

Manual do comerciante

2021





Manual do Comerciante

2021

É com imenso prazer que lhe damos as boas-vindas à rede vinti4. A partir deste momento, passa a fazer parte desta grande e inovadora família de pagamentos modernos que transcendem o nosso país.

Este manual irá dar-lhe a conhecer as principais funcionalidades do pagamento automático na rede vinti4.



A rede vinti4 abre-lhe um mundo de possibilidades para bem receber e atender os seus estimados clientes.



Terminologia:

POS – Point Of Sale

TPA – Terminal de Pagamento Automático (mesmo que POS)

mPOS – mobile Point Of Sale

DCC – Dynamic Currency Conversion. Conversão Dinâmica de Moeda, que permite ao portador cartão internacional realizar, desde que o aprove, uma compra na sua moeda de origem em vez de CVE, mediante um pagamento de uma taxa adicional de conversão.

Chargeback – reclamação de portador de cartão internacional com devolução automática do valor cobrado pelo comerciante. Para recuperação do valor reclamado o comerciante deverá comprovar a autorização da compra, mediante apresentação dos recibos.

Cópia de recibo – cópia de recibo de venda comprovando a autorização da operação pelo cliente, através do PIN ou de assinatura. Normalmente solicitada pela rede vinti4 após pedido de esclarecimento do cliente ou chargeback, de modo a garantir que o comerciante não perca a venda.

Índice

1. Terminais na hora.....	04
2. Cartões aceites.....	04
3. Cartões Nacionais.....	04
4. Serviços.....	05
a. Operações cliente.....	05
i. Compra.....	05
ii. Consulta de saldos.....	08
iii. Cash Advance.....	08
iv. Pré-autorização.....	08
v. Recarga.....	08
vi. Pagamento de Serviços (faturas).....	10
vii. Operações com telemóvel.....	10
b. Gestão.....	11
i. Fecho contabilístico.....	11
ii. Anular última operação.....	11
iii. Devolução de transação.....	11
iv. Totais.....	12
v. 2º Via Recibo.....	12
vi. Imprimir último recibo.....	12
c. Manutenção.....	12
5. Equipamentos.....	14
a. POS GPRS/3G - POS-(Point Of Sale).....	14
b. mPOS - mobile POS.....	14
c. POS Televinti4.....	14
6. Modalidades de exploração.....	14
a. Pacote completo (todos os serviços).....	14
i. Normal.....	14
ii. Temporário.....	14
iii. Sazonal.....	14

b.	mPOS.....	15
c.	POS Televinti4 (no smartphone).....	15
7.	Parceiros.....	17
a.	Redes internacionais.....	17
i.	Visa.....	17
ii.	Mastercard.....	17
iii.	American Express.....	17
b.	Operadoras.....	18
i.	CVMóvel.....	18
ii.	Unitel TMais.....	18
c.	Entidades de Serviços.....	18
i.	Estado.....	18
ii.	Electra.....	18
iii.	CVMultimedia.....	18
iv.	Ads.....	18
v.	Garantia.....	18
vi.	Impar.....	18
vii.	Outras Entidades.....	18
8.	Facturação.....	18
a.	Modalidades.....	18
i.	Aluguer de equipamento.....	18
ii.	Comunicações.....	18
iii.	Fecho e confirmação de fecho.....	18
iv.	Compras internacionais.....	18
v.	Comissões a receber pelo comerciante.....	18
9.	Suporte.....	19
a.	Ferramenta Portal do Comerciante.....	19
b.	Centro de Suporte.....	19
10.	Anexos.....	21



01 Terminais na hora

- O comerciante ao solicitar a adesão ao serviço de Pagamento Automático junto do banco, poderá sair com o terminal em mãos.



02 Cartões aceites

Ao aderir ao serviço Pagamento Automático, o comerciante poderá aceitar pagamentos com cartões de débito ou de crédito, das marcas vinti4, VISA, Mastercard e American Express, diversificando assim os meios de pagamento dos seus bens e serviços.



VISA



Essas marcas de cartão dividem-se em dois grupos: cartões nacionais e cartões internacionais.

03 Cartões Nacionais

Cartões nacionais são cartões emitidos pelos Bancos Nacionais, podendo ser cartão da marca vinti4, Visa ou Mastercard.

