](#).

2.2.2 Regra "Honor All Cards" (Aceitar todos o cartões)

Os Comerciantes têm a opção de não continuar a "Aceitar todos os cartões", no caso de cartões emitidos no EEE, ou de aceitar apenas tipos de Cartões específicos, em conformidade com o regulamento da UE (Regulamento (UE) 2015/751 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril de 2015) e com os regulamentos do ICO dele derivados. Os comerciantes podem escolher o tipo de Cartão a aceitar no caso dos cartões emitidos no EEE. A regra "Aceitar todos os cartões" aplica-se a todos os Cartões não emitidos no EEE.

EEE – O Espaço Económico Europeu, criado em 1 de janeiro de 1994, é o espaço onde o Acordo sobre o EEE prevê a livre circulação de pessoas, bens, serviços e capitais no Mercado Único Europeu. O Acordo do EEE especifica que a adesão está aberta aos Estados-Membros da União Europeia (UE) ou da Associação Europeia de Comércio Livre (EFTA) que participam no mercado interno da UE sem serem membros da UE.

Se optar por não aceitar todos os tipos de Cartão, é obrigado a informar previamente os Titulares desses cartões e a afixar claramente esta informação à entrada da loja e na caixa registadora, e deverá examinar cuidadosamente as características físicas do cartão para decidir se este é aceitável ou não.

Se um tipo de produto não for elegível para um determinado Comerciante, a Transação pode ser recusada pela configuração do sistema com os seguintes códigos de resposta e a mensagem correspondente será impressa no recibo da Transação.

Código da resposta	Explicação do código da resposta
RC-67	Cartão não aceite pelo Comerciante

Se lhe for apresentada uma destas mensagens, isso significa que não foi contratada por si a aceitação do Cartão utilizado. Se pretender alterar esta situação, deverá entrar em contacto com o seu Representante de vendas/Gestor de clientes.

2.3 Razões habituais de falha da Transação

Se não for possível processar Transações, isso pode dever-se a uma das seguintes situações:

Causa da falha	Descrição/instruções
O Cartão não é legível	Se o Cartão não for legível, a Transação tem de ser processada manualmente, de acordo com as instruções do capítulo relevante do Guia do Utilizador do Terminal POS (<u>aplicável apenas a Cartões com gravação em relevo</u>).
O Titular do cartão não sabe o PIN	Os colaboradores do Comerciante devem pedir ao Titular do cartão para pagar utilizando outra forma de pagamento válida. (Neste caso, o Terminal apresenta uma mensagem de tempo esgotado.)
O Titular do cartão introduz o PIN sem êxito mais de 2 vezes	Neste caso, segundo os regulamentos do Emissor, poderá ser proibida a utilização do Cartão. Os colaboradores do Comerciante devem pedir ao Titular do cartão que utilize outra forma de pagamento válida.
A autorização é recusada ou o Cartão não é aceite	O emissor do Cartão não aprova a Transação. A Transação não deve ser concluída. Devolva o Cartão e aconselhe o titular a contactar o Emissor do cartão (os dados de contacto e o número de telefone encontram-se no verso do cartão) para obter mais informações sobre o estado da conta e o motivo.
O Titular do cartão não segue as instruções do Terminal POS	O Titular do cartão tem de seguir todas as instruções e pedidos de informação comunicados pelo Terminal. Podem ocorrer erros de leitura do cartão se o titular não seguir as instruções, nomeadamente no que se refere a <Insert Card > (Inserir cartão) e <Remove Card> (Retirar cartão).

Table 2 - Razões habituais de falha da Transação

2.4 Identificar cartões válidos

Mastercard	Requisitos da parte da frente do Cartão
------------	---



Figure 3. - Requisitos da parte da frente do Cartão MC (cartão com gravação em relevo com chip)



Figure 4. - Parte da frente com identificador de categoria



Figure 5. - Parte da frente alternativa do Cartão

1. **Chip opcional:** É pedido ao Titular do cartão que introduza o PIN ou assine o talão quando o Cartão com chip for introduzido num Terminal que aceita pagamento por chip.
2. **Número de conta gravado em relevo ou impresso:** Os números gravados têm relevo. Os números de conta têm um máximo de 16 dígitos, começando principalmente por 5 (MC) ou 6 (Maestro).
3. **A tecnologia de pagamento contactless PayPass®** pode estar presente no Cartão. Não é necessária assinatura/código PIN nas Transações PayPass® "por aproximação" abaixo de um limite especificado. Também pode estar presente o **indicador de Contactless** na parte da frente ou no verso do Cartão.
4. **O holograma Mastercard** é tridimensional, com a expressão "Mastercard" impressa no fundo. Quando é rodado, o holograma reflete a luz e parece mover-se.
5. **Primeiros quatro dígitos do número de conta impressos (BIN pré-impresso):** Ficam por baixo do número de conta e têm de coincidir com os primeiros 4 dígitos do número de conta.
6. **As informações do titular do cartão** encontram-se por baixo do Número do cartão.

A Mastercard introduziu a funcionalidade True Name (Nome verdadeiro) em 2019. Esta funcionalidade, que pode ser ativada em qualquer Cartão Mastercard, foi concebida para dar resposta a um grave problema para os membros das comunidades transgénero e não-binária. A funcionalidade True Name (Nome verdadeiro) permite que o nome escolhido pelo Titular do cartão, e não o respetivo nome anterior, apareça no cartão Mastercard sem necessidade de alteração legal do nome.

7. **Data de validade:** Todos os Cartões têm de ter, no mínimo, uma data de validade válida
8. Têm de incluir uma **imagem da marca Mastercard** com todas as cores



A partir de 7 de janeiro de 2019, a Mastercard retirou o nome do logótipo, deixando ficar apenas o símbolo dos dois círculos sobrepostos.

Parte da frente alternativa do Cartão

O design alternativo do Cartão e do logótipo da Mastercard pode ter uma orientação vertical.

9. **A identificação da categoria**, a palavra "Credit" (Crédito), "Debit" (Débito), "Prepaid" (Pré-pago) ou "Commercial" (Comercial) pode ser apresentada em inglês ou no idioma local na parte da frente ou no verso do Cartão emitido na

	<p>União Europeia (Cartões emitidos a partir de 9 de junho de 2016).</p> <p>Marcas Master Card aceites (logótipos novos e antigos)</p> 
 <p>Figure 6. - Requisitos do verso do Cartão MC</p>  <p>Figure 7. - Verso alternativo do Cartão MC com banda magnética com holograma</p> <p>(Fonte: http://www.mastercard.com/us Consultar neste site possíveis atualizações.)</p>	<p>Requisitos do verso do Cartão</p> <p>9. A identificação da categoria, a palavra "Credit" (Crédito), "Debit" (Débito), "Prepaid" (Pré-pago) ou "Commercial" (Comercial) pode ser apresentada em inglês ou no idioma local na parte da frente ou no verso do Cartão emitido na União Europeia (Cartões emitidos a partir de 9 de junho de 2016).</p> <p>10. Os números CVC 2 (código de validação de três dígitos) têm de ser impressos em itálico invertido à direita dos últimos quatro dígitos do número de conta.</p> <p>11. A banda magnética tem de estar presente e de ter um aspeto liso e direito, sem sinais de adulteração.</p> <p>Opções do verso do Cartão</p> <p>12. Painel da assinatura com a palavra "Mastercard" impressa em várias cores num ângulo de 45°. No caso dos Cartões com chip, o painel da assinatura é mais pequeno para deixar espaço para o chip.</p> <p>13. A banda magnética holográfica pode ser utilizada em vez da banda magnética tradicional.</p> <p>14. Pode ser colocado um holograma Mastercard no verso do Cartão, caso não seja colocado na parte da frente do Cartão.</p>

Table 3 - Cartões Mastercard

Design do Cartão Visa tradicional



Figure 8. - Requisitos da parte da frente do Cartão VISA tradicional

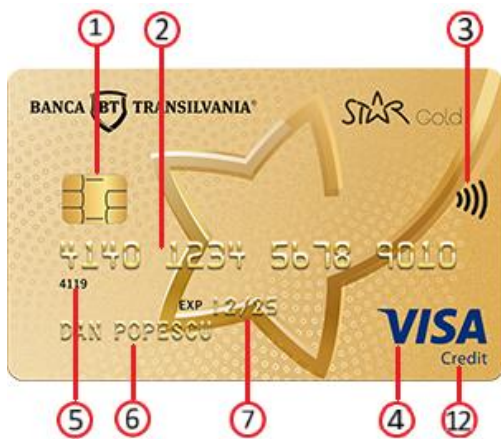


Figure 9. - Parte da frente do cartão com identificador de categoria

Design da parte da frente do novo Cartão Visa de leitura rápida



Figure 10. - Parte da frente do novo Cartão de leitura rápida

Design do verso do Cartão Visa tradicional

Requisitos da parte da frente do Cartão

- 1. Chip opcional:** O chip pode estar na parte da frente do Cartão.
- 2. Número de conta gravado em relevo ou impresso:** As informações da conta podem estar gravadas em relevo ou impressas; como opção, podem estar impressas no verso do Cartão.
- 3. A tecnologia de pagamento contactless PayWave** pode estar presente no Cartão. Não é necessária assinatura/código PIN nas Transações PayWave "por aproximação" abaixo de um limite especificado.
- 4. Logótipo Visa:** A imagem da marca Visa pode ser colocada no canto superior esquerdo, no canto superior direito ou no canto inferior direito do Cartão. A imagem da marca Visa pode ser preta, mas também pode ter o azul, branco, prata ou ouro Visa, em todos os produtos do Cartão.

Logótipos Visa (novas versões)



- 5. Primeiros oito dígitos do número de conta impressos (identificador do BIN do banco emissor):** Se estiverem presentes, têm de coincidir com os primeiros oito dígitos do número de conta e começar por 4. Não podem estar presentes num Cartão posterior a 15 de abril de 2024.
 - 6. Nome ou identificador do Titular do cartão:** O nome do Titular do cartão ou a descrição, por exemplo, "Club Member" (Membro do Clube), "Gift Card" (Cartão de oferta), etc. são opcionais e podem ser apresentados na parte da frente do Cartão.
 - 7. Data de validade:** Todos os Cartões têm de ter, no mínimo, uma data de validade.
 - 8. Holograma de pomba 3D Visa:** Contém uma pomba, que se move quando se inclina o Cartão. Não é necessário incluir o holograma com a pomba nos Cartões físicos quando é utilizada a imagem da marca Premium Visa. A versão mais recente é o holograma da pomba em silhueta e inclui características de segurança melhoradas em relação às versões mais antigas.
- A partir de 31 de dezembro de 2020, os fornecedores do holograma imprimirão apenas o holograma da pomba em silhueta para utilização em Cartões físicos. Os emissores podem continuar a utilizar os hologramas existentes até ao fim do stock.

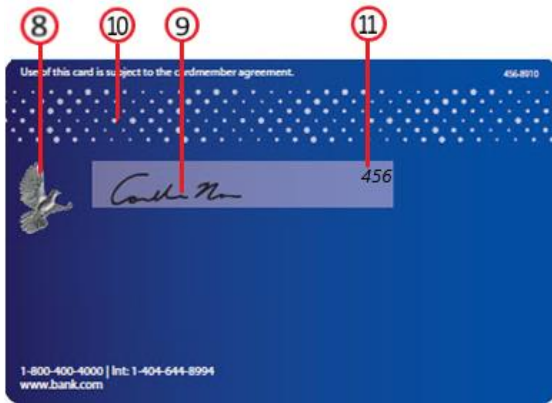


Figure 11. - Requisitos do verso do Cartão VISA tradicional

Design do verso do novo Cartão Visa de leitura rápida

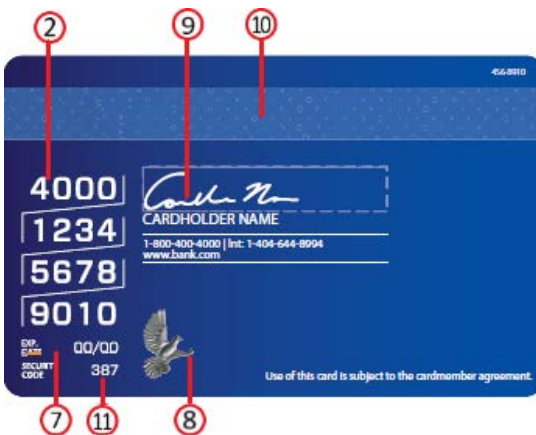


Figure 12. - Requisitos do verso do novo Visa de leitura rápida

(Fonte: www.visaeurope.com Ver aqui se existem atualizações.)

Requisitos do verso do Cartão

9. **Painel da assinatura:** O painel da assinatura é opcional fora dos EUA.
10. **Banda magnética personalizada nova ou tradicional:** a cor da nova banda magnética especial é igual à cor de fundo do Cartão.
11. **Caraterística de segurança numérica (CVV2):** O código CVV2 de 3 dígitos dos designs do Cartão Visa tradicional pode agora ser impresso diretamente no fundo do Cartão ou impresso ao lado do painel da assinatura.
12. **O identificador da categoria** é a palavra "Credit" (Crédito), "Debit" (Débito), "Prepaid" (Pré-pago) ou "Commercial" (Comercial) impressa na parte da frente do Cartão. No caso de o Cartão ser apenas gravado em relevo, o identificador pode ser impresso no verso do Cartão. (Cartões novos emitidos a partir de 9 de junho de 2016 no Espaço Económico Europeu).

Table 4 - Cartões Visa

Design do Cartão JCB

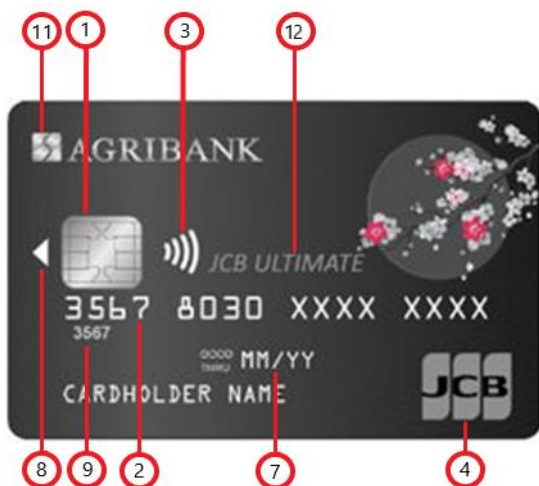


Figure 13. - Requisitos da parte da frente do Cartão JCB



Figure 14. - Design alternativo da parte da frente dos Cartões

Requisitos da parte da frente do Cartão

- Chip IC:** O Cartão pode ter integrado um chip IC. As informações armazenadas no chip estão protegidas por encriptação e funcionam em conjunto com a assinatura do Titular do cartão ou com o número PIN.
- O **Número de conta** gravado em relevo ou impresso tem 16 dígitos.
- Indicador de Contactless EMV:** O Indicador de Contactless EMV é apresentado na parte da frente e/ou no verso do Cartão JCB para indicar que o Cartão pode ser aceite utilizando tecnologia contactless baseada em EMV.
- Imagem com o logótipo JCB:** O Cartão JCB tem de incluir a marca JCB ou o logótipo da marca JCB em folha de prata (principalmente no canto).
- Tipo de logótipo JCB ultravioleta:** Quando incide no cartão uma luz ultravioleta, fica visível um "JCB" impresso em tinta ultravioleta. Não deve ser visível nenhuma outra impressão ultravioleta no cartão.
- Holograma JCB** (obrigatório se não for utilizada uma banda magnética holográfica no verso do Cartão). O Holograma JCB é constituído por um sol nascente, um arco-íris e JCB em letras muito pequenas. O holograma tem de ser colocado tanto na parte da frente como no verso do Cartão JCB.
- Data de validade:** As palavras "GOOD THRU", "VALID DATES", "VALID THRU" ou "EXPIRATION DATE" têm de ser impressas perto da data de validade. As palavras correspondentes no idioma do país onde o Cartão JCB é emitido podem ser impressas adicionalmente.
- Imagem da seta:** Um Cartão JCB deve ter uma seta na parte da frente ou no verso para indicar a direção de inserção.

Elementos opcionais na parte da frente

- Número de identificação do emissor (IIN): Este número serve para identificar o Emissor e é fornecido pela JCB.
- "INTERNATIONAL":** É recomendada a impressão da palavra "INTERNATIONAL" ou "JCB INTERNATIONAL" no Cartão.
- Logótipo do Emissor e da organização de afinidade:** O Emissor pode imprimir o respetivo logótipo ou imagem de marca no Cartão. O tipo de logótipo tem



Figure 15. - Requisitos do verso do Cartão JCB – Cartão com banda magnética

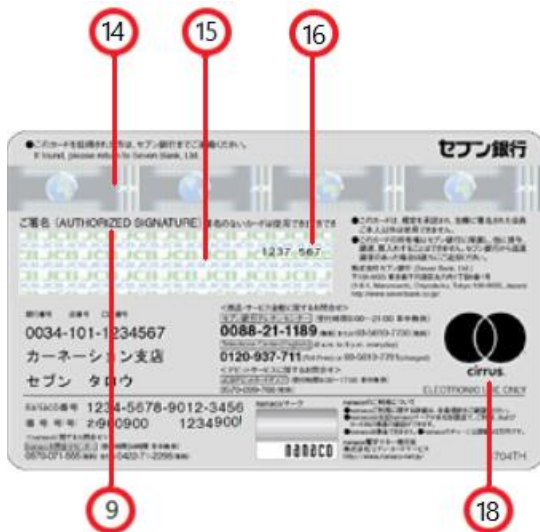


Figure 16. - Verso do cartão JCB com banda magnética holográfica

(Fonte: <http://www.global.jcb> Ver aqui se existem atualizações.)

de ser o nome do Emissor e a organização de afinidade, e a imagem do logótipo tem de ser a marca comercial do Emissor e da organização de afinidade.

12. **Marca do serviço:** Marca específica que a organização de afinidade, um Emissor ou qualquer outra organização cria para designar um serviço específico.
13. **Nome ou identificador do Titular do cartão:** O nome do Titular do cartão ou a descrição, por exemplo, "Club Member" (Membro do Clube), "Member Since" (Membro desde), "VALID FROM" (VÁLIDO A PARTIR DE), etc. são opcionais e podem ser apresentados na parte da frente do Cartão.

Requisitos do verso do Cartão

14. **Banda magnética holográfica ou banda magnética:** A Banda magnética holográfica é uma banda magnética que tem integrado um holograma da JCB.
15. **Painel da assinatura:** O painel visível no painel da assinatura tem sempre o nome "JCB" repetido a tinta ultravioleta e fica visível quando nele incide luz ultravioleta.
16. **Código de segurança do Cartão (CAV2):** O número de 3 dígitos tem de estar impresso em baixo-relevo no verso. Também é aplicável número de 7 dígitos, que é constituído pelos últimos 4 dígitos do Número do cartão e pelos 3 dígitos do valor CAV2.
17. **Holograma JCB:** Se o Cartão tiver apenas banda magnética, o Holograma JCB tem de ser colocado na parte da frente ou no verso do Cartão.
18. **A imagem da marca Cirrus** tem de estar impressa no verso do Cartão JCB se um Emissor fizer Cash Advance em máquinas ATM Cirrus aos membros que têm Cartão JCB.



19. **"Authorized Signature"** As palavras "Authorized Signature" (Assinatura autorizada) têm de estar impressas acima, abaixo ou ao lado do painel da assinatura.

