

## Serviços de Revisão Manual

Os Serviços de Revisão Manual estão descritos a seguir, sujeito as condições do Contrato firmado entre o Cliente e a Cybersource (“Contrato”). No caso de um conflito entre as disposições deste documento e as disposições contidas no Contrato, as disposições deste documento prevalecerão somente em relação aos Serviços de Revisão Manual. Ressalvadas as disposições em contrário, as condições em maiúsculas deste documento não especificamente definidos neste documento terão o significado estabelecido no Contrato.

Serviços de Revisão Manual refere-se aos serviços providos pela Cybersource pelo qual a Cybersource revisa os Pedidos sinalizados pelo *Decision Manager* que requeiram uma análise mais detalhada, liberando esses Pedidos posteriormente para processamento ou rejeitando-os, conforme descrição detalhada na Seção 2 deste documento.

### 1. Termos Definidos.

- a. “Credencial de Pagamento” significa um código de pagamento, um número de identificação ou outra credencial (incluindo qualquer token ou proxy) vinculado a uma conta (uma fonte de fundos ou valor) que habilita um Titular a efetuar transações usando os sistemas de uma Rede de Pagamentos. Exemplo de uma Credencial de Pagamento: um número de diversos dígitos, conhecido como PAN, que utiliza um Número de Identificação do Banco (BIN) licenciado por uma Rede de Pagamentos.
- b. “Chargeback por Fraude” significa a reversão de um Pagamento com Credencial de Pagamento no qual o Pedido é rejeitado por uma Rede de Pagamento por conta de uma suspeita de fraude, incluindo, sem limitação, Pedidos rejeitados pela Visa sob os códigos 83 (transação fraudulenta sem a presença da Credencial de Pagamento) e 75 (portador da Credencial de Pagamento não reconhece a transação), ou pela MasterCard sob os Códigos 37 (transação fraudulenta realizada via correio/telefone – não autorizada pelo portador da Credencial de Pagamento) e 63 (portador da Credencial de Pagamento não reconhece a transação – possível fraude). *Chargeback* por Fraude não inclui (i) a reversão de um Pagamento com Credencial de Pagamento por conta de uma disputa com o Cliente iniciada por um Usuário Final ou Titular ou (ii) Pedidos sinalizados para análise ou rejeitados pelo *Decision Manager* e subsequentemente aceitos pelo Cliente.
- c. “Chargeback” significa a reversão de um Pagamento com Credencial de Pagamento com base no descumprimento das Regras de Rede de Pagamento ou uma contestação iniciada por um Usuário Final ou Titular.
- d. “Data de Início” é a data em que o Cliente começa a usar a Revisão Manual, nos termos do Contrato.
- e. *Decision Manager* refere-se ao Serviço da Transação prestado pela Cybersource e contratado pelo Cliente, nos termos do Contrato e cuja descrição pode ser consultada em <http://www.cybersource.com/developers/documentation>

- f. "Guia de Desenvolvedor de *Decision Manager*" refere-se à documentação sobre o *Decision Manager* disponível no centro de negócios do Cliente na plataforma da Cybersource.
- g. "Guia de Usuário de *Decision Manager*" refere-se a documentação sobre o *Decision Manager* disponível no centro de negócios do Cliente na plataforma da Cybersource.
- h. "ID de Estabelecimento Comercial da Cybersource" refere-se ao número de identificação do estabelecimento comercial registrado pelo Cliente na Cybersource.
- i. "Índice de Chargeback por Fraude" é o número de Pedidos enviados pelo *Decision Manager* para os Serviços de Revisão Manual e aprovados pela Cybersource que são *Chargeback* por Fraude, dividido pelo número total de Pedidos do Cliente enviado pelo *Decision Manager* para os Serviços de Revisão Manual medido a cada Trimestre.
- j. "Linha de Negócio" refere-se à combinação de loja, modelo de negócio e, quando aplicável, tipo de produto ou indústria. Uma Linha de Negócio pode requerer vários ID de Estabelecimento Comercial para suportar diferentes moedas ou geografias.
- k. "Pagamento com Credencial de Pagamento" é o pagamento do Valor da Compra feito por um Usuário Final mediante o fornecimento ao Cliente de um número de uma Credencial de Pagamento, bem como outras informações necessárias.
- l. "Pedido" significa as informações enviadas ao Cliente por um Usuário Final evidenciando a compra de produtos ou serviços do Cliente usando uma Credencial de Pagamento que requeira o processamento da transação por meio das Redes de Pagamento.
- m. "Titular" significa a(s) pessoa(s) responsável(is) de forma principal pelas transações feitas com uma Credencial de Pagamento.
- n. "Trimestre" refere-se a cada período completo de três meses que se inicia no primeiro dia de janeiro, abril, julho e outubro de cada ano.
- o. "Valor da Compra" significa o valor a ser pago por um Usuário Final ao Cliente pelos produtos ou Serviços fornecidos pelo Cliente, incluindo-se aqui as despesas de envio e manuseio, tributos e outros custos aplicáveis.