Os cartões da marca VISA e Mastercard emitidos pelos Bancos nacionais e geridos pela rede vinti4, (ver no anexo) deverão ser aceites em qualquer estabelecimento como um cartão vinti4 em termos de tarifário e regras de aceitação.

a. Operações cliente

i. Compra:





O comerciante deverá confirmar se o seu terminal suporta a funcionalidade através do símbolo podendo ser solicitada, ou não, a digitação de código secreto, sendo apenas necessária uma aproximação do cartão ao respetivo leitor.

Os cartões com a tecnologia contactless apresentam na parte frontal uma das imagens abaixo:



Por questões de segurança, podem ser definidos valores máximos autorizados por pagamento e por total de transações consecutivas num dia.

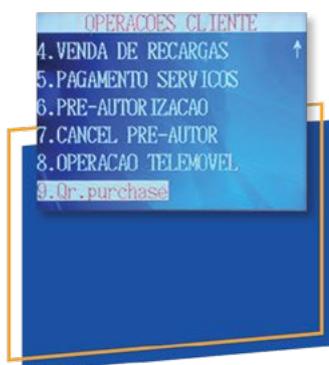
Os cartões com esta funcionalidade têm inscrita a designação da marca associada à tecnologia. Esta tecnologia está disponível apenas para a operação de "Compra".

Compra com QR Code dinâmico

Esta operação permite ao cliente pagar sem cartão usando o seu nº de telemóvel e um código temporário recebido no seu smartphone na sua App televinti4.

- Menu
- Operação cliente
- Opção **compra QR Code**

1. Introduzir montante e confirmar (Enter);
2. O terminal irá iniciar a comunicação com sistema central.
3. QR Code será apresentado no ecrã.
4. Solicitar ao cliente para fazer a leitura do QR Code usando *App Televint4*:
5. Após a leitura do QR Code, pressionar qualquer tecla.
6. O terminal irá comunicar com o sistema central e retornará o resultado.
7. Caso não for pressionada nenhuma tecla, o terminal irá iniciar automaticamente a comunicação com o sistema central após 30 segundos.



1. Passar o cartão ou introduzir no leitor Chip;

ii. Consulta de saldos

1. Inserir no leitor Chip ou passar o cartão e confirmar (Enter)
2. Escolher a opção “Consulta de Saldo” e confirmar (Enter)
3. Inserir no leitor de chip ou passar o cartão
4. Introduzir PIN e confirmar (Enter).

É impresso um único recibo a ser entregue ao portador do cartão.

iii. Cash Advance

1. Escolher menu Operações cliente;
2. Selecionar Cash Advance e confirmar;
3. Introduzir montante e confirmar;
4. Passar o cartão ou introduzir no leitor Chip;
5. Introduzir o PIN e confirmar

Não é contabilizado na factura.

iv. Pré-autorização

1. Selecionar Pré-autorização e confirmar;
2. Introduzir montante e confirmar;
3. Introduzir validade período (Dias);
4. Introduzir o PIN e confirmar.

Permite cativar o valor na conta do portador do cartão.
Não gera crédito no comerciante.

v. Recarga

Permite ao comerciante efetuar a venda de recargas das operadoras e receber uma comissão pelo serviço.

1. Escolher a operadora
2. Escolher montante:
 - a. Outros montantes (deverá introduzir o montante);
 - b. Ou escolher valor pré-definido
3. Introduzir número do telemóvel e confirmar
4. Confirmar as informações
5. Inserir no leitor de chip ou passar o cartão
6. Introduzir PIN e confirmar (Enter).

Atenção ao recibo.
Convide o portador do cartão a guardar o recibo.

DCC- Dynamic Currency Conversion

- DCC- Dynamic Currency Conversion, ou Conversão dinâmica da moeda, permite, no momento de um pagamento com cartão internacional, oferecer ao portador do cartão a opção de proceder com a compra na moeda nacional, ou na sua moeda de origem.

Transacção com uso de serviço DCC



No recibo deve ser apresentado claramente:

1. Montante da transacção na moeda local, no nosso caso, em Escudos Cabo Verdianos (CVE);
2. A taxa de conversão atualizada;
3. A taxa “DCC Markup” na moeda do portador do cartão;
4. O símbolo da moeda do portador do cartão, escolhida para DCC;
5. O total em cada uma das moedas e sinalização clara de escolha de moeda por parte do portador do cartão;
6. Citação referenciando que foi oferecida uma escolha ao portador do cartão e que este escolhe pagar na moeda do seu país ou do país em que o seu cartão foi emitido.