Table 5 - Cartões JCB

Design do Cartão AMEX

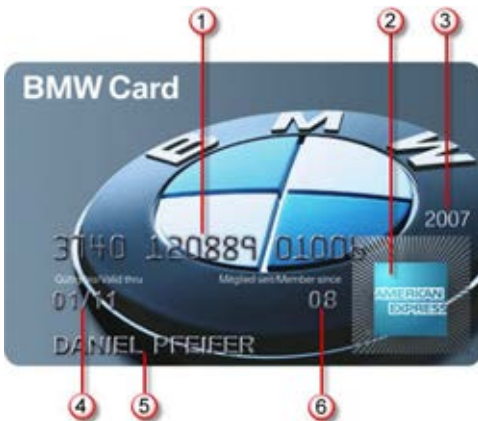


Figure 17. - Requisitos da parte da frente do Cartão Amex



Figure 18. - Requisitos do verso do Cartão Amex

(Fonte: <https://www.americanexpress.com>
Ver aqui se existem atualizações.)

Requisitos da parte da frente do Cartão

- Número do cartão com 15 dígitos** Os números de conta AmEx começam por "34" ou "37", são gravados em relevo, têm 15 dígitos e estão separados em três blocos de 4, 6 e 5 dígitos, da esquerda para a direita.
- O **logótipo da "caixa azul" da Amex tem de ficar** na parte da frente ou no verso do Cartão.
- O **número CID (Card Identification Number)** de 4 dígitos é impresso acima do Número do cartão gravado em relevo no lado direito/esquerdo do rosto do Cartão.
- Data de validade:** A data de validade, ou "Valid Thru", é gravada em relevo acima do campo do nome do Titular do cartão, no seguinte formato: "mm/aa".
- O **Nome do titular do cartão** é impresso no canto inferior esquerdo do Cartão.
- Data de abertura da conta AmEx:** A data "Member Since" (Membro desde) é gravada em relevo à direita da data de validade.

Elementos opcionais na parte da frente

- Chip opcional:** O chip funciona em conjunto com a assinatura do Titular do cartão ou com o número PIN, para que o pagamento seja mais seguro.
- A imagem do centurião** é fluorescente e as palavras "AMEX" ficam visíveis quando sobre elas incide luz UV.

Requisitos do verso do Cartão

- Banda magnética holográfica ou banda magnética:** Se a banda magnética for holográfica, o símbolo AmEx fica visível no holograma.
- Painel da assinatura:** o número de conta é impresso dentro do campo da assinatura na maioria dos Cartões Amex e tem de coincidir com o que está gravado em relevo na parte da frente do Cartão.

Elementos opcionais no verso

- Holograma:** Alguns Cartões Amex têm um holograma da imagem do centurião integrado na banda magnética.

Table 6 - Cartões AMEX

Design do Cartão de pagamento Union Pay chinês



Figure 19. - Requisitos da parte da frente do Cartão UPI



Figure 20. - Cartão com as marcas UPI MC associadas

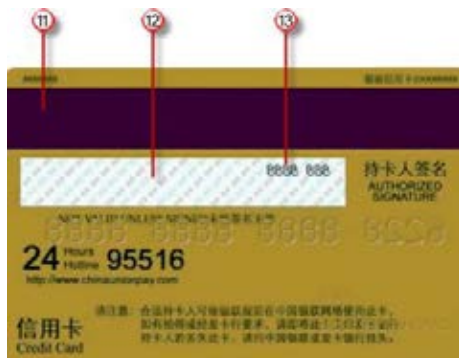


Figure 21. - Verso do Cartão UPI

(Fonte: <http://www.unionpayintl.com/en/>)

Requisitos da parte da frente do Cartão

1. **Logótipo UnionPay** – No caso dos Cartões emitidos mais recentemente, o logótipo é constituído pela palavra UnionPay e pela mesma palavra no idioma chinês. No caso dos Cartões mais antigos, contém apenas os caracteres chineses.
2. **A data de validade**, "Valid Thru" (Válido até) ou "Good Thru", encontra-se gravada em relevo no formato "mm/aa".
3. **Número do Cartão**: O Número do cartão tem um mínimo de 13 e um máximo de 19 dígitos, todos numa só linha no rosto do Cartão.
4. O **nome do Titular do cartão** fica à direita, por baixo da área da identificação do Número do cartão e pode estar repartido por três linhas.
5. **Holograma Union Pay**: O holograma UnionPay mostra o Templo do Céu contra um fundo com caracteres chineses em duas cores alternadas linha a linha. No caso dos Cartões de crédito, o Holograma é obrigatório.
6. No caso dos Cartões com marcas associadas, o **Logótipo do parceiro** tem de estar presente no Cartão.

Elementos opcionais na parte da frente

7. O **Chip** pode ser opcional no rosto do Cartão.
8. O **holograma do parceiro com marca associada** é opcional.
9. O **logótipo Quick Pass** significa que está presente no Cartão uma tecnologia de pagamento contactless.
10. **"UnionPay" ultravioleta** em caracteres chineses

Requisitos do verso do Cartão

11. **Banda magnética**: tem de estar presente e de ter um aspeto liso e direito, sem sinais de adulteração.
12. **Painel da assinatura**: a palavra "UnionPay" (em caracteres chineses) é apresentada no painel da assinatura.
13. **Código CVN2**: O número de verificação de três dígitos fica à direita no campo da assinatura.

Elementos opcionais no verso

14. **Holograma**: Alguns Cartões também podem ter o holograma UnionPay no verso do Cartão.

Table 7 - Cartões UPI

Design do Cartão Diners/Discover



Figure 22. - Requisitos da parte da frente do Cartão Diners



Figure 23. - Parte da frente do Cartão Diners com a marca MC associada



Figure 24. - Verso do Cartão Diners

(Fonte:

<https://www.dinersclub.pl/en/safety.html>)

Requisitos da parte da frente do Cartão

1. **O logótipo Diners Club International e os símbolos Diners Club International** indicam que o Cartão é válido em todo o mundo.
2. **Número do cartão:** O número do cartão tem 14 dígitos e começa por 36. (O Número do cartão é impresso em três blocos: 4-6-4 dígitos). Os números do cartão gravados em relevo têm tamanhos e espaços uniformes entre si.
3. **Nome do titular do cartão:** o nome e o apelido ficam por baixo do Número do cartão.
4. **Primeiros quatro dígitos do número de conta impressos:** Ficam por baixo do número de conta. Coincidem com os primeiros quatro dígitos do número de conta.
5. **A data de validade, "Valid Thru" (Válido até), "Member since" (Membro desde),** encontra-se gravada em relevo no formato "mm/aa".
6. **Identificação da categoria:** a palavra "Credit" (Crédito), "Debit" (Débito) ou "Corporate" (Empresa) pode ficar na parte da frente ou no verso do Cartão.

Elementos opcionais na parte da frente

7. O **Microchip** pode ser opcional no rosto do Cartão.
8. **Holograma Diners Club:** mostra um globo terrestre atravessado por uma seta que muda de cor e parece rodar quando se inclina o cartão.
9. **Logótipo Diners Club ultravioleta:** fica visível na parte da frente do Cartão quando incide sobre ele luz UV.

Requisitos do verso do Cartão

10. **Banda magnética** com dados e um código de segurança.
11. **Painel da assinatura com o logótipo Diners Club,** com proteção contra danos físicos e químicos. Os últimos 4 dígitos do Número do cartão são visíveis no painel.
12. **Número de segurança CID com três dígitos**

Elementos opcionais no verso

13. O **logótipo Discovery Network** pode aparecer na banda magnética.
14. **A banda magnética holográfica** contém o logótipo do Diners Club International repetidamente, com o nome e um mapa do mundo.

Table 8 - Cartões Diners

2.5 Transações proibidas

O Comerciante não deverá utilizar os Serviços de forma alguma em Transações relacionadas com bens, produtos ou serviços que tenham sido comunicados por escrito periodicamente ao Comerciante pelo Adquirente como sendo proibidos (sendo cada um deles considerado uma "**Transação proibida**"). À Data de entrada em vigor, esses bens, produtos e serviços incluem:

- (a) esquemas de enriquecimento rápido;
- (b) seminários sobre o setor imobiliário;
- (c) programas ou oportunidades de investimento;
- (d) reparação de créditos;
- (e) serviços de redução de hipotecas;
- (f) produtos pseudo-farmacêuticos (incluindo comprimidos antienvelhecimento e nutrientes sexuais);
- (g) correntes de cartas;
- (h) brindes, prémios, sorteios ou outras promoções comerciais oferecidas como incentivo à compra de quaisquer bens ou serviços;
- (i) agências de cobrança ou empresas de solicitadores/advogados envolvidas na cobrança de dívidas ou em qualquer outro serviço relacionado com a cobrança de pagamentos ou créditos;
- (j) clubes de viagem;
- (k) feiras da ladra (ou seja, empresas ou indivíduos que operam a partir de uma banca, a tempo inteiro ou a tempo parcial, com ou sem contrato de arrendamento ou licença e em recintos fechados ou ao ar livre);
- (l) bens ou serviços ilegais ou ilícitos ou quaisquer bens ou serviços que forneçam apoio, assistência ou incentivo ao fornecimento ou utilização de bens ou serviços ilegais ou ilícitos;
- (m) atividades ilegais ou ilícitas de lotaria, jogos de azar ou apostas;
- (n) esquemas de pirâmide ou de marketing ou distribuição a vários níveis;
- (o) serviços de transferência de dinheiro ou de crédito recarregável;
- (p) serviços de desconto de cheques;
- (q) comércio de armas ou de bens ou serviços relacionados com a defesa ou militares;
- (r) medicamentos sujeitos a receita médica ou não, ou material para consumo de drogas (incluindo comprimidos para emagrecer e melhoramento corporal);
- (s) armas ilegais;
- (t) conteúdos ou serviços pornográficos ou outro material que incite à violência, ao ódio ou ao racismo ou que seja considerado obsceno;
- (u) transferências ilegais, ou bens ou serviços que violem os direitos de propriedade intelectual de qualquer pessoa em qualquer jurisdição;
- (v) documentos de identificação e licenças do Estado, incluindo réplicas e novidades ou quaisquer outros produtos de contrafação;
- (w) instituições de caridade não registadas; e
- (x) quaisquer outros bens ou serviços cuja oferta ou prestação seja ilegal nos termos das Disposições Regulamentares,

ou quaisquer outros bens, produtos e serviços que possam ser especificados como Transação Proibida periodicamente pelo Adquirente por escrito ao Comerciante.

3 Prevenção de fraudes

A educação e a sensibilização são as melhores formas de prevenir a fraude, mesmo que esta não possa ser totalmente eliminada. As atividades fraudulentas assumem várias formas. As informações aqui fornecidas ajudam o seu Pessoal a saber a que é que deve prestar atenção para minimizar fraudes.

Se for identificada qualquer atividade fraudulenta no Comerciante pelo Comerciante ou pelos Sistemas de cartões, o Adquirente deve ser imediatamente notificado, devendo o Comerciante fornecer todo o apoio e toda a documentação solicitada, em conformidade com o Acordo.

3.1 Regras para evitar fraudes

1. Verificar as características de segurança do Cartão para ter a certeza de que o mesmo não foi alterado, adulterado ou modificado.
2. Verificar a resposta de autorização e tomar as medidas apropriadas.

Resposta	Medida
Aprovado	Se for solicitada a assinatura do Titular do cartão, o Comerciante tem a opção de pedir ao Titular do cartão que assine o recibo de venda. Se for pedida a assinatura, verificar o nome que está no Cartão e comparar essa assinatura com a assinatura que está no verso do Cartão.
Recusado	Devolver o Cartão ao Titular do cartão e pedir-lhe para pagar com outro Cartão ou em dinheiro.
Contactar o Emissor do Cartão	Ligar para o centro de autorização e informar o operador de que recebeu uma resposta "Refer Card Issuer" (Contactar emissor do cartão). Seguir as instruções do operador. Na maioria dos casos, um Agente de autorização pedirá para falar diretamente com o Titular do cartão ou irá dar-lhe instruções para verificar a identificação do Titular do cartão. O Emissor necessita de algumas informações adicionais para que a Transação possa ser aprovada.
Aprender	Ficar com o Cartão se for possível fazê-lo de forma pacífica. Não concluir a Transação!

3. No caso das Transações com cartões com banda magnética, comparar o nome e os últimos quatro dígitos do número de conta no Cartão com os que forem impressos no recibo. Comparar o nome, o número de conta e a assinatura (se tiver sido solicitada) que constam do Cartão com os que se encontram no recibo da Transação. A primeira inicial e a ortografia do apelido têm de ser iguais.
4. Em caso de assinaturas suspeitas ou não coincidentes, seguir os procedimentos do estabelecimento comercial e agir em conformidade.

Nota	Siga sempre estes procedimentos, independentemente do tipo ou do design do cartão.
-------------	--

3.2 Tipos comuns de fraude e utilização indevida

O comportamento fraudulento pode ter origem no exterior e no interior da organização, pelo que a forma como o Cartão deve ser manuseado deve ser definida de forma clara. É da responsabilidade do Comerciante, no âmbito do acordo, certificar-se de que as regras de segurança são respeitadas e de que a fraude é evitada da melhor forma possível.

Ameaças externas	Ameaças internas
<p>A lista que se segue contém possíveis ameaças exteriores ao Acordo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Titular do cartão está a utilizar um Cartão contrafeito com dados armazenados na banda magnética copiados de outro Cartão comprometido. • O Titular do cartão está a utilizar um Cartão perdido ou furtado (hot). • O Titular do cartão está a tentar comprar artigos com valor superior ao respetivo limite ou nível de compra. • O Titular do cartão está a utilizar um Cartão inválido. (Cartão expirado ou que está na lista negra). • O Titular do cartão pretende levantar dinheiro utilizando o Cartão e pede ao caixa que emita um talão como se se tratasse de uma compra normal. 	<p>A lista que se segue contém possíveis ameaças provenientes do interior do Acordo:</p> <p>Tenha em consideração as informações abaixo indicadas, especialmente em caso de grande flutuação de pessoal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilização dos dados copiados de um Cartão para efetuar transações utilizando os dados furtados. • Cartão deixado na loja utilizado para criar recibos eletrónicos ou manuais e retirar dinheiro da caixa registadora. • Cartão deixado na loja utilizado por mais do que uma pessoa. • Cartão passado mais do que uma vez e cópia do talão utilizada sem autorização do titular do Cartão. • Criação de recibos falsos para retirar o valor da caixa registadora.

3.2.1 Clonagem de cartões (skimming)

Os criminosos estão a capturar todos os dados das faixas 1 e 2 contidos na banda magnética de um Cartão legítimo e a utilizá-los para codificar um Cartão falso ou recodificar um Cartão perdido ou furtado. Quando é feita uma tentativa de autorização eletrónica com o Cartão codificado ou recodificado, esta pode resultar na aprovação de uma Transação fraudulenta por parte do emissor.

- Para evitar a clonagem de cartões, deve estar atento a:
 - Qualquer pessoa que utilize um dispositivo eletrónico que não seja normalmente utilizado nas suas atividades comerciais diárias.
 - Qualquer pessoa que lhe ofereça dinheiro para registar informações da sua conta.
 - Adulteração evidente dos dispositivos de ponto de venda na loja (riscos, alterações de cor, dispositivos ligados a cabos de ponto de venda (POS), etc.)
- Certifique-se de que os dados do cartão estão sempre protegidos de acordo com os requisitos da norma de segurança de dados da indústria dos cartões de pagamento (Payment Card Industry Data Security Standard, PCI DSS). A transmissão de dados do Cartão para outras organizações deve estar em conformidade com a PCI DSS. Todos os dispositivos de pagamento deverão estar também em conformidade com a PCI PA-DSS.
- Se suspeitar de que está a ocorrer uma atividade de clonagem de cartões no seu local de trabalho, contacte imediatamente o seu Adquirente, as autoridades policiais e a segurança da empresa.

3.2.2 Adulteração do POS

Principais práticas recomendadas para evitar que os ladrões adulterem os seus terminais POS:

- Manter o equipamento em segurança.
- Não deixar o dispositivo sem vigilância.
- Encerrar sempre a sessão quando ele não estiver a ser utilizado.
- Dar formação ao pessoal para saber o que fazer se surgir um problema.
- Controlar e monitorizar todos os terminais POS que aceitam cartões bancários.
- Verificar anomalias simples. A falta de um selo ou parafuso, ou a existência de fios ou orifícios adicionais, por exemplo, podem ser o primeiro passo para descobrir uma fraude. Deve também ver se foram adicionadas etiquetas, decalques ou outros materiais que possam estar a ocultar danos infligidos por adulteração.
- Inspeccionar regularmente os terminais POS e os dispositivos de introdução de PIN (PED) e fixar os terminais aos balcões para evitar a sua remoção.
- Manter os dispositivos POS seguros. Fixar o equipamento utilizando suportes seguros, sistemas de fixação ou alarmes para evitar que os dispositivos sejam substituídos por substitutos e reduzir a possibilidade de adulteração. Os cabos dos conectores também devem ser protegidos. Sempre que possível, protegê-los utilizando uma calha ou contê-los numa estrutura segura.
- Instalar câmaras de circuito fechado para monitorizar todos os terminais POS. Posicioná-los de forma a não registarem o processo de introdução do PIN dos clientes e de forma a respeitar as leis de acesso a pessoas com deficiência.
- Confirmar a fiabilidade de qualquer pessoa que se faça passar por uma empresa de assistência a POS, e que pretenda efetuar a manutenção ou substituição de dispositivos POS. Contactar o apoio ao cliente para confirmar, antes de permitir o acesso aos dispositivos POS.

3.3 Sugestões e truques para evitar fraudes

As seguintes medidas de proteção podem ajudar a evitar perdas e devem ser observadas em todas as Transações. Os colaboradores e os membros do pessoal do Comerciante têm de receber formação para trabalhar com Cartões. É importante que todos os colaboradores e o pessoal cumpram rigorosamente as disposições do presente documento. Todas as atividades de monitorização descritas neste documento têm de ser realizadas.

Identificação geral/do Cartão e do Titular do cartão

1. O pessoal deve conhecer todos os tipos de cartões e estar a par das instruções e procedimentos de utilização dos mesmos.
2. Verificar todas as características de segurança do Cartão (por exemplo, holograma, BIN pré-impresso, etc.).
3. Ausência de evidências de danos ou alterações.
4. Ter uma assinatura no painel da assinatura (caso este exista) no verso do Cartão.
5. Se o cartão tiver uma fotografia destinada a identificação, verificar se o titular do cartão se assemelha à pessoa retratada na fotografia.
6. Se o Cartão não tiver uma fotografia destinada à identificação, e se houver alguma suspeita, ver novamente a identificação do Titular do Cartão (por exemplo, cartão de identificação, passaporte, carta de condução válidos).

Assinatura

7. Se houver um painel da assinatura no cartão, e a assinatura não estiver presente, verificar cuidadosamente a identidade do Titular do cartão e chamar a atenção do Titular do cartão para o problema.
8. Examinar a superfície do Cartão para verificar se o painel da assinatura está ou não nivelado com o Cartão. Se estiver ligeiramente mais elevado, o Cartão pode ser fraudulento (pode ter sido colado um painel da assinatura falso sobre a assinatura original, ou o original pode ter sido adulterado de qualquer outra forma).
9. O Comerciante pode optar por pedir a assinatura. Se tiver o cartão na mão, comparar a assinatura no cartão com a assinatura no talão antes de devolver o cartão ao titular.

Tratamento de Cartões

10. Os Cartões não podem ser utilizados para levantar dinheiro.
11. Não guardar os Cartões retidos no Estabelecimento comercial.
12. É proibido devolver dinheiro quando os artigos pagos pelo Cartão são devolvidos. É necessário processar uma Transação de reembolso.
13. Nunca permita que os titulares dos Cartões entreguem os seus códigos PIN no Estabelecimento comercial.
14. Nunca peça o PIN ao Titular do cartão.
15. Se o titular do cartão estiver presente, deve ser sempre utilizado o Cartão para autorização.