## 2. Serviços Revisão Manual:

- 2.1. A Cybersource prestará ao Cliente os Serviços de Revisão Manual para cada ID de Estabelecimento Comercial do Cliente da seguinte forma:
  - i) Os Pedidos serão enviados por meio do *Decision Manager* e a Cybersource monitorará a aceitação de Pedidos, o perfil de atuação e as tendências de *Chargeback* do Cliente.
  - ii) A Cybersource disponibilizará os Serviços de Revisão Manual 24 horas por dia, 7 dias por semana, e disponibilizará acesso pelo Cliente à equipe de serviços gerenciados da Cybersource para consultas, de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h00, horário de Brasília, exceto feriados;

- iii) A Cybersource contatará o Cliente regularmente para avaliar o desempenho do *Decision Manager*, especificamente com relação às questões de aceitação de Pedidos, rejeições de Pedidos, Pedidos revistos, *Chargebacks* e padrões de fraude específicos do Cliente;
- iv) A Cybersource poderá testar e fornecer atualizações para a configuração da estratégia de combate à fraude, quando necessário, para as regras do *Decision Manager*, incluindo ajustes para detecções baseadas em situações específicas, sazonalidade e produtos.
- v) A Cybersource fornecerá avaliações de negócio Trimestrais incluindo dados da referência de tarifas de aceitação de Pedidos, rejeições de Pedidos, e Pedidos revistos; métricas de alto nível, se disponível; análise Trimestral de *Chargebacks* e configuração de regras, como aplicável;
- vi) Se o Cliente precisar de relatórios adicionais personalizados ou para um fim específico, o Cliente entende que esta solicitação terá um custo adicional, determinado com base em nível de esforço para criar o relatório;
- vii) Salvo disposto de maneira diversa na Tabela de Preços do Contrato, a Cybersource revisará os pedidos sinalizados pelo *Decision Manager* que requeiram uma análise mais detalhada, liberando esses Pedidos posteriormente para processamento ou os rejeitando, dentro de vinte e quatro (24) horas após o recebimento do Pedido pelo *Decision Manager* (excluídos Pedidos identificados como Pedidos de prioridade) em uma taxa de realização de noventa e cinco por cento (95%), sempre que o Cliente forneça uma previsão adequada conforme descrito na Seção 2.3 (ii) deste documento.
- viii) Caso a Cybersource conclua que é necessário contatar um Usuário Final para verificar a identidade deste Usuário Final e/ou outras informações, essa comunicação será realizada pela CYBERSOURCE em conformidade com o documento "Processo de Revisão Manual do Cliente" que será mutuamente acordado pelas Partes. Neste caso, será acrescido o tempo de vinte e quatro (24) horas ao SLA contratado e definido na Tabela de Preços para tentativa de contato com o Usuário Final. Se o Usuário Final não responder ao questionamento da Cybersource no prazo identificado no documento "Processo de Revisão Manual do Cliente", o Pedido poderá ser rejeitado.