O comerciante que queira oferecer o serviço DCC deve ter em conta que, o serviço funciona mediante regras rigorosas impostas pelas marcas internacionais, e que ao serem infringidas o comerciante será objeto de um processo de estorno, pelo que deverá estar sempre atento a qualquer violação das mesmas:

- DCC efetuado sem a consulta ao portador do cartão, sem o seu consentimento ou sem a prova no recibo da escolha DCC por parte do portador do cartão;
- O comerciante avançar com a transacção em moeda diferente da escolhida pelo portador de cartão;
- Se ao portador do cartão não for dada a opção de escolher pessoalmente pressionando o botão para tal;
- A escolha da moeda do portador do cartão não for respeitada pelo comerciante.

vi. Pagamento de Serviços (faturas)

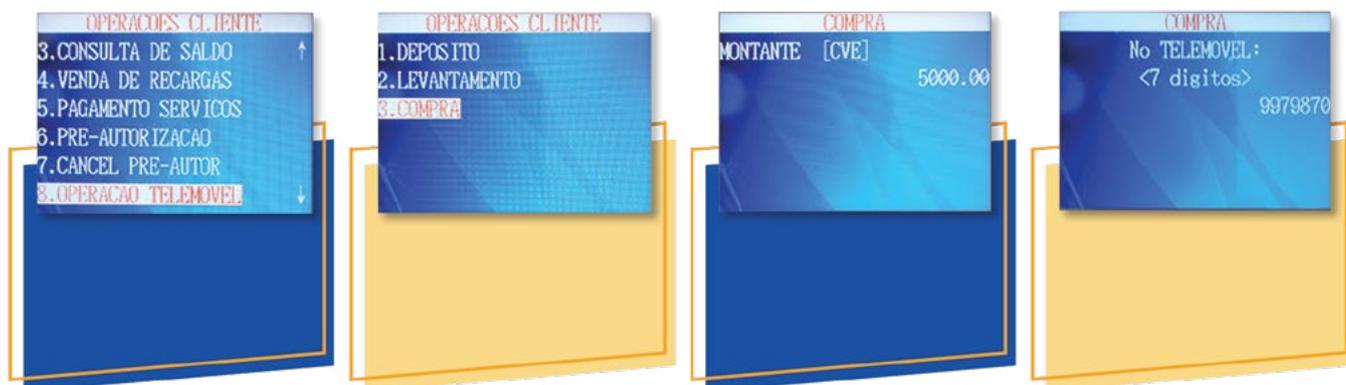
Permite ao comerciante aceitar pagamento de faturas das entidades integrantes da rede vinti4 e receber uma comissão pelo serviço. Vide Tarifário e entidades que disponibilizam as suas faturas a pagamento na rede vinti4. <https://www.vinti4.cv/entities-services.aspx>

1. Escolher a opção pagamento de serviços
2. Escolher a entidade:
 - a. Outra Entidade (introduzir código entidade - 5 dígitos)
 - b. Ou escolher entidade pré-definida
3. Inserir código de referência (9 dígitos)
4. Introduzir montante e confirmar
5. Confirmar as informações
6. Inserir no leitor de chip ou passar o cartão
7. Introduzir PIN e confirmar (Enter).

vii. Operação com telemóvel

Compra

1. Aceder ao menu principal através da tecla (Enter).
2. Escolher “Operações Clientes” e confirma (Enter).
3. Escolher “Operações Telemóvel” e confirma (Enter).
4. Escolher a opção “Compra” e confirmar (Enter)
5. Inserir o “Montante” e confirmar (Enter)
6. Inserir o “Número de Telemóvel” e confirmar (Enter)
7. Inserir o “Código Temporário”
Inserir “000” seguido do token indicado pelo portador do telemóvel.
Confirmar As Informações No Visor Com A Tecla (Enter).





b. Gestão

i. Fecho contabilístico:

1. Pressionar botão "Enter"
2. Pressionar Tecla 2 (Gestão)
3. Introduzir PIN Segurança (0000) e confirmar (Enter);
4. Pressionar Tecla 3 (Fecho Contabilístico)

- O recibo do fecho contabilístico pode ser enviado por SMS para o seu telemóvel. O Fecho deverá ser efetuado diariamente para que o valor das vendas seja creditado na conta. O crédito, na conta do comerciante, do valor das vendas com cartões internacionais ocorre 4(quatro) dias após a realização da operação.

ii. Anular última operação:

- Operação que permite cancelar a última transação de cartão realizada no terminal, mediante apresentação do mesmo cartão.