Nota

Se suspeitar de fraude, siga os procedimentos do estabelecimento comercial e aja em conformidade

4 Requisitos da norma de segurança de dados da indústria dos cartões de pagamento

A CI DSS é um conjunto abrangente de requisitos de segurança internacionais que visa ajudar a proteger os dados do Titular do cartão. A PCI DSS foi desenvolvida pelas marcas de pagamento fundadoras do PCI Security Standards Council para ajudar a tornar mais fácil a adoção generalizada de medidas de segurança de dados coerentes a nível global. Todos os Comerciantes têm de estar em conformidade com a PCI DSS. A PCI DSS é constituída por doze requisitos básicos.

Nota	O Comerciante tem de enviar a certificação de conformidade pelo menos uma vez por ano ao Adquirente.
-------------	--

Sugestão	Descrição
Criar e manter uma rede segura	<ul style="list-style-type: none"> • Instalar e manter uma configuração de firewall para proteger os dados do Titular do cartão. • Não utilizar as predefinições fornecidas pelo Fornecedor em palavras-passe do sistema e outros parâmetros de segurança.
Proteger os dados do Titular do cartão	<ul style="list-style-type: none"> • Proteger os dados do Titular do cartão • Encriptar a transmissão de dados do Titular do cartão em redes abertas e públicas.
Manter um programa de gestão de vulnerabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar e atualizar regularmente o software antivírus. • Desenvolver e manter sistemas e aplicações seguros.
Implementar medidas fortes de controlo de acessos	<ul style="list-style-type: none"> • Restringir o acesso aos dados do titular do cartão de acordo com a necessidade de conhecimento da empresa. • Atribuir um ID exclusivo a cada pessoa que tenha acesso ao computador. • Restringir o acesso físico aos dados do Titular do cartão.
Monitorizar e testar regularmente as redes	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar e monitorizar todo o acesso aos recursos da rede e aos dados do Titular do cartão. • Testar regularmente os sistemas e os processos de segurança.
Manter uma política de gestão da segurança das informações	<ul style="list-style-type: none"> • Manter uma política de gestão da segurança das informações.

Table 9 - Normas de segurança de dados PCI

Para proteger as informações sensíveis do Titular do Cartão e da Transação contra o comprometimento, os Comerciantes que armazenam, processam ou transmitem dados da conta do Titular do Cartão ou da Transação têm de:

- Guardar todo o material que contenha números de conta, em papel ou eletronicamente, numa área segura acessível apenas a Pessoal selecionado. Os Comerciantes com recibos em papel devem ser extremamente cuidadosos durante o armazenamento ou a transferência destas informações sensíveis.
- Tornar os dados do Titular do cartão ilegíveis, tanto no armazenamento como antes de serem eliminados.
- Nunca reter os dados da faixa, da banda magnética, do CVV2* ou do CVC e do chip após a autorização da Transação. É estritamente proibido o armazenamento de elementos de dados da faixa que não sejam o nome, o número de conta pessoal (PAN) e a data de validade após a autorização da Transação.

Estão disponíveis mais informações em: <https://www.pcisecuritystandards.org/>

5 Liquidação de transações

5.1 Procedimentos de fecho do lote, fim do dia

Cada Comerciante deve efetuar um Fecho do lote pelo menos uma vez por dia útil. Ver também a secção relevante do Guia do Utilizador do Terminal POS. O fecho do lote pode ser automático ou manual, e deve ser efetuado antes da hora limite diária (24:00 CET) para apresentar e liquidar as Transações no processo seguinte de fim de dia.

Se o último Fecho do lote for impossível ou não for concluído com êxito e indicar "Out of Balance" (Divergência de valores), o Comerciante deve comunicar o incidente ao Centro de apoio ao cliente e seguir as instruções do Centro de apoio ao cliente.

Nota Em caso de sazonalidade, o Comerciante deve encerrar o Lote no último dia útil ativo.

5.2 Processo de liquidação

O Comerciante deve efetuar diariamente os processos de Fecho do lote e de validação financeira/pagamento, de acordo com as instruções padrão do Adquirente. Toda a atividade dos Cartões será liquidada no âmbito deste procedimento normal de Liquidação.

O Adquirente reembolsa o Comerciante com base no processo de liquidação acordado (bruto ou líquido).

A hora de fecho do Adquirente é às 24:00 CET. Significa que as transações bem-sucedidas realizadas e submetidas pelo Comerciante ao Adquirente entre as 24:00 CET e as 23:59 CET do dia D serão pagas pelo Adquirente diariamente no dia D+1, se este for um Dia Útil. Caso contrário, no Dia Útil seguinte.

Para evitar dúvidas, as Transações realizadas no Comerciante a uma sexta-feira, sábado e domingo e submetidas ao Adquirente no mesmo dia até às 23:59 CET serão pagas na segunda-feira se for um Dia Útil, caso contrário, no Dia Útil seguinte.

Os valores devidos ao Comerciante nos termos do parágrafo anterior serão calculados adicionando o valor total da Margem de DCC e deduzindo os Custos de passagem aplicáveis e outros itens contestados recebidos da Associação de Cartões nos dias de calendário anteriores.

O Adquirente transferirá o valor de Liquidação calculado, em moeda local, para a conta do Comerciante.

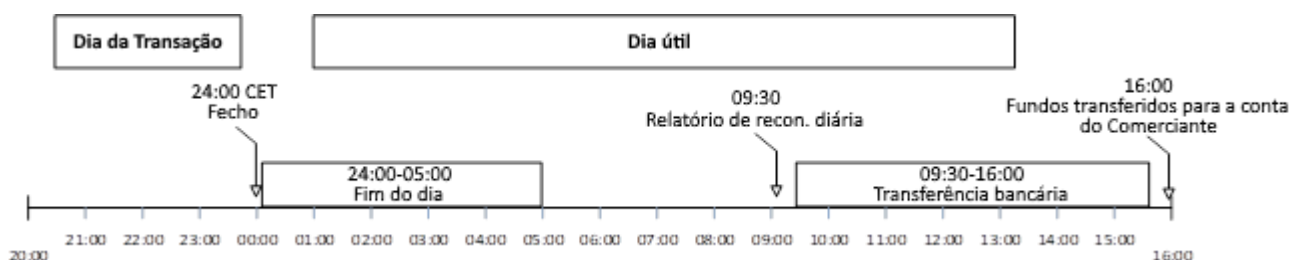


Figure 25. - Processo de liquidação

Exemplos

Hora e data do fecho do lote	Pagamento de liquidação
23:58 CET, terça-feira, 2 de junho	Quarta-feira, 3 de junho
00:10 CET, quarta-feira, 3 de junho	Quinta-feira, 4 de junho
00:15 CET, sexta-feira, 5 de junho	Segunda-feira, 8 de junho
22:00 CET, sexta-feira, 5 de junho	Segunda-feira, 8 de junho

5.2.1 Liquidação líquida

No caso da Liquidação líquida, o pagamento de liquidação será efetuado diariamente, de acordo com a tabela seguinte

Valor bruto das Transações do dia D (ou seja, valores de compra) incluídas no fecho do lote
+ Margem de DCC das Transações do dia D em todas as Transações DCC aceites
+/- ajustes manuais
+/- Itens contestados, por exemplo, estornos recebidos em Ficheiros de associação de Cartão que tenham dado entrada
+/- Taxas de associação do Cartão recebidas (
- Taxas de intercâmbio do Dia D-2
= Liquidação diária no D+1

Se, por qualquer motivo, determinadas Taxas de associação do cartão e/ou itens contestados não forem deduzidos dos valores a pagar ao Comerciante até ao Dia Útil posterior à data em que as Transações foram lançadas pelo Comerciante, o Adquirente terá o direito de deduzir essas taxas de pagamentos futuros, em conformidade com o Acordo.

5.2.2 Liquidação bruta

Se se tratar de uma liquidação bruta, o pagamento de liquidação será efetuado diariamente, de acordo com a tabela abaixo, e as comissões dos comerciantes serão aplicadas mensalmente

5.2.3 Liquidação diária

Valor bruto das Transações do dia D (ou seja valores de compra) incluídas no fecho do lote
+/- ajustes manuais
+/- Itens contestados, por exemplo, estornos recebidos/com resposta
= Liquidação diária no D+1

1.º dia útil do mês seguinte

Valor bruto das Transações do dia D (ou seja, valores de compra) incluídas no fecho do lote
+ Margem de DCC das Transações do último mês em todas as Transações DCC aceites
+/- ajustes manuais
+/- Itens contestados, por exemplo, estornos recebidos/com resposta
- Taxas de associação do cartão do último mês
- Taxas de intercâmbio do último mês
= Liquidação diária no D+1

Se, por qualquer motivo, determinadas Taxas de associação do cartão e/ou itens contestados não forem deduzidos dos valores a pagar ao Comerciante até ao Dia Útil posterior à data em que as Transações foram lançadas pelo Comerciante, o Adquirente terá o direito de deduzir essas taxas de pagamentos futuros, desde que explique claramente a situação ao Comerciante.

5.2.4 Discrepâncias

Se o Comerciante identificar quaisquer discrepâncias de pagamento (tais como transações em falta ou pagamentos em atraso), o incidente deve ser comunicado à Equipa de apoio ao cliente adequada para investigação e resolução/escalada.

6 Resolução de problemas

Durante os processos operacionais diários, o Comerciante pode deparar-se com problemas relacionados com o processamento de Transações ou com o próprio Terminal POS. Para concluir a Transação com êxito, é necessário contactar o Centro de apoio ao cliente. **Identifique a Transação** que tem de ser investigada de forma mais aprofundada. O Comerciante que esteja a ter problemas com a realização da Transação (Cartões não aceites ou Transações recusadas) pode contactar o Centro de apoio ao cliente para verificar o estado da Transação na base de dados do Adquirente.

- **Ligue para o Centro de apoio ao cliente para** iniciar a investigação da Transação ([ver APÊNDICE IV. – Investigação técnica](#))

Durante a chamada, forneça os seguintes dados:

- a. ID ou nome do Comerciante
 - b. Nome do autor da chamada (iniciador do incidente)
 - c. Motivo: Investigação da Transação
 - d. Data e hora do incidente (momento em que ocorreu o problema)
 - e. Detalhes da Transação: Número do cartão, (no mínimo BIN – primeiros 6 dígitos) ID do terminal, valor, hora da Transação ou do incidente, Tipo de cartão/logótipo, Cartão magnético ou com chip, nome do Emissor
 - f. Descrição do problema: por exemplo, Terminal bloqueado, etc.
 - g. Outros detalhes: por exemplo, quantas vezes foi iniciada a Transação, se se trata de um problema recorrente, que mensagem foi apresentada no Terminal POS, etc.
- **Receber os resultados da investigação**
Os colaboradores e o pessoal do Estabelecimento comercial recebem o resultado durante a chamada. No caso de as informações serem pouco claras ou insuficientes, o Comerciante pode solicitar uma investigação adicional. Se a Transação não puder ser concluída com êxito, o Comerciante deve solicitar outro meio de pagamento ao titular do cartão.

6.1 Investigação técnica do Terminal

1. **Verifique** se o Terminal está **a funcionar bem**. Se o Terminal não estiver a funcionar bem ou apresentar uma mensagem a exigir assistência, o pessoal do Estabelecimento comercial deverá contactar o Centro de apoio ao cliente.
2. **Telefone para o Centro de apoio ao cliente**. Forneça todas as informações solicitadas pelo operador do Centro de apoio ao cliente. Siga as instruções do operador para resolver o problema. Se o problema exigir assistência no local, combine com o operador a hora da assistência.

Esteja preparado para fornecer as seguintes informações:

- a. ID do comerciante
- b. ID do Terminal POS
- c. Número de série do Terminal POS
- d. Identificação do problema (por exemplo, problema de impressora, teclado, ecrã, leitor do Cartão, cabos)
- e. Detalhes do problema – O que é não está a funcionar, concretamente? (Ver também [APÊNDICE IV. Investigação técnica](#))
- f. Circunstâncias do problema:
 - Quando ocorreu o problema? (por exemplo: durante a Transação, após o reinício).
 - Antes de ocorrer o problema, ocorreu alguma das seguintes situações
 - Reinício do Terminal?

- Substituição do papel dos recibos?
 - O Terminal POS foi mudado para outro local?
- g. O problema está relacionado com um determinado Terminal POS apenas, ou com mais Terminais POS do mesmo local?

3. Caso seja necessário substituir o Terminal POS, o Serviço de apoio ao cliente dará início à troca do Terminal.

6.2 Problema de comunicação

1. **Verifique** se as comunicações estão a funcionar corretamente (ver o Guia do Utilizador do Terminal POS). Se precisar de ajuda, contacte o Centro de apoio ao cliente (Consulte [Números de contacto](#)). Se houver algum problema de rede ou de Internet no local, pode contactar diretamente o Serviço de apoio ao cliente.
2. **Ligue para o Centro de apoio ao cliente** (Consulte [Números de contacto](#)) e forneça ao operador os dados listados no Capítulo.6.1 POS Investigação técnica do Terminal.

6.2.1 Problema de fecho do lote

Existem duas situações em que o pessoal do Estabelecimento comercial pode ter problemas com o fecho do lote e deve contactar o Centro de apoio ao cliente para comunicar o problema:

- Não foi possível fechar o lote ou
- O lote foi fechado, mas não foi verificado.

(Para mais informações acerca do fecho do lote, consulte [5.1 Procedimentos de fecho do lote, fim do dia](#).)

Antes de efetuar a chamada, **verifique** se as comunicações e o Terminal POS estão a funcionar. Consulte o capítulo relevante do Guia do Utilizador do Terminal POS.)

Ligue para o Centro de apoio ao cliente (Consulte [Números de contacto](#)) e forneça ao operador os dados listados abaixo:

- Número de identificação do comerciante (MID)
- Número de identificação do Terminal (TID) POS
- Número e data do último lote bem-sucedido

Se o lote for fechado sem ter sido verificado, envie a cópia do talão do fecho do lote impresso e a Lista de transações para o Centro de apoio ao cliente.

6.3 Dados a fornecer ao contactar o Centro de apoio ao cliente

Antes de contactar o Centro de apoio ao cliente, certifique-se de que tentou executar todos os passos listados na secção [7.5 Resolução de problemas](#). Contacte o Centro de apoio ao cliente apenas se o problema continuar por resolver.

Prepare o formulário recebido (contém todos os dados importantes que devem ser fornecidos).

Quando contactar o Serviço de apoio ao cliente devido a qualquer um dos problemas de entrega ou fornecimento de documentação listados, forneça as seguintes informações ao representante do Serviço de apoio ao cliente:

1. **ID do Comerciante** (o operador do Centro de apoio ao cliente pode pedir-lhe para confirmar o nome e a localização do Comerciante)
2. **Número do item** (do formulário)
3. **Uma breve descrição do problema** (Não foi possível identificar a Transação, problemas de envio de e-mail, etc.)
4. Agradecemos que **esteja preparado para fornecer os dados da Transação** listados no formulário, se isso lhe for solicitado pelo representante do Serviço de apoio ao cliente.

7 Documentação

7.1 Arquivar recibos de transações e registos de venda

Todos os Estabelecimentos comerciais têm de arquivar cópias em papel dos recibos de transações (recibo de pré-autorização) e dos registos de venda das Transações. Toda a documentação deve ser guardada apenas em papel e, se necessário, enviada para o Centro de apoio ao cliente do Adquirente.

Toda a documentação relacionada com as transações (recibos de transação, recibos de pré-autorização, registos de venda, talões em papel, faturas, etc.) que possa ser utilizada para documentar a transação deve estar disponível **durante, pelo menos, 13 meses ou de acordo com a legislação nacional**, a partir da data da transação original. O período máximo obrigatório de arquivo é definido pela regulamentação local de cada país. Em alguns países, a documentação é armazenada por uma empresa de arquivo.

O comerciante deve guardar o documento num local seguro. O comerciante deve ter a sua própria política de salvaguarda.

Importante!	<ul style="list-style-type: none">• As cópias dos registos e dos talões de venda criadas durante as transações offline devem ser arquivadas de forma segura e armazenadas em separado dos recibos de transação normais, uma vez que contêm alguns dos dados do titular do cartão.• Nenhum funcionário não autorizado do Comerciante deve ter acesso a registos e talões de venda. O pessoal autorizado é nomeado pelo Comerciante.• Os registos e os talões de venda só podem ser utilizados para fins de fornecimento de prova da Transação quando solicitados.
--------------------	---

Para a resolução de litígios, o Comerciante é obrigado a fornecer uma cópia legível ou a documentação original da Transação. A documentação deve ser suficientemente legível para que o Titular do cartão a consiga ler ou para que o Emissor identifique o número de conta. Para mais informações, consulte o [Capítulo 7 Documentação](#).

A documentação armazenada que tiver ultrapassado o período máximo obrigatório de arquivo deve ser revista trimestralmente e destruída de forma segura. Isto deve ser feito através de um dos seguintes métodos: trituração, incineração ou transformação em pasta de material impresso, de modo que os dados do Titular do cartão não possam ser reconstruídos. No caso de a documentação ser arquivada por uma empresa de arquivo, o processo e os prazos de destruição da documentação são definidos pela empresa de arquivo.

7.2 Pedidos de documentação

Se o Centro de apoio ao cliente solicitar assistência (por exemplo, uma cópia da impressão do recibo original) para uma exceção ou outro incidente comunicado pelo Titular do cartão, o Comerciante é obrigado a cooperar da melhor forma possível. O formulário de pedido de documentação será recebido por correio eletrónico, devendo depois ser preenchido e devolvido.

7.3 Requisitos gerais

1. O Comerciante é obrigado a fornecer toda a documentação e explicações relacionadas com a Transação dentro do prazo especificado no pedido.
2. Toda a documentação relacionada com as Transações (recibos de transação (recibo de pré-autorização), registos de venda, talões em papel, faturas, etc.) que possa ser utilizada para documentar a transação deve estar disponível **durante, pelo menos, 13 meses a partir da data da Transação original ou de acordo com a legislação nacional**.

A documentação deve ser apresentada numa data especificada no formulário de pedido. O prazo para fornecer a documentação é, normalmente, de 8 dias úteis; os Termos e condições gerais/contrato contêm o prazo exigido para fornecer a documentação.

Depois de receber o Formulário de pedido de documentação por correio eletrónico, o Comerciante deve executar o seguinte procedimento para preencher o formulário:

1. **Verifique o prazo** para fornecer a documentação (campo **Fornecer a documentação até**).
2. **Verifique os detalhes da Transação** (secção **Identificação da transação**).
 - a. Número do cartão – Número do cartão da Transação relacionada com máscara aplicada;
 - b. ID do Terminal POS – Número do Terminal POS;
 - c. Data e hora – Data e hora em que a Transação foi realizada;
 - d. Número de referência – Número de referência da Transação;
 - e. Valor – Valor e moeda da Transação original;
 - f. ID da Transação (TXID) – Número de série da Transação impresso no recibo.
3. **Verifique os requisitos de documentação** (recibo, fatura, etc.) no campo **Nota**.
4. **Procure a documentação relacionada com a Transação**
 - a. O(s) recibo(s) da transação, se também tiver sido efetuada uma pré-autorização, incluindo a confirmação dos bens adquiridos e do pagamento;
 - b. Qualquer outro documento que confirme a compra de bens (se aplicável).
5. **Faça uma cópia legível dos documentos**.
 - a. Faça uma cópia dos documentos e certifique-se de que a cópia está legível com base na descrição acima.

Importante!	A resposta deve ser enviada mesmo que não esteja disponível documentação legível.
--------------------	---

6. **Envie a documentação**. Envie a resposta e a documentação legível para o endereço de e-mail listado no formulário.

Importante!	A documentação tem de ser entregue dentro do prazo definido nos Termos e condições em vigor.
--------------------	--

7. **Guarde a documentação**. Guarde a cópia da documentação juntamente com o formulário preenchido, para que fique disponíveis se for necessário investigar mais.