2.2. Os Serviços de Revisão Manual incluem os serviços abaixo, que poderão ser fornecidos no local ou remotamente, dependendo da necessidade do Cliente e a disponibilidade da Cybersource:

- i) Suporte interfuncional de especialistas das áreas de produto, risco e técnica da Cybersource para auxiliar na integração do *Decision Manager* até a entrada em produção;

- ii) Apresentação e revisão das análises e relatórios dos Serviços de Revisão Manual; identificação e *benchmark* de indicadores de desempenho chave associados ao *Decision Manager* e desempenho do revisor;
- iii) Análises e recomendações relativas à atual estratégia de combate à fraude do Cliente e ao processo de negócio a ela relacionado, incluindo melhores práticas para a triagem de Pedidos, aceitação de Pedidos, rejeição de Pedidos, processamento de pagamento, revisão de Pedidos, gerenciamento de fraude e práticas de *Chargeback*;
- iv) Configuração do *Decision Manager* para o Cliente, incluindo implementação de vários perfis de triagem no *Decision Manager* e criação de perfis personalizadas de Pedidos, regras e configurações;
- v) Identificação de regras para triagem baseadas em situações, sazonalidade e produto para determinar sua aplicabilidade e definição após a implantação do *Decision Manager*; e
- vi) Treinamento, consultoria e configuração do produto, incluindo o uso do centro de negócios da Cybersource, regras customizadas e biblioteca de regras e até 02 (dois) dias de treinamento e implementação.

2.3. Obrigações do Cliente. O Cliente concorda que o não cumprimento das obrigações abaixo descritas resultará na suspensão das obrigações da Cybersource referentes aos SLAs acordados para o serviço no Contrato.

- (i) O Cliente usará o *Decision Manager* em conformidade com o Guia de Desenvolvedor de *Decision Manager* e com o Guia de Usuário de *Decision Manager*;
- (ii) O Cliente fornecerá ao analista dos Serviços de Revisão Manual responsável por sua conta, com antecedência mínima de 04 (quatro) semanas corridas, uma previsão razoavelmente exata de transações e informações relacionadas a eventos promocionais programados (referentes aos impactos no volume de Pedidos) a fim de que sejam providenciados os recursos necessários para lidar com o aumento esperado no volume de Pedidos do Cliente. Para qualquer alta temporada de volume, a previsão deve ser fornecida com três (3) meses de antecedência. Uma alta temporada refere-se a qualquer período durante o qual se espera que o volume de Pedidos aumente em 20% (vinte por cento) ou mais por pelo menos um (1) mês. Para os propósitos desta seção, tem-se uma previsão razoavelmente exata das transações quando o volume real de transações não varia 20%% (vinte por cento) para mais ou para menos do volume de transações previsto. A falha em prever com precisão pode resultar tanto em penalidades (para o excesso de previsão) ou metas de nível de serviço não atendidas (em caso de falta de previsão);

- (iii) Para cada Pedido enviado pelo Cliente ao *Decision Manager*, o Cliente deve fornecer à Cybersource, por meio do *Decision Manager*, todas as informações necessárias para o processamento e análise do Pedido, incluindo, sem limite, os campos obrigatórios descritos no Apenso A deste documento;
- (iv) O Cliente deve fornecer mensalmente e em formato seguro à Cybersource o ID de Solicitação da Cybersource de cada *Chargeback* por Fraude confirmado ("IDs de Solicitação"), até o 15º dia do mês subsequente ao do recebimento da informação de confirmação de *Chargeback* por Fraude. O Cliente pode fornecer os IDs de Solicitação identificando cada transação confirmada como *Chargeback* por Fraude utilizando a função "Marcar como Suspeita" no centro de negócios da Cybersource, ou pelo API da Cybersource, a função de upload de arquivos do *Decision Manager* ou manualmente por meio de da tela de pesquisa de transação no centro de negócios da Cybersource;
- (v) O Cliente deve fornecer à Cybersource seu índice mensal de *Chargeback* como relatado pela sua credenciadora até o 15º dia do cada mês;
- (vi) O Cliente concorda que cabe unicamente ao Cliente auxiliar os Usuários Finais cujos Pedidos tenham sido rejeitados pela Cybersource;
- (vii) O Cliente está ciente e concorda que os Serviços de Revisão Manual podem ser realizados em qualquer unidade global de revisão da Cybersource, inclusive no Reino Unido, Estados Unidos, Colômbia, Brasil, e República das Filipinas;
- (viii) O Cliente concorda que é o único responsável por questões relacionadas aos *Chargebacks*;
- (ix) O Cliente concorda que os Serviços de Revisão Manual não incluem quaisquer serviços relacionados ao processamento de créditos do Usuário Final, processamento de *Chargebacks*, reapresentação da documentação de *Chargeback*, ou negociação ou arbitragem referente a *Chargebacks* junto a instituições financeiras ou Redes de Pagamento;
- (x) O Cliente fornecerá à Cybersource aviso por escrito com trinta (30) dias de antecedência se o Cliente desejar agregar um novo ID de Estabelecimento Comercial dentro da mesma Linha de Negócio;
- (xi) Caso o Cliente opte por cancelar os Serviços de Revisão Manual, deverá comunicar sua intenção via correspondência eletrônica (email), à Cybersource com, no mínimo, sessenta (60) dias. Do recebimento da referida comunicação a efetiva extinção da prestação dos Serviços de Revisão Manual, não havendo previsão de faturamento mínimo mensal para Revisão Manual na Tabela de Preços prevista no