1. Pressionar botão "Enter"
2. Pressionar Tecla 2 (Gestão)
3. Introduzir PIN Segurança (0000) e confirmar (Enter)
4. Escolher Opção "ANULAR ULTIMA OPERACAO" e confirmar (Enter)
5. Inserir no leitor de chip ou passar o cartão e Confirmar
6. Introduzir PIN e confirmar (Enter).

iii. Devolução de transação:

1. Pressionar botão "Enter"
2. Pressionar Tecla 2 (Gestão)

3. Introduzir PIN Segurança (0000) e confirmar (Enter)
4. Escolher Opção “DEVOLUCAO” e confirmar (Enter)
5. Inserir no leitor de chip ou passar o cartão e Confirmar
6. Introduzir PIN e confirmar (Enter).
7. Inserir “COD AUTORIZ ORIGINAL” e confirmar (Enter).
Impresso no recibo da compra.
8. Inserir a data da transação original – data em que foi realizada a compra, e confirma (Enter).
Não pode ultrapassar 30 dias da data da realização da devolução.
9. Introduzir montante e confirmar
Pode ser total ou parcial

Nota: esta operação passa a estar bloqueada, podendo ser desbloqueada apenas pelo comerciante através do portal de comerciante.

iv. Totais:

1. Pressionar botão “Enter”
2. Pressionar Tecla 2 (Gestão)
3. Digitar o PIN Segurança (0000) e confirmar (Enter)
4. Pressionar Tecla 4 ou seleccionar TOTAIS;



v. 2ª Via Recibo:

1. Pressionar botão “Enter”
2. Pressionar Tecla 2 (Gestão)
3. Digitar o PIN Segurança (0000) e confirmar (Enter)
4. Pressionar Tecla 5 ou seleccionar 2ª Via Recibo,;

vi. Imprimir último recibo

• Operação que permite imprimir a última operação efectuada no terminal.

1. Pressionar botão “Enter”
2. Pressionar Tecla 3 (Imprimir recibo)

c. Manutenção

Manutenção dos equipamentos

- Proteja sempre os terminais;
- Retire o terminal da tomada somente quando a bateria estiver carregada completamente. Este hábito aumenta a vida útil do equipamento;
- Não tente abrir o equipamento;
- Para limpeza, utilize apenas um pano macio, limpo e seco;
- Em caso de problemas técnicos, entre em contacto conosco imediatamente.

Alguns terminais suportam a atualização remota. Para tal, o terminal comunica-se de forma espontânea com o servidor da SISP, responsável por esta gestão, e caso exista no servidor uma versão mais recente da aplicação do terminal, o terminal fará atualização automática. Essa conexão acontece todo mês, uma vez por mês.

O processo de atualização acontece após uma transação, pelo que o comerciante ao identificar que o terminal está a estabelecer comunicação para atualização deve permitir que este o faça até ao final, sem fazer uso da tecla "Cancel".

Neste processo se podem identificar dois cenários possíveis:

Conexão com atualização

Neste cenário o terminal comunica com o servidor e encontra uma versão mais recente efetuando o *download*.

Conexão sem atualização

Neste cenário o terminal comunica com o servidor e recebe a informação de que não é necessário atualizar a aplicação.

- **Obs:** O processo de comunicação para atualização não deve ser interrompido em momento algum. Deve-se permitir ao terminal prosseguir com o processo até à apresentação da tela **"Online Report Success"** e a impressão do recibo.



▶ O processo começa com a chamada ao servidor, apresentando a tela abaixo no ecrã do terminal.

▶ Após conectar-se o terminal troca informações com o servidor de forma a verificar as versões disponíveis no servidor e instaladas no terminal.