7.4 Requisitos de documentação

Exemplo de recibo da Transação adequado:

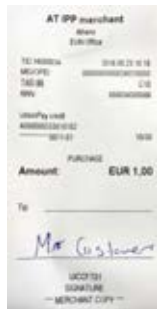


Figure 26. - Recibo da Transação correto

Se necessário, o Comerciante é obrigado a fornecer uma cópia legível ou a documentação original da transação.

A documentação deve ser suficientemente legível para que o Titular do cartão a consiga ler ou para que o Emissor identifique o número de conta e os detalhes da Transação.

Exemplos de recibos de Transação incorreto/ilegíveis.



Figure 27. - Recibos da Transação incorretos

O primeiro tem riscas vermelhas no verso, o que significa que o rolo de papel está quase no fim. Esta parte do rolo de papel não pode ser utilizada para efeitos de faturação.

A imagem do meio mostra um recibo em que não se consegue ler o que está escrito, pelo que também está incorreto.

O terceiro exemplo está amarrotado. Dada a falta de qualidade do recibo, não se trata, certamente, de um recibo que tenha sido arquivado corretamente depois de ter saído do Terminal POS.

7.5 Detecção de problemas

Causa	Descrição/instruções
<p>A documentação não foi encontrada</p> <p>Ou</p> <p>Não foi possível identificar a Transação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o nome e o ID do Comerciante estão corretos • Verifique se o ID do Terminal pertence a um dos seus Terminais POS • Com base na hora e no ID da Transação, veja se localiza a Transação anterior e a Transação seguinte • Verifique se o número PAN do recibo e do pedido são similares • Contacte o Centro de apoio ao cliente e explique o problema
<p>A documentação não está legível</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se a cor do texto impresso começar a ficar menos intensa (o cartucho deve ser substituído) • Se o problema for do Terminal POS, ligue para o Centro de apoio ao cliente. • Tente tirar uma cópia mais escura com a fotocopiadora. • Verifique se a nova cópia está legível. • Se a documentação estiver legível, envie a documentação para o endereço de e-mail apropriado.

Table 10 - Causas habituais de falha na documentação

7.6 Sugestões para evitar pedidos de documentação

Os comerciantes que reduzem ao mínimo o pedido de documentação também têm mais probabilidades de ter taxas de estorno mais baixas e maior rentabilidade. As melhores práticas para reduzir os pedidos de documentação incluem:

Sugestão	Descrição
Certifique-se de que os clientes conseguem reconhecer o seu nome nas faturas	<ul style="list-style-type: none"> Os titulares do cartão devem poder consultar os seus extratos e reconhecer as transações que ocorreram no seu estabelecimento. Pode verificar este facto comprando um artigo com o seu Cartão em cada um dos seus próprios Estabelecimentos Comerciais e verificando o nome e a localização no extrato mensal do seu Cartão. O seu nome está reconhecível? Os seus clientes vão conseguir identificar as Transações feitas no seu estabelecimento?
Certifique-se de que o nome do seu estabelecimento é legível nos recibos	<ul style="list-style-type: none"> Certifique-se de que o nome do seu Estabelecimento comercial é impresso de forma exata e legível nos recibos da Transação. Do mesmo modo, quaisquer logótipos de empresas ou mensagens de marketing nos recibos devem ser colocados longe das informações sobre a Transação.
Dê formação ao seu pessoal	<ul style="list-style-type: none"> Se a Transação for processada de modo adequado, muitos pedidos de cópia podem ser evitados no ponto de venda. Dê instruções aos seus colaboradores e pessoal para: <ul style="list-style-type: none"> Seguirem os procedimentos corretos de aceitação de cartões nos pontos de venda. Verificarem cada recibo de Transação para verem se estão exatos e completos. Garantirem que o recibo da Transação está legível. Darem ao Titular do cartão a cópia do recibo da Transação destinada ao cliente e guardarem a cópia original assinada. Os colaboradores e o pessoal devem também entender que a responsabilidade do Comerciante abrange tanto a mercadoria como o valor impresso no recibo; ou seja, em caso de litígio, o Comerciante pode perder ambos.
Evite recibos de Transação ilegíveis	<ul style="list-style-type: none"> Garantir a legibilidade dos recibos de Transações é fundamental para minimizar os pedidos de documentação e os Estornos. As melhores práticas que se seguem são recomendadas para ajudar a evitar recibos de Transação ilegíveis. A tinta desbotada e pouco visível nos recibos de Transação é a principal causa de cópias de recibo ilegíveis. Verifique diariamente a legibilidade em todas as impressoras e certifique-se de que a qualidade de impressão é adequada em cada registo de venda. Substitua o papel da impressora do ponto de venda logo na primeira vez que aparecer a linha colorida A linha colorida no centro ou nas extremidades do papel da impressora indica o fim do rolo de papel. Também diminui a legibilidade das informações da Transação.
Contabilize o volume de pedidos de documentação	<ul style="list-style-type: none"> O volume mensal de pedidos de cópia não deve exceder 0,16% do total de vendas. Para medir este volume, divida o número de pedidos de cópias recebidos pelo total de transações, e subtraia as devoluções e os ajustes. Se o rácio for superior a 0,16%, reveja o seu ponto de venda e outros procedimentos comerciais para identificar oportunidades para fazer melhorias.

7.7 Sugestões para evitar estornos

Situação	Descrição
Autorização recusada	<ul style="list-style-type: none"> • Não conclua uma transação se o pedido de autorização tiver sido recusado. • Não repita o pedido de autorização depois de receber uma recusa; peça outra forma de pagamento.
Referenciações	<ul style="list-style-type: none"> • Se receber uma mensagem "Refer to Card issuer" (Contactar o emissor do cartão) em resposta a um pedido de autorização, não aceite a Transação sem antes ter contactado o Serviço de apoio ao cliente do Centro de autorização do Emissor (os dados de contacto encontram-se no verso do Cartão). • Nesses casos, esteja preparado para responder a perguntas. O operador pode pedir para falar com o titular do cartão. • Se a Transação for aprovada, escreva o código de autorização no recibo de venda. Se for recusada, peça ao Titular do cartão que utilize outro Cartão ou método de pagamento.
Cartão expirado	<ul style="list-style-type: none"> • Não aceite um Cartão que tenha ultrapassado a data "Good Thru" ou "Valid Thru" (Válido até), a menos que tenha obtido uma aprovação de autorização para a Transação.
Assinatura do Titular do cartão	<ul style="list-style-type: none"> • Pode ser exigida a assinatura do Titular do cartão em Transações baseadas na assinatura. Ver também 2.1.4 • Quando verificar a assinatura, compare sempre a primeira letra e a ortografia do apelido no recibo de venda com a assinatura que está no Cartão.
Transação com cartão-presente fraudulento	<ul style="list-style-type: none"> • Se o Titular do cartão estiver presente e tiver o número de conta, mas não o Cartão, não aceite a transação. • Mesmo com uma aprovação de autorização, pode ser-lhe exigido o estorno da Transação se esta se revelar fraudulenta.
Transação sem cartão presente	<ul style="list-style-type: none"> • Se o Titular do cartão estiver presente e o cartão estiver presente, utilize sempre o chip ou a banda magnética em vez de introduzir manualmente o número do cartão no POS. • Isto também se aplica no caso de o Titular do cartão ter efetuado anteriormente uma Transação em que o Cartão não se encontrava presente (por exemplo, uma reserva num hotel através de e-mail, fax, telefone). Quando o Titular do cartão está presente no Comerciante, deve haver sempre uma Transação em que o Cartão esteja presente para comprovar a presença do Cartão e do Titular do cartão. Pode ser uma nova transação, uma conclusão Transação ou qualquer autorização incremental.
Legibilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Certifique-se de que as informações da Transação que constam do recibo de venda estão completas, exatas e legíveis antes de concluir a venda. • Um recibo ilegível, ou um recibo que produza uma cópia ilegível, pode ser devolvido por não poder ser processado corretamente. • A utilização crescente de dispositivos eletrónicos de digitalização para a transmissão eletrónica de cópias de recibos de venda torna imperativo que o item a ser lido esteja legível.
Reembolso	<ul style="list-style-type: none"> • Caso o Titular do Cartão se arrependa de uma compra e queira devolver o produto, efetue sempre o reembolso para o Cartão que foi utilizado na transação de venda original.
Estorno	<ul style="list-style-type: none"> • Se tiver recebido um estorno e a reclamação do Titular do cartão estiver correta, não é necessário efetuar o reembolso nesta fase. O estorno será aceite.

8 Serviços Alipay

O Adquirente está a aceitar Transações da Alipay porque suporta o "Pagamento por Código QR da Transação". No método "Pagamento por QR da Transação", o Terminal POS envia um pedido ao sistema Alipay, que inclui os dados da Transação, e a Alipay responde com um Código QR para representar a Transação. O código QR será impresso pelo POS e lido pelo telemóvel do cliente para que a transação seja concluída.

8.1 Diretrizes de marketing da Alipay para Adquirentes offline

Cada Comerciante deve apresentar a marca ou o logótipo da Alipay em paridade com todas as outras formas de método de pagamento aceites pelo Comerciante, nomeadamente junto ao ponto de venda em lojas físicas de retalho ou em aplicações ou materiais promocionais da Empresa ou do Comerciante (conforme aplicável), em todas as situações em que as opções de pagamento são apresentadas para concretizar a compra do Produto.

8.2 Litígio Alipay

Quando o Utilizador da Alipay iniciar uma reclamação/litígio, o Adquirente enviará um e-mail ao Comerciante com as informações relevantes da transação, o motivo da Reclamação do Utilizador e o pedido ao Comerciante para efetuar o Reembolso ao Utilizador da Alipay e/ou tomar outras medidas corretivas. O comerciante deve responder ao pedido e fornecer provas sobre a transação dentro do prazo definido (5 dias úteis a partir do pedido).

8.3 Lista de produtos proibidos em transações da Alipay

N.º	Descrição
1.	Produtos audiovisuais e publicações políticas ilegais
2.	Canais de programas políticos ilegais
3.	Documentos e informações secretos de Estado
4.	Produtos, canais e publicações audiovisuais de carácter pornográfico e vulgar
5.	Serviços eróticos pornográficos e grosseiros
6.	Aparelhos e acessórios para jogos de azar
7.	Lotaria
8.	Serviço de jogos
9.	Estupefacientes e acessórios conexos
10.	Armas de todos os tipos (incluindo punhais, armas de fogo e acessórios), réplicas de armas, munições e explosivos)
11.	Equipamento militar ou policial
12.	Produtos ou bens obtidos ilegalmente em resultado de um crime
13.	Produtos químicos venenosos ou perigosos proibidos pela legislação aplicável e/ou pela legislação da República Popular da China
14.	Bastões e bastões elétricos
15.	Ferramentas e acessórios para arrombamento de fechaduras
16.	Medicamentos anestésicos, psicotrópicos ou sujeitos a receita médica proibidos pela República Popular da China; medicamentos ilegais não registados
17.	Determinação do sexo do feto
18.	Produtos afrodisíacos
19.	Serviços médicos, incluindo consultoria médica, hipnoterapia, cirurgia plástica
20.	Serviços ou acessórios de pirataria informática
21.	Malwares

N.º	Descrição
22.	Publicação ilegal de certificados, emissão ou gravação de selos
23.	Crowdfunding
24.	Serviços de chat por vídeo
25.	Todos os sites, publicações ou acessórios religiosos
26.	Cemitérios e culto de antepassados online
27.	Venda de informações pessoais (por exemplo, informações sobre o cartão de identidade)
28.	Equipamento e acessórios de espionagem
29.	Serviços ou produtos que violam a privacidade pessoal (por exemplo, monitorização da atividade online)
30.	Esquemas de pirâmide e marketing em vários níveis
31.	Investimento em ouro
32.	Desembolso de dinheiro a partir de fontes de financiamento de crédito (por exemplo, cartões de crédito)
33.	Moeda falsa
34.	Venda ilegal de informações financeiras (por exemplo, contas bancárias, cartões bancários)
35.	Ações e títulos
36.	Fundos mutuários
37.	Produtos e plataformas de seguros
38.	Produtos e serviços financeiros
39.	Serviços de desconto ou cashback
40.	Software ou produtos relacionados com o comércio de produtos e informações financeiras
41.	Cartões pré-pagos de finalidade única (incluindo cartões-presente e outros cartões de valor armazenado)
42.	Atividades de angariação de fundos ilegais ou não registadas
43.	Serviços de câmbio de moeda estrangeira
44.	Serviços de empréstimo entre pares (P2P)
45.	Serviço de pagamento a prestações
46.	Transação de faturas emitidas na República Popular da China
47.	Transação ou venda de moedas virtuais (por exemplo, Bitcoin, Litecoin)
48.	Satélites e antenas
49.	Relíquias arqueológicas e culturais
50.	Comércio ou distribuição de moeda (tanto RMB como moedas estrangeiras)
51.	Produtos alimentares contrafeitos ou réplicas de produtos alimentares
52.	Venda online de tabaco e cigarros
53.	Fogos de artifício e bombinhas
54.	Crude
55.	Órgãos humanos
56.	Serviços de gestação de substituição
57.	Serviços para facilitar o plágio e a fraude em exames
58.	Espécies protegidas
59.	Mercadorias de contrabando
60.	Venda ou distribuição de bilhetes para eventos sem licença (por exemplo, bilhetes para os Jogos Olímpicos ou para a Exposição Mundial)

N.º	Descrição
61.	Sementes
62.	Imóveis
63.	Instituições de caridade
64.	Sites e serviços de leilões
65.	Serviços de penhores
66.	Sorteios
67.	Venda de animais, plantas ou produtos com doenças contagiosas e perigosas
68.	Venda de animais, plantas ou produtos originários de áreas onde tenha sido declarado um surto epidémico de doenças contagiosas
69.	Serviços ou produtos que facilitem ajuntamentos públicos ilegais

Table 11 - Transações proibidas na Alipay

8.4 Limites de Transação da Alipay

Existem determinados limites de Transação para pagamentos na loja definidos pela Alipay, pelo que as Transações acima desses limites não são aceites pela Alipay.

Limite diário de transações totais em CNY: 50 000 CNY

Limite mensal de transações totais em CNY: 200 000 CNY

9 Transações MO/TO e AVS

9.1 MO/TO

MO/TO (em inglês, "Mail Order or Telephone Order" (Compras por correspondência ou por telefone), uma forma de CNP - Card Not Present Transactions (Transações sem cartão presente)) são funcionalidades de produto padrão em pagamentos, que permitem apoiar os Comerciantes do setor hoteleiro e de venda a retalho em termos de processamento de Transações para a sua base de Clientes quando estes não estão presentes no local para fazer uma compra. Os pagamentos MO/TO permitem que as empresas que operam remotamente processem pagamentos com Cartão de débito e crédito dos seus Clientes através de pedidos feitos por telefone, carta ou correio eletrónico.

A introdução manual do PAN é o método normal para efetuar uma transação MO/TO. É necessária uma autorização online.

São suportados os seguintes ICO:

- VISA
- Mastercard
- UPI
- JCB
- Diners
- AMEX

Importante!	No caso de o CVV/CVC ser utilizado para autorização, o Comerciante não deve reutilizar o CVV/CVC ou reter o código de forma alguma para qualquer finalidade. O CVV/CVC de uma autorização do Titular do cartão para uma Transação de compra por correspondência deve ser tornado ilegível antes de ser armazenado.	
País	MOTO permitido	MOTO não permitido
Reino Unido, França	Apenas Cartões Maestro domésticos	Cartões Maestro não domésticos
Itália, Espanha	-	Cartões Maestro domésticos e não domésticos

Table 12 - Transações MOTO com Cartões Maestro

9.2 AVS

AVS – Serviço de verificação de morada:

O serviço de verificação de morada é um serviço suportado por alguns sistemas de cartões e emissores, atualmente obrigatório no Reino Unido para os emissores. Este sistema permite ao Comerciante enviar o número de porta da residência do Cliente e os dígitos do código postal para validação adicional no Emissor, para além do pedido de autorização. O AVS é utilizado quando o Comerciante compara os dados do Cartão de crédito, tais como a morada de faturação e o código postal, com a informação de faturação Visa/Mastercard do Titular do cartão. O AVS verifica se a morada de faturação do Cartão de crédito ou débito coincide com a morada fornecida pelo Cliente.

Quando este serviço é oferecido e é obtida uma coincidência completa de AVS, a Transação, juntamente com a autorização bem sucedida feita pelo Emissor, prosseguirá automaticamente no Terminal POS.

O Comerciante pode querer aceitar ou recusar as transações no Terminal POS onde não é obtida uma coincidência de AVS ou onde é recebida apenas uma coincidência parcial. Por conseguinte, o Terminal POS apresentará uma mensagem de confirmação que requer a intervenção do Caixa para confirmar ou reverter a Transação após a receção do resultado do AVS.

Note-se que o facto de ser obtida uma coincidência parcial ou nenhuma coincidência não significa necessariamente que o cliente não seja legítimo, assim como o facto de ser obtida uma coincidência completa de AVS não garante que o cliente seja legítimo. O serviço foi concebido para lhe dar garantias adicionais de que o Cliente é legítimo, a fim de ajudar a reduzir os estornos. Se estiver disponível AVS e o utilizador optar por não o utilizar, ou se optar por aceitar uma transação em que apenas seja obtida uma coincidência parcial ou em que não seja obtida nenhuma coincidência, isso pode enfraquecer as suas hipóteses de contestar o estorno junto dos Sistemas e dos Emissores. Consulte o [Apêndice I](#) para saber quais são os Códigos de resposta do AVS.

10 APÊNDICE I. – Códigos de resposta

A tabela abaixo contém uma lista de possíveis códigos de resposta do Terminal POS com o respetivo estado de aprovado ou recusado. Para os códigos de resposta recusados em que não são mencionadas instruções específicas, sugere-se que contacte o Centro de apoio ao cliente.