Apenso A, será passar a ser cobrado o valor equivalente a 80% do valor médio mensal das últimas seis (6) faturas relativas aos Serviços da Revisão Manual antecedentes à comunicação.

2.4. Tarifas.

- a) As tarifas estarão descritas na Tabela de Preços. As tarifas dos Serviços de Revisão Manual não incluem as tarifas de transação que se aplicam a cada transação que o Cliente envia ao *Decision Manager* ou qualquer outra tarifa de demais serviços prestados pela Cybersource.

2.5. Isonção de Responsabilidade. EXCETO SE EXPRESSAMENTE ESPECIFICADO NESTE APENSO, O CLIENTE ENTENDE E CONCORDA QUE A CYBERSOURCE NÃO ASSUMIRÁ QUALQUER RESPONSABILIDADE OU RISCO RELACIONADO À DECISÃO DE LIBERAR UM PEDIDO PARA PROCESSAMENTO OU REJEITÁ-LO.

**Apenso A**

**Campos Obrigatórios**

	<b>API Field Description</b>	<b>Simple Order API Field Names</b>	<b>SCMP API Field Names</b>
Billing			
	Billing phone number	billTo_phoneNumber	customer_phone
	Billing street address 2	billTo_street2	bill_address2
	Customer account ID (where applicable)	billTo_userID	customer_account_id
	Billing Email address	billTo_email	customer_email
	IP address	billTo_ipAddress	customer_ipaddress
	Merchant reference number	merchantReferenceCode	merchant_ref_number
Product			
	Amount (Offer)	item_#_unitPrice	amount
	Distributor product SKU (Offer)	item_#_productSKU	distributor_product_sku
	Merchant product SKU (Offer)	item_#_productSKU	merchant_product_sku
	Product code (Offer)	item_#_productCode	product_code
	Product name (Offer)	item_#_productName	product_name
	Product risk (Offer)	item_#_productRisk	product_risk

	Quantity (Offer)	item_#_quantity	quantity
Shipping	(IF APPLICABLE)		
	Shipping city	shipTo_city	ship_to_city
	Shipping country	shipTo_country	ship_to_country
	Shipping first name	shipTo_firstName	ship_to_firstname
	Shipping last name	shipTo_lastName	ship_to_lastname
	Shipping method	shipTo_shippingMethod	shipping_method
	Shipping state	shipTo_state	ship_to_state
	Shipping street address 1	shipTo_street1	ship_to_address1
	Shipping street address 2	shipTo_street2	ship_to_address2
	Shipping postal code	shipTo_postalCode	ship_to_zip
	Phone for shipping address.	shipTo_phoneNumber	ship_to_phone
	Device Fingerprint	deviceFingerprintID	device_fingerprint_id
Custom Fields	Custom Fields Available 1-100(Requires Latest Version of the API)	merchantDefinedData_field 1 to 100	merchant_defined_data 1 to 100