▶ Se o terminal identificar uma versão recente no servidor, procede ao *download* da mesma. Este processo pode durar alguns minutos e repetir-se a tela algumas vezes.

▶ No fim do processo, o sistema apresenta a confirmação da atualização e imprime um recibo contendo os dados referentes à conexão feita ao servidor.

ONLINE REPORT

CONNECTING...

ONLINE REPORT

UPLOADING INFOR...

TRANS SUCCESS

NO NEED UPDATE

RESP CODE:10

```
UPDATE SCHEDULE TIME SUCCESS
POS TYPE: G3
POS SR: G3000P18141
APPNAME:V31CVS
APPIVER:V31CVS IS200117101
NEXT START TIME:20201122102213
NEXT END TIME:20201122235959
INTERVAL DAYS:30
RESEND TIME OUT:60 s
RESEND TIMES:3
2020/10/23 10:25:35
```

ONLINE REPORT SUCCESS

À semelhança do processo descrito anteriormente o terminal inicia a comunicação e conexão ao servidor.

Faz troca de informações com o servidor.

O terminal recebe a informação de que não é preciso atualizar a aplicação e apresenta essa informação na tela.

O terminal fecha a conexão e imprime o recibo.

05

Equipamentos



a. POS GPRS/3G - POS-(Point Of Sale)

Equipamento que permite efetuar pagamentos dos seus bens e serviços no seu estabelecimento.

b. mPOS – mobile POS

Solução ideal para profissionais por conta própria e que pretendem aceitar pagamentos, com cartão vinti4, VISA, Mastercard e American Express. Cabe num bolso, garante mobilidade e permite o envio do recibo por SMS.

c. POS Televinti4

Trata-se da possibilidade de o comerciante usar o seu smartphone como um POS, passando a poder receber pagamentos via QR Codes apresentados no seu ecrã ou impresso no seu balcão ou até em cima de cada mesa do seu restaurante. O cliente deverá ter a *app* televinti4 para ler o QR Code e autorizar a compra. Esta funcionalidade permite ao comerciante a introdução de novas formas de pagamento, aumentando o leque de ofertas, diminuindo a necessidade de se usar formas de pagamento de contacto, o que diminui o nível de desgaste do equipamento e o aumento da satisfação do cliente.

Pacote completo (todos os serviços)- Disponibiliza ao comerciante um pacote de serviços nacional e a aceitação das marcas internacionais sem custos adicionais.

a. Pacote completo (todos os serviços)

i. **Normal**

ii. **Temporário** - Permite a utilização do serviço em atividades temporárias, num período de até 15 dias e com o transações até 150.000CVE pagando um único valor.

iii. **Sazonal**- Em caso de atividade sazonal, poderá solicitar terminais de Pagamento sem ter de efetuar novo processo de adesão ao serviço de cada vez que necessitar do equipamento.

b. mPOS

Pacote completo (todos os serviços)- Disponibiliza ao comerciante um pacote de serviços nacional e a aceitação das marcas internacionais sem custos adicionais.

Temporário - Permite a utilização do serviço em atividades temporárias, num período de até 15 dias e com o transações até 150.000CVE pagando um único valor.

Sazonal- Em caso de atividade sazonal, poderá solicitar terminais de Pagamento sem ter de efetuar novo processo de adesão ao serviço de cada vez que necessitar do equipamento.

c. Compra QR Code no POS

Compra na *app* Televinti4

Após a leitura do *QR Code* são apresentados ao cliente as informações do terminal o Nome do Comerciante, montante e o cliente deverá autenticar a compra inserindo o telecódigo.

É devolvido o resultado da transação: sucesso ou erro.

Em caso de sucesso o cliente recebe um SMS com detalhes da compra.

Tratamento do resultado da compra

1. O terminal fica a aguardar o resultado da transação durante 60 segundos.
2. Se ocorrer com sucesso serão apresentadas as opções de impressão de recibo:
 - a. Imprimir recibo
 - b. Envio por SMS_-Recebe um link para visualização online conforme exemplo abaixo.
 - c. Não imprimir
3. Escolher o modo de impressão e confirmar (Enter).
4. Se a transação ocorrer com erro, será devolvida a mensagem de erro no ecrã.

O Produto ou serviço não entregue e é necessário devolver o montante ao cliente.