Código de resposta recebido pelo Terminal	Mensagem de resposta	Observações
00	APPROVAL (APROVAÇÃO) nnnnnn	nnnnnn = APPROVAL NR (N.º DE APROVAÇÃO)
03, 05, 12, 13, 14, 15, 20, 21, 30, 33, 36, 38, 39, 51, 54, 55, 56, 57, 61, 62, 65, 75, 77, 89, 92, 94, 95, 96, 97, 98	DO NOT HONOUR (NÃO ACEITAR)	
67	CARTÃO NÃO ACEITE PELO COMERCIANTE	
04, 34, 59	PICK UP (APREENDER)	
01, 02	PLEASE CALL BANK (LIGAR PARA O BANCO)	
Y1	REFUND LIMIT EXCEEDED (LIMITE DE REEMBOLSO EXCEDIDO)	
X1	PREAUTHORIZATION NOT FOUND FOR RRN nnnn, AUTHORIZATION CODE xxxx, MID yyyy (PRÉ-AUTORIZAÇÃO NÃO ENCONTRADA PARA RRN nnnn, CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO xxxx, MID yyyy)	nnnn = Número de referência para recuperação xxxx = Código de autorização yyyy = ID do comerciante
X2	CANCELLATION AMOUNT GREATER THAN THE TOTAL PREAUTHORIZED AMOUNT (VALOR DO CANCELAMENTO SUPERIOR AO VALOR TOTAL PRÉ-AUTORIZADO)	
X3	TRANSACTION ALREADY EXISTS (TRANSAÇÃO JÁ EXISTE)	Conclusão da pré-autorização em duplicado
X4	DUPLICATED PREAUTHORIZATION FOUND FOR MID nnnn (PRÉ-AUTORIZAÇÃO DUPLICADA ENCONTRADA PARA MID nnnn)	nnnn = ID do Comerciante
X5	PREAUTHORISATION IS IN DIFFERENT CURRENCY (PRÉ-AUTORIZAÇÃO ESTÁ NUMA MOEDA DIFERENTE)	
Todos os outros códigos de resposta	INVALID TRANSACTION (TRANSAÇÃO INVÁLIDA)	

Table 13 - Códigos de resposta

Recebido de	Código de resposta recebido pelo Terminal	Mensagem de resposta/Descrição
Mastercard	15	Ultrapassa os limites de total de levantamento (trans. lim. tot. não POS)
Mastercard	SC	Ultrapassa os limites de total de levantamento
Visa	SC	Necessária autenticação adicional do cliente
Visa	SP (OP)	Necessários dados PIN
AmEx (Brighton)	SC	Pedido de contactless recusado – tentar de novo em modo de contacto
SIA/AmEx IT	SC	Necessária autenticação forte do titular do cartão
UPI	SP (OP)	Ultrapassa o limite de valor/Ultrapassa o limite de tempo
Diners	SP	Necessária autenticação do cliente (PIN online suportado/PIN online não suportado)

Table 14 - Códigos de resposta relacionados com PSD2

Código da resposta AVS	Descrição	POS
A	A morada coincide, o Código Postal não. Não estão implicados direitos do Adquirente	POS apresenta: PARTIAL AVS MATCH (COINCIDÊNCIA PARCIAL DE AVS) A morada coincide, o Código Postal não. Avançar por sua conta e risco? Impresso no recibo do Comerciante: A: PARTIAL AVS MATCH (COINCIDÊNCIA PARCIAL DE AVS)
B	A morada coincide. Código Postal não verificado porque os formatos são incompatíveis. (O Adquirente enviou a morada e o código postal.)	POS apresenta: PARTIAL AVS MATCH (COINCIDÊNCIA PARCIAL DE AVS) A morada coincide, o Código Postal não. Avançar por sua conta e risco? Impresso no recibo do Comerciante: B: PARTIAL AVS MATCH (COINCIDÊNCIA PARCIAL DE AVS)
C	Morada e código postal não verificados porque os formatos são incompatíveis. (O Adquirente enviou a morada e o código postal.)	POS apresenta: Não foi possível verificar porque o formato é incompatível. Avançar por sua conta e risco? Impresso no recibo do Comerciante: C: AVS NOT VERIFIED (AVS NÃO VERIFICADO)
D	As moradas e os códigos postais coincidem.	A transação tem de ser aprovada pelo POS. POS apresenta: AVS Match OK (COINCIDÊNCIA AVS OK) Impresso no recibo do Comerciante: D: AVS Match OK (COINCIDÊNCIA AVS OK)
F	A morada e o código postal coincidem. Aplica-se a Cartões emitidos no Reino Unido.	A transação tem de ser aprovada pelo POS. Impresso no recibo do Comerciante: F: AVS MATCH OK (COINCIDÊNCIA AVS OK)
G	Informações da morada não verificadas para transação internacional. O Emissor não é um participante AVS, ou os dados AVS estavam presentes no pedido, mas o emissor não devolveu um resultado AVS, ou a Visa executa o AVS em nome do emissor e não havia nenhum registo de morada em arquivo para esta conta.	POS apresenta: O Emissor do Cartão não é um participante AVS ou o Emissor não devolveu um resultado AVS. Avançar por sua conta e risco? Impresso no recibo do Comerciante: G: AVS NOT VERIFIED (AVS NÃO VERIFICADO)
I	Informações da morada não verificadas. (Apenas internacional)	POS apresenta: AVS NOT VERIFIED (AVS NÃO VERIFICADO) Avançar por sua conta e risco? Impresso no recibo do Comerciante: I: AVS NOT VERIFIED (AVS NÃO VERIFICADO)
M	A morada e o código postal coincidem.	A transação tem de ser aprovada pelo POS. Impresso no recibo do Comerciante: M: AVS MATCH OK (COINCIDÊNCIA AVS OK)
N	Não coincide. O Adquirente enviou apenas o código postal, apenas a morada, ou o código postal e a morada. Também é utilizada quando o Adquirente pede AVS, mas não envia dados de AVS no campo 123.	POS apresenta: AVS NOT MATCHED (AVS NÃO COINCIDE) Avançar por sua conta e risco? Impresso no recibo do Comerciante: N: AVS NOT MATCHED (AVS NÃO COINCIDE)
P	Código postal coincide. O Adquirente enviou o código postal e a morada, mas a morada não foi verificada porque os formatos são incompatíveis.	POS apresenta: O código postal coincide, a morada não. Avançar por sua conta e risco? Impresso no recibo do Comerciante: P: PARTIAL AVS MATCH (COINCIDÊNCIA PARCIAL DE AVS)
R	Tentar de novo: O sistema não está disponível ou foi ultrapassado o tempo limite. O Emissor normalmente executa AVS, mas estava indisponível. O código R é utilizado pela V.I.P. quando os emissores não estão disponíveis. Os emissores devem evitar utilizar este código.	A transação vai ser revertida pelo POS. POS apresenta: Tente de novo a transação Sistema AVS não disponível
S	Não aplicável. Se estiver presente, substituído por U (para doméstico) ou G (para internacional) pela V.I.P. Disponível apenas para emissores dos EUA. Ou, AVS não suportado neste momento (apenas para Mastercard)	POS apresenta: AVS NOT SUPPORTED (AVS NÃO SUPORTADO) Avançar por sua conta e risco?

Código da resposta AVS	Descrição	POS
		Impresso no recibo do Comerciante: S: AVS NOT SUPPORTED (AVS NÃO SUPORTADO)
U	Morada não verificada para transação doméstica. O Emissor não é um participante AVS, ou os dados AVS estavam presentes no pedido, mas o emissor não devolveu um resultado AVS, ou a Visa executa o AVS em nome do emissor e não havia nenhum registo de morada em arquivo para esta conta.	POS apresenta: AVS NOT VERIFIED (AVS NÃO VERIFICADO) Avançar por sua conta e risco? Impresso no recibo do Comerciante: U: AVS NOT VERIFIED (AVS NÃO VERIFICADO)
W	Não aplicável. Se estiver presente, substituído por Z pela V.I.P. Disponível apenas para emissores dos EUA. Ou, o código postal corresponde, a morada não (apenas para Mastercard)	POS apresenta: O código postal coincide, a morada não. Avançar por sua conta e risco? Impresso no recibo do Comerciante: W: PARTIAL AVS MATCH (COINCIDÊNCIA PARCIAL DE AVS)
X	Não aplicável. Se estiver presente, substituído por Y pela V.I.P. Disponível apenas para emissores dos EUA. Ou, o código postal e a morada não coincidem (Mastercard)	A transação tem de ser aprovada pelo POS. Impresso no recibo do Comerciante: X: AVS MATCH OK (COINCIDÊNCIA AVS OK)
Y	A morada e o código postal coincidem.	A transação tem de ser aprovada pelo POS. Impresso no recibo do Comerciante: Y: AVS MATCH OK (COINCIDÊNCIA AVS OK)
Z	O código postal coincide; a morada não coincide ou a morada não faz parte do pedido.	POS apresenta: O código postal coincide, a morada não. Avançar por sua conta e risco? Impresso no recibo do Comerciante: Z: PARTIAL AVS MATCH (COINCIDÊNCIA PARCIAL DE AVS)

Table 15 - Códigos de resposta relacionados com AVS

11 APÊNDICE II. – Resolução de problemas e mensagens de erro

Erro	Pergunta para investigação	Solução
O Titular do cartão não passou o Cartão a tempo, e o tempo limite foi ultrapassado.		Repita a Transação.
Cartão ilegível ou Swap-off inválido	O Cartão está corrompido? É um Cartão com gravação em relevo?	Repita a Transação. Se não for possível ler o chip, passe a banda magnética do Cartão no terminal enquanto estiver a ser apresentada esta mensagem. Se esta solução não funcionar, peça para utilizar outro método de pagamento.
O recibo não é impresso	Foi colocado papel? O papel foi colocado corretamente? Está a ser utilizado um rolo de papel de tipo correto?	Se estiver, certifique-se de que o papel não está encravado. Verifique o rolo de papel. Verifique o rolo de papel.
O Terminal POS está desligado ou o ecrã está em branco	O cabo de alimentação está bem ligado? A tomada tem corrente?	Depois de verificar estas situações, reponha o Terminal POS desligando-o e tornando a ligá-lo.

Table 16 - Erros e soluções possíveis

Esta tabela contém as mensagens de erro que podem ser apresentadas no ecrã do Terminal POS. Nas colunas que se seguem encontrará uma lista das mensagens, o respetivo significado e o que deve ser feito para corrigir o problema.

Mensagem de erro	Significado	Ação necessária
ALREADY EXIST (JÁ EXISTE)	O ID de utilizador novo que pretende guardar na tabela de utilizadores já foi definido.	Introduza um ID de utilizador novo:
CARD DATA DOES NOT MATCH (OS DADOS DO CARTÃO NÃO COINCIDEM)	Reversão: A Transação que pretende reverter foi executada com um Cartão diferente do que foi introduzido.	Tente encontrar o Cartão correto.
TERMINAL IS IN OFF-LINE STATE. (O TERMINAL ESTÁ NO ESTADO OFFLINE.) DAYCLOSE ABORTED (FECHO DO DIA ABORTADO)	O fecho do dia é uma função online.	Tente alterar o estado do terminal POS para o modo online iniciando o menu Service (Serviço) F3/1 – Opção do menu Communication (Comunicação).
CARD BEEN LOCKED (CARTÃO FOI BLOQUEADO)	Este Cartão está no estado bloqueado.	Peça ao Titular do cartão para utilizar outro Cartão.
CARD PRODUCT NOT ACCEPTED BY THE MERCHANT (CARTÃO NÃO ACEITE PELO COMERCIANTE)	O comerciante contratou não aceitar este tipo de Cartão.	Peça ao Titular do cartão para utilizar outro tipo de Cartão ou método de pagamento.
DOMESTIC USE ONLY (APENAS PARA USO DOMÉSTICO)	Este Cartão não pode ser utilizado no seu país.	Peça ao Titular do cartão para utilizar outro Cartão.
EXPIRED CARD (CARTÃO EXPIRADO)	Este Cartão expirou.	Peça ao Titular do cartão para utilizar outro Cartão.
FAULTY CARD (CARTÃO COM FALHA)	O Cartão introduzido não pode ser aceite.	Peça ao Titular do cartão para utilizar outro Cartão.
WRONG CARD NUMBER (NÚMERO DE CARTÃO ERRADO)	Introdução manual do PAN: O Número do cartão que introduziu está errado.	Verifique novamente o Número do cartão.
INVALID DATE (DATA INVÁLIDA)	A data que introduziu está errada.	Introduza uma data correta.
INVALID TIME (HORA INVÁLIDA)	A hora que introduziu está errada.	Introduza uma hora correta.
INVALID VALUE (VALOR INVÁLIDO)	O valor que introduziu está errado.	Consulte o manual do utilizador e introduza um valor correto.
INVALID OR MISSING PARAMETER (PARÂMETRO INVÁLIDO OU EM FALTA)	Erro interno na aplicação do Terminal POS.	Ligue para o Centro de apoio ao cliente e informe-os sobre a mensagem de erro.
THE TERMINAL MEMORY IS FULL MAKE A DAYCLOSE (MEMÓRIA DO TERMINAL CHEIA. EFETUAR FECHO DO DIA)	Não há espaço suficiente para armazenar os dados da próxima Transação.	Inicie a opção de menu Transaction/Day closure (Transação/Fecho do dia).
MEMORY ALLOCATION ERROR (ERRO DE ATRIBUIÇÃO DE MEMÓRIA)	Erro interno na aplicação do Terminal.	Ligue para o Centro de apoio ao cliente e informe-os sobre a mensagem de erro.
ONLINE AUTHORIZATION REQUIRED (AUTORIZAÇÃO ONLINE NECESSÁRIA)	O Terminal está no modo offline. Este Cartão não é aceite neste modo.	Verifique a razão do modo offline. Defina o Terminal no modo online ou peça ao Titular do cartão para utilizar outro Cartão.
OUT OF BALANCE (DIVERGÊNCIA DE VALORES) CALL CUSTOMER SERVICE (LIGAR PARA APOIO AO CLIENTE)	Há uma diferença entre os totais do Terminal e do host de autorização.	Ligue para o Centro de apoio ao cliente e informe-os sobre a mensagem de erro.
PAPER OUT (SEM PAPEL)	O papel acabou.	Introduza um rolo de papel novo.
PIN NOT SUPPORTED IN OFFLINE STATE (PIN NÃO SUPORTADO EM ESTADO OFFLINE)	O Terminal POS está em modo offline. Este Cartão não é aceite neste modo.	Verifique a razão do modo offline. Defina o Terminal no modo online ou peça ao Titular do cartão para utilizar outro Cartão.
PLEASE LOGIN (INICIAR SESSÃO)	Não há nenhum utilizador com sessão iniciada.	Inicie a opção de menu User/Login (Utilizador/Iniciar sessão).

Mensagem de erro	Significado	Ação necessária
PRINTER ERROR (ERRO DE IMPRESSORA)	A impressora está avariada.	Ligue para o Centro de apoio ao cliente e informe-os sobre a mensagem de erro.
REFUND LIMIT EXCEEDED (LIMITE DE REEMBOLSO EXCEDIDO)	A transação de reembolso iniciada excedeu o valor ou limite de frequência relativo aos Comerciantes.	Esta Transação só pode ser executada após um fecho do dia. Se os Comerciantes quiserem definir um limite de reembolso mais elevado, o pedido tem de ser enviado para o Centro de apoio ao cliente. É necessária a aprovação do gestor de riscos.
THERE ARE NO TRANS. WITH THIS CARD (NÃO EXISTE NENHUMA TRANSAÇÃO COM ESTE CARTÃO)	Reimpressão do talão: o lote propriamente dito não contém Transações feitas com o cartão introduzido.	Nenhuma.
TOO LARGE VALUE (VALOR DEMASIADO ELEVADO)	O valor que introduziu é demasiado elevado.	Consulte o manual do utilizador e introduza um valor correto.
TOTAL AMNT TOO LARGE (VALOR DEMASIADO ELEVADO)	A soma dos valores de itens é demasiado elevada.	Elimine itens da lista.
TRANSACTION NOT FOUND (TRANSAÇÃO NÃO ENCONTRADA)	Reversão: o ID de Transação introduzido não se encontra no lote real.	Nenhuma.
TRANSACTION ALREADY REVERSED (TRANSAÇÃO JÁ REVERTIDA)	Reversão: a Transação identificada já foi revertida.	Nenhuma.
TRANSACTION BATCH IS CLOSED (O LOTE DA TRANSAÇÃO ESTÁ FECHADO)	Não tem permissão para iniciar nova Transação porque o lote real está fechado.	Iniciar menu Transaction/Day closure (Transação/Fecho do dia).
TRANSACTION TYPE NOT ALLOWED (TIPO DE TRANSAÇÃO NÃO PERMITIDO)	A Transação iniciada não é permitida para o Cartão introduzido.	Peça ao Titular do cartão para utilizar outro Cartão.
PARAMETER DOWNLOAD FAILED (TRANSFERÊNCIA DE PARÂMETROS FALHOU)	O processo de transferência de parâmetros foi interrompido.	Inicie novamente a função manualmente com o menu Service/Parameter download (Serviço/Transferência de ficheiros).
NOT ENTITLED (NÃO DISPÕE DE DIREITOS)	O utilizador atual tentou utilizar uma função com direitos de utilizador insuficientes.	Inicie sessão com um utilizador que tenha os direitos de utilizador necessários para executar a tarefa atual.
USE CHIP INTERFACE (UTILIZAR INTERFACE DE CHIP)	Foi atingido o limite do cartão para transações contactless sem PIN.	Introduza o chip no terminal e introduza o código PIN. A transação atual não será abortada.
CONNECTION ERROR IN SIGNPAD (ERRO DE LIGAÇÃO NO PAINEL DE ASSINATURA)	O painel de DCC/assinatura foi desligado incorretamente.	Ligue para o Centro de apoio ao cliente e informe-os sobre a mensagem de erro.

Table 17 - Mensagens de erro

12 APÊNDICE III. Processo de recolha do cartão

12.1 O que fazer no caso de o Titular do cartão deixar o cartão no Estabelecimento comercial

Acontece, por vezes, o Titular do cartão deixar o cartão no Estabelecimento comercial depois de concluir o pagamento. Nessas situações, siga os passos abaixo:

1. O Comerciante contacta o Centro de apoio ao cliente.
2. O Centro de apoio ao cliente vai entrar em contacto com o Adquirente.
3. O Adquirente entrará em contacto com o Emissor (com base nas informações impressas no verso do Cartão) e solicitará instruções para saber o que fazer com o Cartão.
4. Outros passos dependem das instruções do Emissor. Esses passos poderão ser, mas não só, a destruição do Cartão, a devolução do Cartão ao Titular do cartão mediante apresentação do Cartão de identificação, a entrega do Cartão ao Emissor, etc.
5. Os Cartões perdidos têm de ser tratados da forma descrita nas Instruções gerais. Os Cartões só podem ser devolvidos ao Titular do cartão se o Emissor der ao Adquirente instruções por escrito para o fazer.

12.2 Instruções gerais

Pode ser recebido durante uma transação online um pedido de apreensão um Cartão através da apresentação das seguintes mensagens no Terminal:

Código do terminal	Código do host	Descrição
208	04	Apreender o Cartão
208	41	Cartão perdido, apreender
209	43	Cartão furtado, apreender

O mesmo se aplica se, durante uma Transação offline e uma Autorização por Voz, o Centro de apoio ao cliente der a resposta de autorização que diz que o Cartão deve ser apreendido.

Os colaboradores e o pessoal do Comerciante devem pedir ao Titular do cartão para lhes entregar o Cartão, mas nunca entrando em conflito com o Titular do cartão.

O Cartão tem de ser registado e inutilizado, tal como é especificado nos esquemas abaixo, sob custódia dupla o mais rapidamente possível. Depois, o Cartão e a documentação devem ser enviados (consulte o formulário de Recuperação de cartão no [Apêndice IX.](#)) para o Adquirente dentro do prazo exigido para a recolha do Cartão.

O Comerciante deve enviar os Cartões recolhidos de forma adequada (destruídos com base no tipo de Cartão), juntamente com o formulário de recolha de cartão e uma cópia do recibo do terminal, para o Adquirente, através de correio registado.

Caso o pedido de apreensão do cartão tenha sido recebido através de Autorização por voz, tome nota da data e da hora da chamada no campo de comentários em vez de anexar o Recibo do terminal.

O relatório de recolha do cartão (cópia) também tem de ser enviado para o seguinte endereço de e-mail:

País	Endereço de e-mail	País	Endereço de e-mail
Reino Unido	pos_support_uk@euronetworldwide.com	França	pos_support_fr@euronetworldwide.com
Itália	pos_support_it@euronetworldwide.com	Espanha	pos_support_es@euronetworldwide.com

O Cartão tem de ser enviado para a seguinte morada:

Euronet Services Kft.
POS ACQUIRING BUSINESS OPERATION
Alkotas utca 50, Alkotas Point
H - 1123 Budapest
Hungria

12.2.1 Regras de recolha do Cartão Mastercard

Os Comerciantes devem enviar os seus melhores esforços para recolher um cartão através de meios razoáveis e pacíficos se:

- O Emissor aconselhar o Adquirente ou o Comerciante a recolher o Cartão em resposta a um pedido de autorização.
- O ficheiro do boletim de aviso eletrónico ou um alerta de aviso regional em vigor incluir na respetiva lista o número da conta.

Após a recolha de um Cartão, o Adquirente ou o Comerciante que efetuou a recolha deve notificar o respetivo centro de autorização ou Adquirente e receber instruções para a devolução do Cartão. O Adquirente deve encaminhar o Cartão recolhido para o Emissor no prazo de cinco dias após a receção do Cartão, juntamente com a primeira cópia (branca) do formulário de intercâmbio de recolha do Cartão.