Operação de estorno indisponível nesta fase.

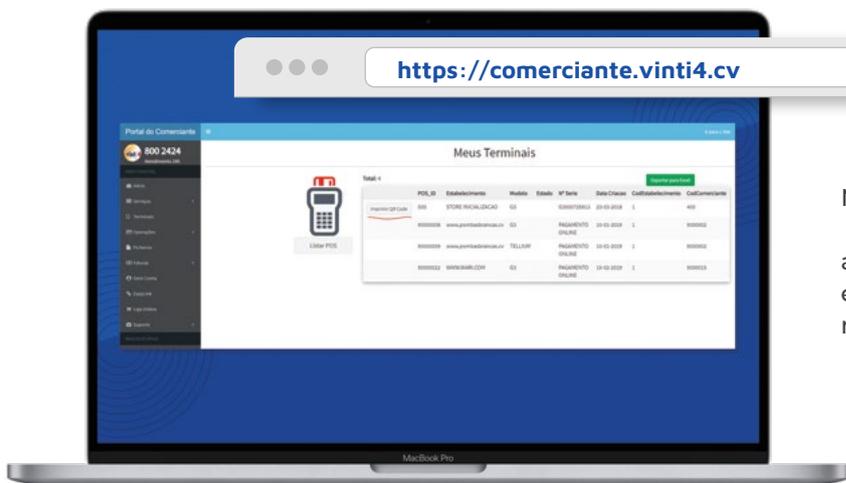
Fazer a devolução por outra via e conservar o comprovativo de devolução.

Compra com QR Code

QR Code estático é um meio para realização de compra através da app Televinti4.

Disponível no portal de comerciante para impressão e também através do serviço Support Center.

Para a realização da compra, o cliente faz a leitura do QR Code impresso, insere o valor e o telecódigo. Em caso de sucesso é enviado o SMS para o comerciante, caso o comerciante possuir o telemóvel registado no sistema.



No link do portal de comerciante:

a opção de imprimir está disponível em "Imprimir QR Code" na opção "Terminais".

d. POS Televinti4 (no smartphone)

a. Considerações

1. O comerciante pode associar a app POS Televinti4 ao POS físico.
2. O comerciante pode ter a app POS Televinti4 e não ter POS físico.
3. O POS Televinti4 será associado ao telemóvel indicado pelo comerciante.
4. O crédito é processado na conta bancária indicada pelo comerciante no momento da adesão, sendo:
 - a. Se a app POS Televinti4 estiver associada a um POS físico, o crédito é processado com o fecho do POS físico.
 - b. Se a app POS Televinti4 não estiver associada a um POS físico, o crédito é processado automaticamente todos os dias às 00h00.

b. Instalação da aplicação

A aplicação está disponível para smartphone android. No "Play Store" procurar por "POS Televinti4".

c. Como aceder à aplicação POS Televinti4

Após a instalação da execução da app, é apresentado o ecrã abaixo com as seguintes informações:

1. **ID Comerciante** - é fornecido pela SISP ou pelo Banco no momento da adesão.
2. **Número Telemóvel** - é o número usado pelo comerciante no momento da adesão.
3. **Telecódigo** - Código de 6 dígitos gerado no momento da associação do cartão ao telemóvel. Caso não tenha associação do telemóvel ao cartão vinti4, irá receber um SMS da SISP com o telecódigo a usar. O telecódigo enviado pela SISP deverá ser alterado na primeira utilização.

d. Operações disponíveis

Terá oportunidade de realizar operações como utilizar **codigo QR**, **receber** ou **cancelar pagamentos**, **consultas totais** e de **movimentos**, **definições** e por fim **terminar sessão**.

07 Parceiros

a. Redes internacionais

Os cartões internacionais podem ser emitidos por bancos internacionais ou emitidos em Cabo Verde, mas com gestão fora da rede vinti4.

i. Visa



1. Chip pode aparecer na parte frontal.
2. Número de cartão com 16 dígitos e a iniciar por "4". Todos os dígitos com o mesmo tamanho e separados por espaços entre grupos de quatro dígitos.
3. Holograma pode aparecer na parte de frente ou na parte traseira.
4. O logo da Visa pode estar canto inferior direito, superior esquerdo ou superior direito.
5. Ultravioleta "V" em cima do logo da Visa quando o cartão apresenta luz ultravioleta.
6. Data de Expiração com o texto "Good Thru".
7. Primeiros quatro dígitos do número de cartão pode ser impresso.

Para traseira

8. Pista magnética codificada.
9. Painel de assinatura, podendo não estar assinada (cartões Visa Electron).
10. cv2 (Card Verification Value)

ii. Mastercard

1. Todos os cartões Mastercard iniciam por "2", "5" ou "6".
2. O número de cartão é de 16 dígitos, divididos em 4 grupos de 4 dígitos separados por um espaço em cada grupo.
3. O logo da Mastercard na parte de frente é obrigatório.
4. CVC 2 impresso na parte traseira do cartão.
5. Nome do portador do cartão na linha 2 e/ou 3 e/ou 4. Comparar com a documentação de identificação.
6. Data de expiração pode ser usando o texto "Valid Thru", "Valid Dates", "Month/Year" ou texto equivalente.
7. O holograma Mastercard pode ou não estar presente no cartão. Quando presente, os últimos 3 dígitos do cartão devem estar impressos em cima do holograma.
8. Painel de assinatura na parte traseira contém os últimos 4 dígitos do número de cartão seguido de espaço e o cv2 (Card Verification Value).



iii. American Express



1. Todos os cartões Amex iniciam por "37" or "34".
2. O número de cartão é de 15 dígitos.
3. 4 Dígitos que identificam o CID (Card Identification Number). Não deve ter rasura.
4. Nome do portador do cartão. Deve ser igual do documento de identificação
5. Data de adesão a Amex. Comparar com a idade do portador do cartão.
6. Data de expiração do cartão. Validar se é válido.
7. O design do cartão American Express varia dependendo do mercado de emissão e do tipo de produto .
8. Alguns cartões possuem holograma da Amex na parte da pista magnética
9. Validar se o número de cartão impresso no recibo e o impresso no cartão.
10. Comparar a assinatura do cartão com a assinatura do recibo do POS.

Sempre que disponível, utilize sempre o chip para a realização da transacção. Na autenticação do pagamento, priorize sempre o PIN.

b. Operadoras

- i. CVMovel
- ii. Unitel TMais

c. Entidades de Serviços

- i. Estado
- ii. Electra

iii. CVTelecom

iv. CVMultimedia

v. AdS

vi. Garantia

vii. Impar

viii. INPS

ix. Outras Entidades- Sol Atlântico e Electra Pré-pago (Recarga de Contadores pré-pago).

08

Faturação

a. Modalidades

i. **Aluguer de equipamento**

ii. **Comunicações**

(sem valores e custos)

Comunicação GPRS (POS móvel)

WIFI- caso o comerciante disponha do estabelecimento

iii. **Fecho e confirmação de Fecho**

• **Terminal ID:** Identificador único do terminal na rede vinti4.

• **Data de Transacção:** Data/ Hora em que se deu a transacção.

• **Período Terminal:** Período contabilístico do terminal

• **Total carregamento Telemóvel:** Montante total arrecadado em carregamentos telemóvel.

• **Totais Pagamento Serviço:** Montante total arrecadado em Pagamentos de serviço.

• **Vinti4:** Montante Total arrecadado de Pagamentos efectuados com cartões Vinti4

• **Outros:** Montante Total arrecadado de Pagamentos efectuados com cartões internacionais.

• **Fecho2:** Montantes referentes a outros períodos contabilísticos do terminal, menos taxas

• **Valor a creditar:** Valor total a creditar cliente sendo soma de total Vinti4 + fecho2.

• **Total Sp Comission:** Total de comissões referentes a pagamentos de serviços arrecadados.



09 Suporte

a. Ferramenta Portal do Comerciante

Ferramenta de gestão aplicável ao Pagamento Automático e ao Pagamento Online, que lhe permite ter uma visão geral dos serviços e manter-se em contacto connosco de forma permanente e interativa.

Como aceder ao portal

Para aceder ao portal <https://comerciante.vinti4.cv>, basta utilizar o email cadastrado na plataforma da rede vinti4 e a password anteriormente gerada. Caso ainda não se encontre associado entre em contacto por email ou através dos números indicados neste Manual.