Se enviar o Cartão por correio, o Adquirente ou comerciante que efetuou a recolha deve cortar primeiro o Cartão ao meio atravessando a banda magnética.

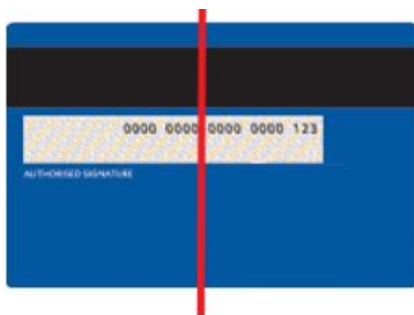


Figure 28. - Corte verticalmente o cartão Mastercard ao meio

12.2.2 Processo de recolha de cartão VISA

O Comerciante não deve concluir uma Transação e deve tentar recolher um Cartão Visa por meios razoáveis e pacíficos, por qualquer um dos seguintes motivos:

- Quando o número de conta é apresentado num boletim de recolha de cartões,
- Quando o Adquirente ou o seu Subcontratante autorizador solicitar a respetiva retenção,
- Quando os 4-8 dígitos impressos por baixo do Número de conta gravado em relevo ou impresso (se estiverem presentes) não coincidirem com os primeiros 4-8 dígitos do Número de conta gravado em relevo ou impresso,
- Quando o Comerciante tiver motivos razoáveis para acreditar que o Cartão foi falsificado, é fraudulento ou foi furtado.

O Comerciante deve notificar o Adquirente de que recolheu um Cartão e pedir mais instruções. O Cartão precisa ser destruído com segurança por trituração.

Nota	No caso de cartões bancários Visa, certifique-se de que o cartão é destruído de forma segura através de trituração ou incineração. Todas as imagens, números de conta e identificadores genéricos devem ficar totalmente inutilizáveis e ilegíveis. Cortar o cartão ao meio e descartá-lo no lixo não cumpre este requisito.
-------------	---

12.2.3 Regras de recolha do Cartão JCB

Cartões JCB: corte um canto, mas não danifique a banda magnética ou o chip.

12.2.4 Regras de recolha do Cartão AMEX

Os Emissores de cartões podem ocasionalmente solicitar a apreensão dos seus cartões para evitar o uso não autorizado de um cartão perdido ou furtado. Todos os Cartões que são apreendidos devem ser destruídos de forma a garantir a total desativação do Cartão. Um cartão apreendido não deve ser devolvido ao Titular do cartão.

12.2.5 Regras de recolha do Cartão UPI

Um Comerciante deve lidar com Cartões apreendidos de acordo com os seguintes procedimentos:

- Utilize o recibo da transação como recibo do cartão apreendido para o Titular do cartão. O recibo deve ser emitido em triplicado, e o número de cartão deve ser registado, assim como o motivo da apreensão do cartão. As três cópias do recibo deverão ser guardadas pelos Comerciantes, pelo Titular do cartão e pelo Adquirente.
- O Cartão apreendido capturado deve ser imediatamente cortado no canto (corte no canto superior esquerdo do verso, efetuando um corte que abranja o bordo inferior da banda magnética e que forme um ângulo não superior a 45 graus).
- O Comerciante tem de informar o Adquirente no prazo de 3 dias úteis após o dia da apreensão do Cartão e assumirá qualquer risco se o Cartão apreendido não for tratado conforme necessário.

Os Cartões apreendidos pelos Comerciantes não serão devolvidos aos Titulares dos cartões. Depois de um Comerciante apreender e tratar um Cartão tal como é exigido, o Adquirente enviará os documentos relacionados para a UPI no prazo de cinco dias úteis locais.

12.2.6 Regras de recolha do Cartão Diners

O Estabelecimento deve notificar o Adquirente acerca do Cartão Retido no prazo de 3 (três) dias de calendário a partir da data de retenção.

O Adquirente poderá solicitar ao Comerciante que devolva o Cartão recolhido ou, se o original não estiver disponível, também poderá ser aceite pelo Emissor uma fotocópia ou impressão do Cartão com a indicação "Cartão destruído".

13 APÊNDICE IV. – Investigação técnica

Esta tabela apresenta uma lista com perguntas/respostas que ajudam a resolver problemas relacionados com o Terminal POS.

Origem do problema	Pergunta para investigação	Exemplo de resposta ¹
O próprio Terminal POS	O que é apresentado no Terminal POS?	
	Quando surgiu o problema? (após/durante que passo do processo da Transação)	Durante a autorização. Durante a impressão do recibo da Transação. Depois de introduzir o valor.
Ecrã	O que é apresentado no Ecrã?	O ecrã está preto. /ilegível. /os símbolos são apresentados incorretamente.
	Quando surgiu o problema? (após/durante que passo do processo da Transação)	Durante a autorização. Durante a impressão do recibo da Transação. Depois de introduzir o valor.
Cabos/conectores	Os cabos/conectores foram danificados? Que cabo foi danificado?	
Impressora	Que problema tem o recibo?	Os recibos não são impressos. A impressão não está visível. A impressão contém caracteres estranhos.
Teclado	Que parte do teclado está a ser problemática?	O teclado. Ou uma tecla específica.
	Com que frequência ocorre o problema?	Algumas vezes. /Sempre. / A seguir ao processo
Leitor do cartão	É um problema físico?	Não se consegue introduzir o Cartão. Não se consegue ler o Cartão.
	É um problema de autorização?	O Cartão não pode ser aceite.
	Que Cartões causam este problema?	Especifique a marca do cartão (Visa, MC, etc.). Cartões com chip/Cartões com banda magnética.
	Com que frequência ocorre o problema?	Algumas vezes/Sempre. /A seguir ao processo
O Terminal POS fica bloqueado	Quando surgiu o problema? (a seguir a que passo do processo da Transação)	Durante a autorização. Durante a impressão do recibo da Transação. Depois de introduzir o valor.
	Que Cartões provocam este problema (tipo, Emissor/BIN)?	Especifique a marca do cartão (Visa, MC, etc.). Os Cartões com ... BIN.
	Qual é o nome da aplicação e a versão do parâmetro? (Imprimir parâmetros a partir do Terminal). Consulte o Guia do Utilizador do Terminal POS para obter detalhes.	Especifique os detalhes.

Table 18 - Investigação técnica

14 APÊNDICE V. – Números de contacto

Todos os problemas relacionados com o processamento de Transações e com Terminais POS devem ser comunicados ao Centro de apoio ao cliente local, por e-mail ou por telefone.

Centros de apoio ao cliente	Número de contacto	E-mail
Itália	800 098 932	POS_SUPPORT_IT@euronetworldwide.com
Reino Unido	0800 0211 549	POS_SUPPORT_UK@euronetworldwide.com
França	00330805370814	POS_SUPPORT_FR@euronetworldwide.com
Espanha	900 533 497	POS_SUPPORT_ES@euronetworldwide.com

Table 19 - Tabela com números de contacto

¹ Os exemplos de respostas funcionam apenas como diretrizes para descobrir tudo o que for possível acerca do problema. Podem existir outras respostas para a questão que está a ser investigada.

15 APÊNDICE VI. – DCC

Pergunta	Resposta
1. Abreviatura de DCC	Dynamic Currency Conversion (conversão dinâmica de moeda).
2. Com que cartões pode ser aplicada a DCC?	Mastercard, Maestro e VISA.
3. Como pode o Titular do cartão escolher a moeda da compra?	Aparece no Terminal uma mensagem com o valor da compra em ambas as moedas e com a taxa de câmbio. O Titular do cartão pode optar por aceitar ou recusar a opção de pagamento na moeda do país de origem quando estiver no estrangeiro.
4. O que acontece se a opção for recusada?	O titular do cartão pagará na moeda do país onde se encontra.
5. O que acontece se a opção for aceite?	O Titular do cartão pagará na moeda do país de origem, o que significa que este valor será debitado na respetiva conta. Aparecerá também uma mensagem que diz: " I accept that I was given a choice of payment currencies and that I could have paid in local currency (Confirmo que me foram dadas a escolher as moedas de pagamento e que podia ter pago em moeda local). I accept the exchange rate used to perform the currency conversion and my decision is final to pay in YYY^2 " (Aceito a taxa de câmbio usada para realizar a conversão da moeda e a minha decisão final foi pagar em YYY).
6. Por que motivo é que o Terminal POS diz: "Previous screen"/"accept" (Ecrã anterior/aceitar)?	Porque o Titular do cartão ainda pode mudar de ideias depois de aceitar pagar na moeda do país de origem e tem o direito de regressar ao ecrã anterior e recusar a opção de pagar na moeda do país de origem para pagar na moeda do país onde se encontra no momento de compra. Consultar também o Guia do Utilizador do Terminal POS.
7. Pode descrever uma situação em que a DCC seja aplicada?	Por exemplo, um Titular de cartão austríaco compra bens num Comerciante do Reino Unido. A compra é iniciada pelo Comerciante introduzindo o Cartão no Terminal e introduzindo o valor original em GBP. Quando o sistema percebe que pode ser disponibilizado ao Cartão um serviço de DCC (DCC elegível), o valor em GBP é substituído pela moeda do país de origem do Titular do cartão, no nosso caso: EUR, e apresenta o valor e a taxa de câmbio no ecrã. O Titular do cartão seleccionaria então o valor em Euros e a Transação seria concluída em Euros do ponto de vista do Titular do cartão, o que significa que o Emissor debitará na conta do Titular do cartão o valor correto em EUR. É creditado no Comerciante o valor original em GBP. A DCC pode ser aplicada quando é realizada uma pré-autorização. Neste caso, o Titular do cartão austríaco fornece os detalhes do Cartão ao Comerciante que efetuará uma pré-autorização. O sistema percebe que o Cartão é elegível para DCC, é feito o câmbio do valor em GBP para a moeda do país de origem do Titular do cartão, por isso a DCC é disponibilizada pelo Comerciante. Se a oferta DCC for aceite, a pré-autorização será efetuada e será debitado na conta do Titular do cartão o valor adequado em EUR.
8. Ocorre mais alguma alteração no processo de pagamento devido à DCC?	Não.
9. O que acontece se tiver de ser feito o reembolso de uma transação DCC?	Se a opção DCC tiver sido selecionada para a Transação original, a opção DCC terá de ser selecionada para a Transação de reembolso.
10. Que tipos de transação oferecem DCC?	Venda, pré-autorização, conclusão, encomenda por telefone

² Onde <YYY> é a moeda de faturação do Titular do cartão, na forma de código ISO alfanumérico de 3 dígitos.

15.1 DCC (conversão dinâmica de moeda) – Requisitos do comerciante

Um Comerciante que oferece DCC (conversão dinâmica de moeda) tem de cumprir todos os seguintes requisitos:

- Informar o Titular do cartão de que a DCC é opcional e não deve utilizar qualquer idioma ou procedimentos que possam fazer com que o Titular do cartão escolha DCC por predefinição,
- Garantir que são dadas ao Titular do cartão todas as informações relevantes para lhe permitir tomar a decisão de aceitar expressamente, de forma clara e transparente, uma Transação DCC (isto significa que o Titular do cartão deve efetuar ativamente uma seleção (por exemplo: marcar uma caixa ou premir um botão) e que a opção DCC não deverá estar pré-selecionada),
- Não transmitir de forma errada, explícita ou implicitamente, que o seu serviço de DCC é um serviço Visa ou MC (antes de obter autorização, deve informar o Titular do cartão de que a DCC é um serviço prestado pelo Comerciante/Adquirente)
- Oferecer DCC na moeda de faturação do Titular do cartão,
- Não impor quaisquer requisitos adicionais ao Titular do cartão para que a Transação seja processada na moeda local,
- Não converter um Valor de transação na moeda local que tenha sido aprovado pelo Titular do cartão num valor na moeda de faturação do Titular do cartão após a Transação ter sido concluída, mas não ter entrado ainda no Intercâmbio.

15.2 DCC (conversão dinâmica de moeda) – Requisitos de divulgação

Antes de iniciar uma transação de conversão dinâmica de moeda (DCC), o Adquirente deve garantir que o Comerciante cumpre todos os requisitos de divulgação de DCC ao Titular do cartão em todos os ambientes de aceitação, da seguinte forma:

Descrição da divulgação	Check-out prioritário ³	Compra por correspondência	Compra por telefone	Todas as outras transações
Tipo de Acordo	Acordo por escrito	Formulário de compra por correspondência	Notificação verbal	N. a.
É uma declaração que confirma que foi oferecida ao Titular do cartão a possibilidade de escolher as moedas para pagamento, nomeadamente a moeda local do Comerciante	X	X		
A Moeda de Transação específica acordada pelo Titular do cartão e pelo Comerciante.	X	X		
Será, conforme apropriado: <ul style="list-style-type: none"> • O símbolo monetário da moeda local do Comerciante e da moeda de transação proposta 			X	X
Valor total da Transação dos bens, serviços adquiridos na moeda local do Comerciante e moeda de transação proposta.			X	X
Taxa de câmbio usada para determinar o valor da transação			X	X
Declaração que confirma que a taxa de câmbio será determinada pelo Comerciante na data em que a Transação for processada, sem consulta adicional do Titular do cartão.	X			
Qualquer conversão de moeda, comissão, taxa ou margem de lucro sobre a taxa de câmbio em relação a uma taxa grossista ou a uma taxa imposta pelo governo.	X	X	X	X
Declaração que confirma que o Titular do cartão concorda expressamente com a DCC marcando uma caixa "Aceito" no contrato escrito ou no formulário de compra por correspondência.	X	X		

Table 20 - DCC – Requisitos de divulgação

³ Apenas para estabelecimentos hoteleiros, de alojamento e de aluguer de veículos.

16 APÊNDICE VII. Limites de CVM reais por país

País	AMEX	CUP/UIP	Diners/Discover	JCB	Mastercard	VISA
França	50 EUR	50 EUR	50 USD ou equivalente em moeda local	50 EUR	50 EUR em vigor a partir de 24 de abril de 2020	50 EUR em vigor a partir de 11 de maio de 2020
Itália	50 EUR em vigor a partir de 31 de março de 2020	50 EUR	50 USD ou equivalente em moeda local	50 EUR	50 EUR em vigor a partir de 1 de Janeiro de 2021	50 EUR em vigor a partir de 1 de janeiro de 2021
Espanha	50 EUR em vigor a partir de 30 de março de 2020	50 EUR	50 USD ou equivalente em moeda local	50 EUR	50 EUR em vigor a partir de 30 de março de 2020	50 EUR em vigor a partir de 23 de março de 2020
UK	100 GBP em vigor a partir de 1 de abril de 2020	100 GBP a partir de 15 de Outubro de 2021	45 GBP	45 GBP	100 GBP a partir de 15 de Outubro de 2021	100 GBP a partir de 15 de Outubro de 2021

Table 21 - Limites de CVM

17 APÊNDICE VIII. – Especificidades do setor hoteleiro

17.1 Reserva

17.1.1 Reserva garantida

Se um Comerciante aceitar uma Reserva garantida, o Comerciante deverá fazer o seguinte:

- Divulgar as condições de reserva ao Titular do cartão no momento da reserva. Se a reserva tiver sido feita por telefone, o Comerciante tem de enviar ao Titular do cartão uma confirmação da reserva por escrito com todas as informações necessárias no prazo de 24 horas após a reserva.
- Fornecer ao Titular do cartão um período de, pelo menos, 24 horas após o envio da confirmação da reserva para cancelar a reserva sem penalização.
- Manter a reserva durante, pelo menos, 24 horas após a hora de início acordada, a menos que o Titular do cartão cancele a reserva de acordo com a hora especificada na política de cancelamento do Comerciante.
- Se o Titular do cartão quiser utilizar a reserva no prazo de 24 horas após a hora de início acordada, e o Comerciante não tiver mantido a reserva, fornecer gratuitamente ao Titular do cartão alojamento, bens ou serviços comparáveis e pagar pelos custos associados ou, se tiver sido acordada qualquer outra coisa com o Titular do cartão, até que o alojamento, mercadoria ou serviços reservados fiquem disponíveis.
- Processar uma Transação de não comparência apenas se o Titular do cartão não tiver cancelado adequadamente a reserva de acordo com a política de cancelamento divulgada e acordada e não tiver utilizado a reserva.

Enquanto estiver a interagir com o Titular do cartão...

1. Recolha informações:
 - Número da conta do cartão Visa/Mastercard
 - Data de validade do cartão
 - Nome do Titular do cartão tal como aparece no Cartão
 - Morada de faturação, número de telefone e endereço de e-mail do Titular do cartão (informações de contacto)
2. Forneça ao Titular do cartão as seguintes informações:
 - Tarifa do quarto (incluindo impostos)
 - Morada do hotel
 - Código de confirmação da reserva garantida (informe o Titular do cartão de que o deve guardar para referência futura)
3. Explique a sua política de cancelamento
Ao interagir com o Titular do cartão, deverá explicar a sua política de cancelamento. Informe-o, se forem aplicáveis a seguintes regras (ou outras):
 - Os quartos garantidos são mantidos até à hora de check-out do dia seguinte à data de chegada prevista
 - O prazo de cancelamento de reservas é até às 18h00 (hora local) da data de chegada prevista.
 - Se o quarto não for utilizado ou cancelado a tempo, será cobrada ao Titular do cartão uma noite de estadia (mais impostos) ou o que estiver estipulado nos Termos e Condições que o Titular do cartão aceitou no momento da reserva. As reservas de custo mais baixo oferecem uma tarifa fixa ao Titular do Cartão em troca de o Titular do cartão aceitar renunciar a qualquer reembolso.
 - Se o seu prazo for anterior às 18h00 (hora local) na data de chegada prevista, informe o Titular do cartão da data e hora do seu prazo e envie um e-mail de seguimento com a política de cancelamento.

Os Comerciantes devem oferecer um período de cancelamento de, pelo menos, 24 horas depois do envio da política de cancelamento ao Titular do cartão. As políticas de

cancelamento/devolução/reembolso devem ser devidamente divulgadas ao Titular do cartão.

4. Forneça ao titular do cartão uma confirmação por escrito

Se o Titular do cartão solicitar uma confirmação por escrito, certifique-se de que inclui:

- O número da conta do Cartão Visa/Mastercard (este deve ser truncado para serem visíveis apenas os últimos quatro dígitos)
- A data de validade do cartão
- O nome do Titular do cartão tal como aparece no Cartão
- A tarifa do quarto, incluindo impostos e quaisquer outros detalhes apropriados sobre o alojamento
- A morada do hotel
- O código de confirmação
- Os direitos e responsabilidades do Titular do cartão ao abrigo do serviço de reserva de hotel Visa/Mastercard
- A data e hora de expiração do direito de cancelamento
- Divulgação da política de cancelamento/devolução/reembolso

17.1.2 Tratamento de cancelamentos

Quando falar com o Titular do cartão...

1. Forneça-lhe um código de cancelamento
2. Aconselhe-o a guardar um registo do código para referência futura

E depois...

3. Escreva "Cancelado" no formulário de reserva e registe o código de cancelamento fornecido ao Titular do cartão
4. Forneça uma nota de cancelamento por escrito ao Titular do cartão com:
 - O número da conta do cartão Visa/Mastercard (este deve ser truncado para serem visíveis apenas os últimos quatro dígitos)
 - A data de validade do cartão
 - O nome do Titular do cartão tal como aparece no Cartão
 - O código de cancelamento

17.1.3 Tratamento de Transações "Não comparência"

Uma reserva garantida garante que a reserva de um Titular do cartão será guardada quando for utilizado o cartão bancário para fazer a reserva, e permite que um Comerciante cobre uma tarifa de não comparência de um dia se o Titular do cartão não cancelar a reserva dentro do prazo estabelecido na política de cancelamento.