Funcionalidades

- Vista geral dos pagamentos recebidos
- Ver todas as suas faturas mensais
- Responder a Pedidos de Cópia de Recibo
- Alterar seus dados gerais e de recibo
- Ver seus terminais de pagamentos
- Ver as operações efetuadas
- Obter suporte para solução de problemas
- Vista Geral de Pagamentos Recebidos

b. Centro de Suporte

Atendimento e suporte 24 horas por dia e 7 dias por semana • 2626310/2626317 através de telemóvel e telefone fixo; e 8002424 apenas através de telefone fixo • **Email:** helpdesk@sisp.cv •

Segurança ao aceitar pagamentos no POS:

- Certificar que o cartão devolvido é efetivamente aquele que entregou;
- Privilegiar sempre os métodos de leitura por CHIP e/ou contactless quando o cartão tem essas opções;
- A leitura por banda magnética só deverá ser utilizada quando o cartão não for nem CHIP nem contactless ou o terminal a solicitar.

Reclamação de clientes

Um cliente pode reclamar de uma transação efetuada com o seu cartão como por exemplo:

- Não identifica uma transação apresentada no seu extrato bancário;
 - Por razões técnicas, como a duplicação de transações;
 - Por fraude, por exemplo quando o titular do cartão não efetuou a compra, tendo esta sido efetuada por terceiros, após o roubo ou cartão fraudulento;
 - Os bens adquiridos não foram recebidos pelo cliente.
- Em tais situações o comerciante poderá ser alvo de um processo de reclamação que poderá implicar um eventual débito da transação ao comerciante, caso a mesma não tenha sido efetuada em conformidade com o contrato de adesão, ou seja:
- O cartão apresentado pelo titular não for válido à data da realização da transação;
 - A cópia do recibo não estava assinada e nem legível;



- A assinatura não seja semelhante à que conste ou constava do cartão e do documento de identificação exibido aquando da realização da transação;
- O comerciante não respondeu a tempo à solicitação da cópia de transação e/ou outras evidências solicitadas.

Boas práticas

- Na aceitação
 - ▲ Em caso de validação por assinatura pedir ao cliente para assinar o recibo e comparar se é a mesma constante no cartão;
 - ▲ Pedir um documento de identificação com fotografia (bilhete de identidade/passaporte) para confirmação da assinatura e identificação do titular do cartão;
 - ▲ O comerciante deverá sempre guardar os talões do POS pelo menos durante 12 meses, para que, em caso de dúvidas ou reclamações, se possa fazer prova de que o titular do cartão autorizou aquele débito;
 - ▲ O comerciante não pode cobrar qualquer taxa decorrente da utilização de um cartão no POS.
 - ▲ Reconciliar transações diariamente;
 - ▲ Proteger dados sensíveis;
 - ▲ Não armazenar dados sensíveis. No entanto, se a atividade o exigir ou ainda se for enviar dados dos cartões por email, encriptar o número do cartão. Ex.: 412345*****1234 ou *****1234
 - ▲ Em caso de suspeitas ou dúvidas, contatar a SISP e obter as melhores recomendações.
- Nas reclamações
 - ▲ Aceitar e tratar as reclamações do portador do cartão;
 - ▲ Privilegiar a negociação com o reclamante, estabelecer acordos e tomar notas:
 - ▲ Do nome, contato e endereço do cliente;
 - ▲ Da data e hora da reclamação;
 - ▲ Da situação reclamada;
 - ▲ Identificar o recibo e as faturas emitidas;
 - ▲ Tomar nota das conversações e dos acordos estabelecidos;
 - ▲ Certificar que o portador do cartão tem conhecimento dos termos e políticas do funcionamento e/ou fornecimento dos produtos e serviços;
 - ▲ Certificar as políticas de cancelamentos e devoluções são do conhecimento do portador do cartão;
 - ▲ Responder no prazo aos pedidos das cópias dos recibos e de esclarecimentos das transações efetuados pela SISP.



10. Anexos



Design dos cartões

Os cartões abaixo, VISA e Mastercard dos bancos nacionais, deverão ser aceites em qualquer estabelecimento como um cartão vinti4, contudo outros cartões poderão ser emitidos pelos bancos.









Atendimento e suporte 24h/7 dias



2626310/2626317/8002424



helpdesk@sisp.cv