Se um Titular do cartão não cancelar a reserva ou não utilizar o quarto, o Comerciante pode apresentar um registo de venda Visa/Mastercard para uma noite de alojamento, acrescido de qualquer imposto aplicável. Basta escrever "não comparência" no painel de assinatura do registo de venda (se necessário) e preencher todas as secções do registo de venda, ou concluir uma Transação eletrónica com código, conforme descrito no procedimento "Check-out prioritário (Cartão já não está presente)".

Importante!	<p>De notar que apenas os Tipos de Comerciante elegíveis podem garantir uma reserva e cobrar uma tarifa de não comparência de um dia. Os tipos de Comerciante elegíveis são</p> <ul style="list-style-type: none"> - estabelecimento hoteleiro e de alojamento - serviços de aluguer (empresas de aluguer de equipamentos, camiões, automóveis, barcos, aviões, motociclos, bicicletas)
--------------------	---

17.1.4 Tratamento de overbooking do serviço de reservas

Se o alojamento garantido não estiver disponível no momento da chegada do hóspede, deve, no mínimo,

providenciar o seguinte a expensas do seu hotel:

- Alojamento comparável durante uma noite num hotel que tenha, no mínimo, qualidade equivalente
- Transporte para esse estabelecimento
- Reencaminhamento de todas as mensagens e chamadas para esse estabelecimento
- Uma chamada telefónica de três minutos

17.1.5 Tratamento de reservas através de um agente terceiro

Não se esqueça de que o seu hotel é responsável por todas as respetivas reservas feitas por terceiros. Uma reserva pode ser cancelada diretamente através do seu hotel ou através de um agente de terceiros. É responsabilidade do seu hotel garantir que todos os cancelamentos feitos através de um agente terceiro lhe sejam fornecidos pelo agente.

17.2 Valores emendados e cobranças diferidas

Cobranças diferidas relativas a perdas, furtos ou danos

A cobrança tem de estar em conformidade com tudo o que se segue:

- Estar diretamente relacionada com a mercadoria ou os serviços fornecidos pelo Comerciante ao Titular do cartão durante o período de aluguer.
- Corresponder ao custo real de substituição/reparação dos danos causados na propriedade do Comerciante ou de uma franquia de seguro, o que for inferior
- Se se tratar de um pré-pagamento, não deve ser utilizado para pagar danos, furtos ou perda de utilização

Para justificar a cobrança, o Comerciante tem de fornecer ao Titular do cartão, no prazo de 10 dias úteis após o check-out e antes de processar qualquer Transação adicional, documentação que:

- Explique a cobrança e associe a cobrança à utilização da mercadoria ou dos serviços por parte do Titular do cartão.
- Inclua qualquer relatório de acidente, polícia ou seguro.
- Em caso de danos, forneça pelo menos 2 orçamentos de entidades que estejam autorizadas por lei a realizar reparações.
- Especifique a parte da perda, furto ou dano que será paga pelo seguro e o motivo pelo qual o Titular do cartão é responsável pelo valor reclamado.
- Informe o Titular do cartão de que o pagamento por perda, furto ou dano com o Cartão do Titular do cartão é opcional e não é uma opção de pagamento obrigatória ou predefinida.
- O Titular do cartão tem de aprovar expressamente a cobrança antes de o Comerciante processar a Transação (exceto na Região da Europa).

Na Região da Europa:

- O Titular do Cartão pode, no prazo de 10 dias úteis a partir da receção desta confirmação, e sem custo para o Comerciante, fornecer uma estimativa alternativa por escrito relativamente ao custo da reparação dos danos.
- Se não se chegar a um acordo entre o Comerciante e o Titular do cartão no que diz respeito ao custo da reparação do dano, e se o Comerciante processar a Transação da cobrança diferida, o Titular do cartão poderá contestar a Transação.
- O Comerciante tem de aguardar 20 dias úteis a partir da data do recibo de confirmação fornecido ao Titular do cartão para processar uma cobrança diferida relativa a danos.
- O Comerciante tem de processar a cobrança no prazo de 90 dias de calendário após o check-out.

Todas as outras cobranças diferidas

A cobrança tem de estar diretamente relacionada com os dois elementos seguintes:

- A mercadoria ou os serviços prestados pelo Comerciante ao Titular do cartão (por exemplo: portagens ou multas de estacionamento).
- Uma Transação em que o Titular do cartão tenha participado.

Para justificar a cobrança, o Comerciante deve fornecer ao Titular do cartão os dois elementos seguintes:

- O recibo da Transação relativo à cobrança diferida.
- Uma explicação da cobrança.
- O Titular do cartão não deve aprovar a cobrança antes de o Comerciante processar a Transação.
- O Comerciante tem de processar a cobrança no prazo de 90 dias de calendário após a data de devolução do aluguer, check-out ou desembarque.

Valores emendados

A cobrança tem de estar diretamente relacionada com os dois elementos seguintes:

- A mercadoria ou os serviços prestados pelo Comerciante ao Titular do cartão (por exemplo: seguros ou portagens ou taxas de aluguer).
- Uma Transação em que o Titular do cartão tenha participado.

Para justificar a cobrança, o Comerciante tem de fornecer ao Titular do cartão o recibo da Transação emendado:

- O Titular do cartão não deve aprovar a cobrança antes de o Comerciante processar a Transação, a menos que isso seja exigido pela legislação e pelos regulamentos aplicáveis.
- O Comerciante tem de processar a cobrança no prazo de 24 horas após o check-out.

17.3 Autorização

17.3.1 Obter autorização

É importante obter autorização eletrónica em todas as circunstâncias. A autorização permanecerá válida durante o período de vigência do acordo entre o hotel e o Titular do cartão. Para estadias superiores a 14 dias, recomendamos que feche a conta do Titular do cartão no seu hotel, conclua a Transação e crie uma nova autorização para o novo período acordado.

Tem de registar os seguintes itens no extrato de conta do Titular do cartão:

- Data
- Valor autorizado
- Código de autorização

17.3.2 Obter acordo dos Titulares de cartões para cobranças

Tem de garantir que, no momento do check-in, o Titular do cartão ou hóspede assina um acordo de pagamento de cobranças diferidas ou emendadas, conforme definido nos seus termos e condições. Também tem de garantir que o Titular do cartão ou o hóspede assina um acordo que cubra as disposições de check-out prioritário, se necessário.

17.3.3 Obter autorizações

1. Quando o titular do cartão pretender fazer o check-in no seu hotel:
 - Depois de lhe solicitar um método de pagamento, o titular do cartão deve apresentar um cartão
 - Explique a sua política em relação a cobranças diferidas ou emendadas relativas a itens descobertos após o check-out, nomeadamente encargos relacionados com serviço de quarto, chamadas telefónicas ou minibar
 - Ofereça o serviço de check-out prioritário ao titular do cartão
 - Faça uma estimativa do valor necessário para a autorização

2. Se o titular do cartão solicitar o check-out prioritário, tem de:
 - Registrar o número da conta do Cartão, a data de validade e o nome do Titular do cartão no registo de venda
 - Informar o Titular do cartão da sua política relativa a quaisquer encargos descobertos após o check-out
 - Entregar ao Titular do cartão um acordo de check-out prioritário para preenchimento

Quando o Titular do cartão devolver o acordo, certifique-se de que:

- Está assinado
 - Inclui a morada de correio/endereço de e-mail
 - O Número de conta do titular do cartão (Número do cartão) do acordo de check-out coincide com o número de conta (Número do cartão) da autorização da estimativa.
3. Introduza ou passe o cartão no Terminal

Coloque o Cartão com chop no Terminal e siga as instruções apresentadas no ecrã. Obtenha uma autorização eletrónica para o valor total.
 4. O Titular do cartão introduz o PIN ou assina o recibo (se o Comerciante pretender obter uma assinatura, consulte também [2.1.4](#)). A transação é:
 - Aprovada – O código de autorização é mantido em arquivo.
 - Recusada – Solicite outro Cartão ou forma de pagamento.
 5. Obtenha a assinatura do titular do cartão no documento de inscrição do hotel

Uma vez aprovado o pedido, é necessário obter a assinatura do Titular do cartão para aceitar os termos e condições do check-out prioritário e quaisquer cobranças atrasadas ou emendadas.
 6. Guarde o recibo do Terminal

Junte o recibo do Terminal ao documento de registo no hotel.

17.3.4 Reverter autorizações

Deve reverter o valor total ou parcial da pré-autorização quando aplicável. Se o valor pré-autorizado for superior ao valor da fatura final do hóspede, é importante processar uma reversão da pré-autorização para a diferença entre o valor autorizado e o valor da fatura final do titular do cartão. Ao processar uma reversão da pré-autorização, deve informar o Titular do cartão:

- De que tentou reverter uma autorização
- Do número do código de autorização
- De que deve contactar o banco emissor para que seja libertado o valor que deve ser autorizado, se isto não for efetuado automaticamente pelo banco emissor.

Toda a Transação pode ser revertida antes do próximo fecho do lote. Após o fecho do lote, só pode ser processada a Transação de reembolso para creditar o Titular do cartão.

17.3.5 Autorizar estimativas

O procedimento de autorização de estimativas permite-lhe avaliar o valor final da Transação e receber a proteção de uma autorização antes de o hóspede fazer o check-out.

Os encargos totais do Titular do cartão podem ser estimados com base:

- Na duração prevista da estadia
- Na tarifa do quarto incluindo impostos
- Em diversos encargos estimados

Pode ser solicitado ao Titular do cartão que introduza o respetivo PIN como parte do processo de autorização

de uma estimativa. Deve assegurar ao Titular do cartão que este PIN está a ser utilizado apenas para verificar se o Titular do cartão genuíno está presente e que o Cartão não está a ser debitado nesse momento (exceto quando o Emissor debita a conta com base na autorização).

O Comerciante tem de monitorizar os gastos estimados em comparação com os gastos reais do Titular do cartão e iniciar a pré-autorização incremental se o valor estimado for inferior ao valor final da Transação que consta na fatura. É óbvio que, se o valor estimado for superior ao valor final da Transação, deve ser iniciada uma reversão da pré-autorização com a diferença antes de a conclusão ser iniciada com o valor faturado final. Este procedimento ajudará os Emissores a lidar com o saldo em aberto dos Titulares do cartão e evitar litígios de Titulares do cartão.

A maioria das Associações de cartões especifica que o valor final da Transação não pode diferir da soma das pré-autorizações.

No caso da Mastercard, é necessário obter uma pré-autorização para o valor real da Transação; não é permitida nenhuma garantia de pagamento extra. A autorização deve ser revertida no prazo de 24 horas após a Transação ter sido cancelada ou finalizada com um valor inferior. A Mastercard monitoriza o procedimento e define uma penalização.

No caso dos Cartões UPI e JCB, é mantida a tolerância de 15% pela UPI e pela JCB, o que significa que o valor final da Transação (conclusão) pode ser 15% superior ou inferior à soma do valor estimado da autorização anterior com os valores incrementais de pré-autorização. Por exemplo, uma autorização para um valor estimado de 1000 € no momento do check-in será válida para um valor final que pode ir até aos 1150 €.

No caso da Diners/Discover, não é permitida qualquer pré-autorização, pré-autorização incremental e conclusão. Nesses casos, deve ser enviada a autorização normal.

17.3.6 Rever a autorização de uma estimativa

Quando o hóspede prolonga (ou reduz) a respetiva autorização iniciada com base no valor estimado. Se o valor recalculado exceder a autorização original, o hotel deve obter uma autorização incremental para o valor que excede a autorização original.

17.3.7 Procedimento: rever a autorização de uma estimativa

1. Rever a autorização

Periodicamente, pode precisar de rever (complementar) a estimativa se a despesa do Titular exceder a estimativa autorizada original. Se for necessária uma complementação, esta deve ser processada eletronicamente e pressupõe que o valor revisto é superior ao limite base. Recomenda-se vivamente que seja solicitada autorização eletrónica.

2. Introduzir os detalhes do Cartão

Introduza os detalhes do Cartão utilizando o teclado. A complementação pode ser:

- Aprovada – O código de autorização é impresso no Terminal
- Recusada – Solicite outra forma de pagamento

3. Guardar o recibo do Terminal

Junte o recibo do Terminal ao registo do hóspede.

O serviço de check-out prioritário é um procedimento rápido e conveniente para si e para os seus hóspedes, uma vez que permite que todas as partes evitem atrasos nas horas de ponta do check-out. Quando utilizar o serviço, é importante seguir corretamente estes passos simples. Não o fazer pode resultar em litígios desnecessários com os clientes e potenciais estornos.

17.3.8 Check-out do hotel (Cartão presente)

1. Decida se precisa de autorização ou de conclusão da pré-autorização

Quando o Titular do cartão quiser fazer o check-out do hotel, calcule o valor final da fatura e compare-o com o valor total das estimativas autorizadas.

 - Se o valor final da fatura for inferior à soma de todos os valores autorizados, o terminal realiza automaticamente uma reversão parcial da diferença.
 - Se a conta final exceder o total de todos os valores autorizados anteriores, o terminal executa automaticamente uma pré-autorização incremental da diferença.
 - Se não tiver sido obtida anteriormente nenhuma autorização, é necessária autorização para o valor total.
 - No caso das Transações, o valor final (conclusão) pode ser 15 % inferior ou superior à soma das pré-autorizações
2. Introduza ou passe o cartão no Terminal, ou coloque o Cartão com chip no Terminal e siga as instruções apresentadas no ecrã. Se o cartão não tiver chip, passe a banda magnética.
3. O titular do cartão introduz o PIN ou assina o recibo (se o Comerciante pedir uma assinatura. Consulte também [2.1.4](#)) e a transação é:
 - Aprovada – O código de autorização é mantido em arquivo
 - Recusada – Solicite outra forma de pagamento
4. Guarde o recibo do Terminal

Junte o recibo ao registo do hóspede.

17.3.9 Check-out prioritário (o cartão já não está presente)

1. Finalize a fatura e extrato de conta do hóspede

Preencha o registo de venda introduzindo o total das despesas incorridas durante a estadia, incluindo despesas de restaurante, telefone e outras despesas. Compare o valor final da fatura com o valor total de estimativas autorizadas.

 - Se o valor final da fatura for inferior à soma de todos os valores autorizados, o terminal realiza automaticamente uma reversão parcial da diferença.
 - Se a conta final exceder o total de todos os valores autorizados anteriores, o terminal executa automaticamente uma pré-autorização incremental da diferença.
 - Se não tiver sido obtida anteriormente nenhuma autorização, é necessária autorização para o valor total.
 - No caso das Transações UPI, o valor final (conclusão) pode ser 15 % inferior ou superior à soma das pré-autorizações.
2. Guarde o recibo do Terminal. Junte o recibo ao registo do hóspede.
3. Envie por correio/e-mail todas as informações da venda para o Titular do cartão.

O recibo da transação tem de ser entregue no check-out ou dentro do prazo de 3 dias úteis após a partida do Titular do cartão:

 - Um registo de venda preenchido com indicação do valor final e as palavras "assinatura em arquivo" na linha da assinatura, ou a impressão da cobrança Visa/Mastercard
 - A fatura detalhada do hotel
 - Uma cópia assinada do acordo de check-out prioritário
4. Arquive a sua cópia da documentação

Guarde uma cópia da fatura detalhada e do acordo de check-out assinado preenchido durante, pelo menos, seis meses após a data da Transação.

Este procedimento permite-lhe cobrar aos Titulares do cartão quaisquer encargos adicionais descobertos depois de terem feito o check-out, nomeadamente encargos relacionados com serviço de quarto, chamadas telefónicas ou minibar. Quando faturar aos hóspedes despesas adicionais, é importante seguir corretamente estes passos.

17.3.10 Cobrança diferida

A Transação diferida pode ser iniciada pelo Comerciante depois de o hóspede ter saído apenas no caso de o Titular do cartão ter dado o seu consentimento prévio para que os bens, serviços ou outras despesas que tenham ficado por pagar lhe sejam cobradas.

A Transação diferida tem de ser iniciada pelo Comerciante no prazo de 90 dias de calendário contados a partir da data de check-out. Inicie uma autorização separada para cobranças diferidas, com as palavras "assinatura em arquivo" na linha de assinatura relativa ao quarto, refeições ou bebidas da seguinte forma:

1. Obtenha autorização eletrónica, se aplicável
Introduza os detalhes do Cartão. O cartão é:
 - Aprovado – O código de autorização é impresso no recibo do Terminal
 - Recusado – Entre em contacto com o Titular do cartão na morada fornecida para solicitar outra forma de pagamento.
2. Guarde o recibo do Terminal
Junte o recibo ao registo do hóspede.
3. Envie por correio/e-mail as informações relativas à cobrança adicional para o Titular do cartão
 - O recibo de venda da Transação com as palavras "assinatura em arquivo" na linha de assinatura
 - Uma cópia do registo de venda com uma explicação detalhada das despesas adicionais

A não inclusão do registo de venda resultará em pedidos de esclarecimento do Titular do cartão e possíveis reclamações.

17.4 UPI - Transações CNP de reserva de hotel

17.4.1 Reserva

1. Quando um Titular de um cartão faz uma reserva por telefone, e-mail ou outros canais não presenciais, o Estabelecimento hoteleiro realiza uma Transação de pré-autorização para efetuar uma reserva para o Titular do cartão.
2. O Estabelecimento hoteleiro ou o respetivo agente têm de obter o nome do Titular do cartão, o Número do cartão e a data de validade do Cartão presentes no cartão para cada reserva. A data prevista de check-in e a duração do alojamento também devem ser fornecidas ao Titular do cartão.
3. As informações do Titular do cartão para faturação são opcionais (dependendo do pedido do hotel ou do agente).
4. O caixa introduz o Número do cartão, a data de validade e o valor no terminal POS para iniciar uma Transação de pré-autorização. O valor da Transação deve ser uma tarifa de alojamento de uma noite ou um valor específico confirmado tanto pelo Titular do cartão como pelo Comerciante.
5. O Estabelecimento hoteleiro gera um número de reserva e fornece-o ao Titular do cartão, devendo também dar ao Titular do cartão as seguintes informações:
 - Tarifa do alojamento por noite (incl. impostos);
 - Morada do estabelecimento;
 - Duração da reserva de quarto do Titular do cartão;
 - O cancelamento da reserva deve ser feito dentro do prazo especificado pelo hotel;;
 - Se o Titular do cartão não cancelar a reserva a tempo e não fizer o check-in, será cobrada a tarifa de uma noite de alojamento ou um valor específico (incluindo impostos);
 - Se o Titular do cartão reservar um quarto para outras pessoas, o Titular do cartão é obrigado a fornecer os respetivos nomes e todas as informações relevantes ao Estabelecimento hoteleiro antes de os hóspedes fazerem check-in no quarto.
6. O Terminal imprime um recibo quando recebe uma resposta bem-sucedida do Emissor.
7. Para melhor identificar a reserva, os itens constantes no recibo devem incluir informações como o Número do cartão, a data de validade, o Valor da transação, o Tipo de transação, o número de referência de recuperação, o número de autorização e a Data da transação, o Número de identificação

da instituição do adquirente (IIN), o Número de identificação do comerciante (MID), o Nome do comerciante, o ID do terminal (TID), o Número de série da transação e o número do lote.

8. Assim que o pagamento for concluído com sucesso, o Estabelecimento hoteleiro deverá fornecer ao Titular do cartão um recibo eletrônico com o código de confirmação da reserva, informações acerca do alojamento, outras políticas e regulamentos, etc.
9. Para evitar qualquer litígio por parte de um Titular do cartão que alegue não ter sido informado e se recuse a pagar uma não comparência, o Estabelecimento hoteleiro deve solicitar ao Titular do cartão que confirme a recepção da política de cancelamento.

17.4.2 Cancelamento de reserva de hotel

1. O Titular do cartão cancela a reserva dentro do prazo estabelecido pelo Estabelecimento hoteleiro e fornece informações, tais como o número da reserva e o Número do cartão de crédito ou do cartão de débito com assinatura, da forma acordada entre o Titular do cartão e o Estabelecimento hoteleiro.
2. O Comerciante envia um pedido de cancelamento da pré-autorização. O Comerciante deve guardar de forma correta os recibos da Transação.
3. O Comerciante gera e fornece um número de cancelamento ao Titular do cartão e sugere ao Titular do cartão que registre o número de cancelamento.

A pedido do Titular do cartão, o Comerciante deverá enviar por escrito uma resposta que inclua as seguintes informações:

- Número do cartão (pode ser truncado por questões de segurança)
- A data de validade do Cartão
- O nome do Titular do cartão
- O número de cancelamento
- O número de reserva original e outras informações relevantes.

17.4.3 Não comparência

1. Se o Titular do cartão não cancelar a reserva nem efetuar check-in a tempo, o Estabelecimento hoteleiro cobrará uma taxa de alojamento (a tarifa correspondente a uma noite ou um valor especificado na reserva).
2. O caixa inicia uma transação de conclusão de pré-autorização, introduzindo o Número do cartão e o número de pré-autorização e imprime o recibo da Transação depois de o sistema do adquirente devolver uma resposta que confirma que a operação foi bem-sucedida. O caixa escreve "Não comparência" ou "NÃO EFETUOU CHECK IN" no recibo da Transação.

17.4.4 Processamento do serviço de check-out prioritário do Comerciante

1. O comerciante descreve o serviço de check-out prioritário ao hóspede. Se o hóspede solicitar o check-out prioritário, o Comerciante deverá:
 - Certificar-se de que o Número do cartão, a data de validade e o nome do Titular do cartão foram registados.
 - Entregar ao hóspede um acordo de check-out prioritário (se a política de check-in incluir a política de check-out prioritário, este acordo é opcional).
 - Informar o Titular do cartão acerca da política no que diz respeito a quaisquer cobranças após o check-out.
 - Pedir ao hóspede que devolva o acordo assinado em qualquer altura antes do check-out.
2. Quando o hóspede devolver o acordo, o comerciante deve verificar se:
 - O hóspede assinou o acordo.
 - A morada para envio de correspondência foi fornecida, para que seja possível enviar uma cópia da fatura final ao hóspede.

- O n.º de cartão do acordo de check-out coincide com o n.º de conta que consta do recibo da Transação.
- 3. Se o Titular do cartão tiver assinado o acordo, depois de o hóspede sair do Estabelecimento hoteleiro, o Comerciante deverá:
 - Iniciar uma Transação de conclusão de pré-autorização no Terminal POS.
 - Escreva "Assinatura em arquivo" na coluna de assinatura do recibo da Transação.
- 4. Se lhe for pedido, o Comerciante deve enviar os seguintes documentos ao hóspede no prazo de três dias úteis:
 - O recibo da Transação com indicação do valor total e as palavras "Check-out prioritário" na coluna da assinatura.
 - A fatura detalhada.
 - Uma cópia do acordo de check-out prioritário.

17.4.5 Cobrança a posteriori

Pode acontecer que, após o check-out do Titular do cartão, o Estabelecimento hoteleiro se aperceba de que o valor cobrado é inferior ao valor real, devido a um erro de cálculo ou por outros motivos.

Para evitar que isto aconteça, o estabelecimento hoteleiro deve explicar as políticas relativas a cobranças a posteriori quando o hóspede efetuar o check-in. No momento do check-in, recomenda-se que o estabelecimento hoteleiro peça ao hóspede que assine um acordo em que aceita pagar a posteriori quaisquer despesas. Se for feita uma cobrança a posteriori após o check-out do hóspede, o Comerciante deverá:

- Contactar o Titular do cartão e enviar uma carta a comunicar a cobrança a posteriori. (Se o acordo não tiver sido assinado, o Comerciante deverá solicitar ao hóspede que devolva uma carta de confirmação assinada.)
- Obter uma nova autorização do Emissor e iniciar uma Transação de conclusão de pré-Autorização.
- Escrever "Assinatura em arquivo" no recibo da Transação.
- Enviar por correio uma cópia do recibo da Transação e da fatura detalhada para o hóspede.

As cobranças a posteriori só podem ser efetuadas se o hóspede aceitar o respetivo pagamento. O Comerciante não deverá cobrar quaisquer taxas para evitar danos no quarto.

17.5 Programa de serviços de hotelaria, cruzeiros e aluguer de automático JCB

17.5.1 Programa de reserva garantido JCB

17.5.1.1 Introdução

Este programa:

- Permite que um titular do cartão desfrute de um serviço reserva garantida de alojamento e/ou aluguer de automóveis e
- Garante o pagamento ao Comerciante se a reserva não for usada e devidamente cancelada.

17.5.2 Requisito geral

O Comerciante tem de:

- Aceitar quaisquer cartões JCB para reserva garantida
- Ter um acordo de Programa de reserva garantida com o Adquirente
- Cumprir o seguinte procedimento.

1. Informações de faturação: O Comerciante tem de obter pelo menos as seguintes informações relativas ao titular do cartão:

- O nome do titular do cartão tal como aparece no Cartão JCB, e a morada do titular do cartão

- O número do cartão e a data de validade
- A data de chegada prevista

2. Confirmação da reserva: O Comerciante deve informar o titular do cartão do seguinte:

- Tarifa e valor total a ser cobrado no cartão JCB
- Morada do Comerciante
- Número de confirmação da Reserva garantida
- Deverá guardar um registo deste número para referência futura
- A hora em que os alojamentos e/ou o aluguer de automóveis serão efetuados
- Prazo de cancelamento
- Se o quarto não for utilizado e cancelado a tempo, o valor será faturado ao titular do cartão.

3. Processo de autorização

O Comerciante tem de obter a autorização de acordo com o manual de operações.

4. Processo de transação

O Comerciante pode não preencher um registo de venda. O Comerciante tem de enviar o seguinte por correio para o titular do cartão no prazo de uma semana:

- Confirmação da reserva por escrito
- Cópia do registo de venda destinada ao titular do cartão
- Explicação completa dos requisitos de cancelamento

5. Tratamento de cancelamentos

O Comerciante tem de:

- Fornecer um número de cancelamento
- Pedir ao titular do cartão que guarde um registo do número para referência futura
- Enviar por correio para o titular do cartão:
- A confirmação por escrito do cancelamento se esta for solicitada pelo titular do cartão.

6. Tratamento de Transações "Não comparência"

Se um titular de cartão não cancelar uma reserva e utilizar um quarto, o Comerciante pode faturar ao titular do cartão uma noite de alojamento de acordo com os seguintes procedimentos:

- Obter autorização de acordo com o manual de operações
- Preencha um registo de venda imprimindo e introduzindo as seguintes informações:
 - Nome do titular do cartão
 - Número do cartão e data de validade
 - Valor total do quarto para uma estadia de uma noite
 - Código de aprovação da autorização
 - As palavras "Não comparência" no espaço destinado à assinatura do titular do cartão.

7. Alojamentos não disponíveis

Se um alojamento reservado não estiver disponível, o Comerciante deverá fornecer ao titular do cartão os seguintes serviços sem custo adicional:

- Alojamento equivalente num estabelecimento alternativo durante o número de noites especificado na reserva ou até que o alojamento reservado fique disponível no estabelecimento original
- Se solicitado, duas chamadas telefónicas de 3 minutos e reencaminhamento de mensagens para o estabelecimento alternativo
- Transporte para o local do estabelecimento alternativo e regresso ao estabelecimento de origem. Se solicitado, o hotel deve fornecer transporte diário de e para o estabelecimento alternativo.

17.5.3 Programa de check-out expresso

17.5.3.1 Introdução

Este programa:

- Permite que o titular do cartão autorize a utilização do seu Cartão JCB para o pagamento do total das suas obrigações ao Comerciante, com ou sem conhecimento prévio do valor total, assinando um acordo de check-out expresso preenchido
- Reduz a carga de trabalho dos funcionários do hotel e do cruzeiro no horário de ponta do check-out.

17.5.3.2 Requisito geral

O Comerciante tem de:

- Aceitar quaisquer cartões JCB para check-out expresso
- Ter um acordo de Programa de check-out expresso com o Adquirente
- Cumprir o seguinte procedimento:

1. Durante o registo

O Comerciante deve imprimir um registo de venda utilizando um Cartão JCB e fornecer ao titular do cartão um formulário de autorização de check-out expresso, que deve incluir as seguintes informações (a serem escritas ou impressas):

- Nome, morada e número de telefone do Comerciante
- Nome e morada do titular do cartão
- Número do cartão e data de validade
- Assinatura do titular do cartão
- Número do quarto.

2. Após o check-Out

O Comerciante deve obter autorização de acordo com o manual de operações; preencha o registo de venda da seguinte forma:

- Escreva as palavras "Assinatura no arquivo/Check-out expresso" no espaço destinado à assinatura do titular do cartão.
- Introduza o valor total que vai ser cobrado.

Envie o seguinte para o titular do cartão no prazo de 3 dias úteis:

- Cópia da conta do hotel
- Cópia do registo de venda destinada ao titular do cartão
- Cópia do formulário de autorização do check-out expresso.

18 APÊNDICE IX. – Formulário de recolha do cartão

O Relatório de recolha do cartão deve ser preenchido no caso de ter sido recebido no Terminal POS ou no sistema de Autorização por voz um pedido de apreensão do Cartão. O Cartão deve ser destruído e o relatório deve ser enviado para a morada do Adquirente. (Ver a morada [acima.](#))

Relatório de recolha do cartão

DETALHES DE RECOLHA DO CARTÃO	
NOME DO COMERCIANTE (Arrendador/locatário)	
ID DO LOCAL (MID)	ID DO TERMINAL (TID)
RUA	PAÍS
CÓDIGO POSTAL	TELEFONE
CIDADE	FAX
E-MAIL	
DATA DE RECOLHA	HORA DA RECOLHA
LOCAL DA RECOLHA	
O Cartão foi retido por uma autoridade policial <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	
O CARTÃO FOI RECOLHIDO, REGISTRADO, CONTABILIZADO, DESTRUÍDO POR (NOME EM LETRA DE IMPRENSA E ASSINATURA)	1. 2.
INFORMAÇÕES DO CARTÃO	
MOTIVO DA RECOLHA DO CARTÃO	<input type="checkbox"/> Autorização por voz <input type="checkbox"/> Resposta do terminal <input type="checkbox"/> Foi esquecido <input type="checkbox"/> Não tem holograma <input type="checkbox"/> Autenticador <input type="checkbox"/> Código 10- Comerciante suspeito <input type="checkbox"/> Outro
NÚMERO DO CARTÃO (primeiros 6 dígitos e últimos 4 dígitos)
NOME DO TITULAR DO CARTÃO, TÍTULO, SE APLICÁVEL (primeira inicial do nome e primeira e última iniciais do apelido)
DATA DE VALIDADE
COMENTÁRIOS (detenções, foram recolhidos outros Cartões):
DATA DO RELATÓRIO DE RECOLHA.....	Assinatura do Comerciante

19 Apêndice X. - Exemplo de relatório de reconciliação diária (Combinado e não combinado (MIF++))



Secure Financial Transactions - Any Time, Any Place

Reconciliation Report for DD.MM.YYYY

Cardtype	Cardnumber	Expiry date	Amount	TX-Type	MDR	State	Dcc State	AID	DCC Currency Ref.	DCC Commission (EUR)	Date	TID	Batch No.	STAN
VISA VISA VISA VISA														
Total for Batch			TID EN	GBP										
Total for TID EN				GBP										

Cardtype	Cardnumber	Expiry date	Amount	TX-Type	MDR	State	Dcc State	AID	DCC Currency Ref.	DCC Commission (EUR)	Date	TID	Batch No.	STAN
MasterCard MasterCard Amex MasterCard Amex China Unionpay VISA Amex Amex MasterCard Amex Amex														
Total for Batch			/ TID EN											
Total for TID EN														
Total MDR														
Other merchant fee														

Total for MID				EUR										
---------------	--	--	--	-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Figure 29. - Relatório de reconciliação diária combinado



Secure Financial Transactions - Any Time, Any Place

Reconciliation Report for DD.MM.YYYY

Cardtype	Cardnumber	Expiry date	Amount	TX-Type	Card Associat. Fees (GBP)	Euronet fees (GBP)	State	Dcc State	AID	DCC Currency Ref.	DCC Commission (GBP)	Date	Batch No.	STAN
MasterCard											0,00			
Total for BatchNN/ TID EN1000NNN				GBP										
Total for TID EN1000NNN				GBP							0,00			
Card Association fee				GBP										
Euronet fee				GBP										
Interchange fee				GBP										
Other merchant fee				GBP										

Total for MID NNNN				0,00 GBP										
--------------------	--	--	--	----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Figure 30. - Relatório de reconciliação diária não combinado (MIF++)

20 Apêndice XI: Exemplo de relatório mensal de faturas e extratos do Comerciante (Combinado e não combinado (MIF++), Relatório MIF mensal)

Euronet 360 Finance Ltd
55 Baker Street
7th Floor North Block
London
W1U 7BU
United Kingdom

Recipient
Pip
Pip Pip
Test Street
London, 12345
VAT Number 123456789

Contact information

For customer service please call 0900 0211 549
VAT Number: GB 288 3085 87
For more information please send an e-mail to pos_support_uk@euronetworldwide.com or contact to your E360F Sales Manager.

News

Summary

	Items	Amount	Fees/Charges	Fee Summary
Sales	0	0,00	Interchange Fee	0,00
with Cashback	0	0,00	Card Association Scheme Fee	0,00
Returns	0	0,00	Card Association Processing Fee	0,00
Net Sales	0	0,00	Euronet fee	0,00
Chargebacks	0	0,00	Other Fees	0,00
Adjustments	0	0,00		
Total Sales	0	0,00	Total Charges and Fees	0,00

Charges and Fees have been posted to Bank Account IBAN: GB77BOFA16505165081650 BIC: BOFAGB2200X

Year to Date Reporting Values

Current Year to Date Net Sales: 0,00

Volume Recap

Card Type	--- Sales ---		--- Cashback ---		--- Credits ---		--- Net Sales ---		Per Item
	Item Count	Amount	Item Count	Amount	Item Count	Amount	Amount	Discount	
MasterCard	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00
VISA	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00
CUP	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Diners	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00

Daily Deposit Summary

Batch Date	Settlement Date	Reference	Paid by Merchant Payment Services
20/11/19	01/12/19	UC1912010E340149061	0,00
Deposit Totals			0,00

Merchant Balance 0,00
Each batch under 'Paid by Merchant Payment Services' has been posted to Account IBAN: GB77BOFA16505165081650 BIC: BOFAGB2200X

Daily Fee Activity

Date	Fee Amount
Total	0,00

Chargebacks

Card	Chargeback Reason	Ref#	Chargeback amount	Chargeback Date	Transaction Date
------	-------------------	------	-------------------	-----------------	------------------

Each Chargeback has been posted to Account IBAN: GB77BOFA16505165081650 BIC: BOFAGB2200X

Adjustments

Card	Adjustment Reason	Ref#	Amount	VAT	Adjustment Date	Transaction Date
------	-------------------	------	--------	-----	-----------------	------------------

Each Adjustment has been posted to Account IBAN: GB77BOFA16505165081650 BIC: BOFAGB2200X

Summary of Charges

Item Description	Item Count	Net Sales Amount	Interchange Fee	Scheme Fee	Processing Fee	Euronet fee
------------------	------------	------------------	-----------------	------------	----------------	-------------

Other Fees

Non Taxable Items

Description	Items	Rate	Totals
-------------	-------	------	--------

Taxable Items

Description	Items	Rate	Extended Amt	Tax	Totals
-------------	-------	------	--------------	-----	--------

Total NON-Taxable Items	0,00
Total Taxable Items	0,00
Total Other Fees	0,00

Euronet 360 Finance Ltd
55 Baker Street
7th Floor North Block
London
W1U 7BU
United Kingdom

Statement/Invoice
Invoice Number: 0753820101101
Statement Period: 01.11.19 to 30.11.19
Merchant Number: 7538
DBA Name: Posabo_mf1
Currency: GBP

Recipient

Posabo_mf1

Alkotás 50
Budapest,1120
VAT Number 123456789

Contact information

For customer service please call 0800 0211 549
VAT Number: GB 299 3085 87
For more information please send an e-mail to pos_support_uk@euronetworldwide.com or contact to your E360F Sales Manager.

News

Summary

	Items	Amount	Fees/Charges	Fee Summary
Sales	0	0,00	Interchange Fee	0,00
with Cashback	0	0,00	Card Association Scheme Fee	0,00
Returns	0	0,00	Card Association Processing Fee	0,00
Net Sales	0	0,00	Euronet fee	0,00
Chargebacks	0	0,00	Other Fees	0,00
Adjustments	0	0,00		
Total Sales	0	0,00	Total Charges and Fees	0,00

Charges and Fees have been posted to Bank Account IBAN: GB35BOFA16505016165050 BIC: BOFAGB22XXX

Year to Date Reporting Values

Current Year to Date Net Sales: 0,00

Volume Recap

Card Type	--- Sales ---		--- Cashback ---		--- Credits ---		--- Net Sales ---		Per Item
	Item Count	Amount	Item Count	Amount	Item Count	Amount	Amount	Discount	
MasterCard	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00
VISA	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00
CUP	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Diners	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00

Daily Deposit Summary

Batch Date	Settlement Date	Reference	Paid by Merchant Payment Services
30.11.19	01.12.19	UID19120108334047538	0,00
Deposit Totals			0,00

Merchant Balance -16,52
Each batch under 'Paid by Merchant Payment Services' has been posted to Account IBAN: GB35BOFA16505016165050 BIC: BOFAGB22XXX

Daily Fee Activity

Date	Fee Amount
Total	0,00

Chargebacks

Card	Chargeback Reason	Ref#	Chargeback amount	Chargeback Date	Transaction Date
------	-------------------	------	-------------------	-----------------	------------------

Each Chargeback has been posted to Account IBAN: GB35BOFA16505016165050 BIC: BOFAGB22XXX

Adjustments

Card	Adjustment Reason	Ref#	Amount	VAT	Adjustment Date	Transaction Date
------	-------------------	------	--------	-----	-----------------	------------------

Each Adjustment has been posted to Account IBAN: GB35BOFA16505016165050 BIC: BOFAGB22XXX

Summary of Charges

Item Description	Item Count	Net Sales Amount	Interchange Fee	Scheme Fee	Processing Fee	Euronet fee
------------------	------------	------------------	-----------------	------------	----------------	-------------

Other Fees

Non Taxable Items

Description	Items	Rate	Totals
-------------	-------	------	--------

Taxable Items

Description	Items	Rate	Extended Amt	Tax	Totals
-------------	-------	------	--------------	-----	--------

Total NON-Taxable Items 0,00
Total Taxable Items 0,00
Total Other Fees 0,00

Interchange FEE Report for 2019-12

Merchant name: Test Merchant
Merchant ID: 121212
Currency: EUR



Total fees per card brands

Brand	Total number	Total value	Total service charge	Total card association fee	Total IF	Summed fee
CUP	1	8,594.00	2.8	1.94	170.38	8.52
MasterCard	1	296.24	1.45	1.45	0.58	0.22
VISA	1	87.00	2.81	2.81	1.04	1.56
Total	3	8897.24	294.36	26.20	171.99	10.27

Transaction detailed fees

Date & time	Invoice	Card Brand	Card number	Transaction type	Ref. No.	Terminal ID	Service Charge	Interchange Fee	Card Association fee	Summed fee
2019-12-19 13:12:31	8,594.00	MasterCard	5211110000001111	Sale	000129000014	8N11000111	290.33	170.38	21.94	8.52
2019-12-18 09:42:11	296.24	VISA	4311110000001111	Sale	000129000058	8N11000111	1.45	0.58	0.57	0.22
2019-12-24 12:21:30	87.00	CUP	4311110000001111	Sale	000129000127	8N11000111	2.81	1.04	0.62	1.56