

Anexo I – Descrição dos Serviços

1. Objetivo:

1.1 Descrever as especificações dos Serviços disponibilizados pela COBRE BEM TECNOLOGIA à CONTRATANTE, através do Contrato de Adesão Sistema Aprova Fácil. Aplicam-se a este Anexo os Termos definidos nesse mesmo Contrato.

2. Serviço:

2.1. Aprova Fácil – cartão de crédito, débito em conta corrente automático, boleto bancário, transferência eletrônica e financiamento online.

3. Descrição dos Serviços:

3.1. Automatização de Vendas com Cartões de Crédito

3.1.1. O Aprova Fácil é uma solução de automatização de vendas com Cartões de Crédito, Boleto Bancário online, Débito Automático entre contas correntes, Financiamento e Transferência entre contas correntes de um mesmo banco que utiliza como meio de captura a Internet. As solicitações de aprovação de transações de vendas são encaminhadas para as Administradoras de cartões de crédito/Bancos e a resposta fornecida imediatamente para o computador da CONTRATANTE que as originou, sendo todo o processo executado de forma síncrona.

3.1.2. Todas as comunicações são efetuadas utilizando rotinas de criptografia desenvolvidas pela COBRE BEM utilizando os padrões estabelecidos pela Administradoras de Cartões de Crédito/Bancos.

3.1.3. O Aprova Fácil suporta as bandeiras de cartões de crédito relacionadas abaixo:

- 3.1.3.1. American Express;
- 3.1.3.2. Diners
- 3.1.3.3. Hipercard;
- 3.1.3.4. JCB;
- 3.1.3.5. Mastercard;
- 3.1.3.6. Visa.
- 3.1.3.7. Aura.
- 3.1.3.8. Sorocred.

3.1.4. O Aprova Fácil suporta os seguintes tipos de venda com cartões de crédito:

- 3.1.4.1. À vista;
- 3.1.4.2. Parcelada sem juros (parcelada pelo estabelecimento);
- 3.1.4.3. Parcelada com juros (parcelada pelas Administradoras);
- 3.1.4.4. Recorrente sem pré-agendamento no Aprova Fácil;
- 3.1.4.5. Recorrente com pré-agendamento no Aprova Fácil.

3.1.5. Para o meio de pagamento Cartão de Crédito, o Aprova Fácil suporta as seguintes tecnologias de conectividades:

- 3.1.5.1. Komerchi;
- 3.1.5.2. Komerchi WebService;
- 3.1.5.3. MoSet;
- 3.1.5.4. Verified by Visa;
- 3.1.5.5. TEF Dedicado com assinatura em arquivo;
- 3.1.5.6. WebPos

3.1.6. Bancos Suportados no Aprova Fácil para realização de débito automático em conta corrente:

- 3.1.6.1. Lista dos bancos suportados em <http://www.cobrebem.com/bancos/index.html>

3.1.7. Bancos Suportados no Aprova Fácil para realização de Financiamento On Line:

- 3.1.7.1. Bradesco, Itaú e Bannrisul;

3.1.8. Bancos Suportados no Aprova Fácil para realização de Transferência Eletrônica On Line:

- 3.1.8.1. Banco do Brasil, Bradesco, Itaú, ABN Amro Banking e Bannrisul;

3.1.9. Bancos Suportados no Aprova Fácil para realização de Boletos Bancários On Line:

- 3.1.9.1. Lista dos bancos suportados em <http://www.cobrebem.com/bancos/index.html>

Anexo I - Contrato de Adesão do Sistema Aprova Fácil

3.1.10. Para todos os tipos de vendas é necessário que a CONTRATANTE possua contrato firmado com as Administradoras de cartões de crédito e Bancos que desejar utilizar, dentre os suportados pelo Aprova Fácil descrita no item 3.1.3, 3.1.6, 3.1.7, 3.1.8 e 3.1.9.

3.10.1. A COBRE BEM, para prevenir instabilidade e/ou indisponibilidade do sistema, causado por falha operacional dos Bancos ou das Administradoras de Cartões de Crédito, poderá, a seu critério, suspender temporariamente, total ou parcialmente, a operação com uma ou mais instituições, até que seja superada a falha, reportando imediatamente à CONTRATANTE.

3.1.11. Os contratos entre a CONTRATANTE e as Administradoras de cartões de créditos devem ser realizados diretamente entre as partes.

3.1.11.1. A responsabilidade de obtenção destes contratos é da CONTRATANTE que deverá afiliar-se as Administradoras de cartões de crédito desejadas e providenciar a habilitação do seu estabelecimento na tecnologia de conectividade compatível com o seu tipo de venda, sendo toda a negociação comercial, financeira e de contratação ser/a conduzida diretamente entre a CONTRATANTE e as Administradoras de cartões de crédito.

3.1.11.2. Caberá a Administradora de Cartão de Crédito, ao qual o estabelecimento está afiliado, definir a tecnologia de conectividade adequada à sua necessidade e tipo de venda da CONTRATANTE.

3.1.12. Para integrar o Aprova Fácil à sua aplicação, a CONTRATANTE poderá escolher uma ou mais das soluções de software disponibilizadas pela COBRE BEM relacionadas abaixo:

3.1.12.1. Componente COM CobreBemX (somente sistemas operacionais Windows);

3.1.12.2. Programa CGI (sistemas operacionais Linux, FreeBSD, OpenBSD, Solaris, BSDI e Windows);

3.1.12.3. Página de digitação dos dados dos cartões no servidor seguro da COBRE BEM (<https://www.cobrebem.com>);

3.1.12.4. Webservice.

3.1.13. Caso a solução de software escolhida seja a 3.1.12.3, a CONTRATANTE deverá desenvolver o código HTML da página que deverá ser exibida e enviar este código para que o mesmo seja carregado no banco de dados do Aprova Fácil.

3.1.14. A integração do Aprova Fácil às páginas e/ou sistemas da CONTRATANTE é de sua inteira responsabilidade e todos os custos envolvidos nesta integração correrão por conta da CONTRATANTE. A COBRE BEM se limitará a dar o suporte necessário aos profissionais designados pela CONTRATANTE desde que estes atendam aos requisitos dispostos no item 5 e seus subitens do Contrato de Prestação de Serviços. Esta integração deverá contemplar os dois fluxos operacionais relacionados abaixo:

3.1.14.1. Solicitação de Aprovação de Venda

3.1.14.1.1. Programa de computador da CONTRATANTE encaminha para a solução de software da COBRE BEM a solicitação de aprovação de venda por cartão de crédito ou outro meio de pagamento dos suportados no Aprova Fácil;

3.1.14.1.2. Solução de software da COBRE BEM encaminha a solicitação para o Gateway da COBRE BEM através da Internet;

3.1.14.1.3. Gateway da COBRE BEM envia a solicitação de venda para a Administradora do cartão de crédito que determina se a solicitação foi aprovada ou não aprovada;

3.1.14.1.4. Gateway da COBRE BEM encaminha resposta da solicitação para solução de software da COBRE BEM através da Internet;

3.1.14.1.5. Solução de software da COBRE BEM retorna para o Programa de computador da CONTRATANTE o resultado determinado pela Administradora do cartão de crédito/Banco.

Anexo I - Contrato de Adesão do Sistema Aprova Fácil

3.1.14.2. Confirmação de Recebimento de Resultado de Venda Aprovada

3.1.14.2.1. Todas as transações que tenham sido aprovadas pela Administradora de cartões de crédito deverão ter o recebimento do seu resultado confirmado pela CONTRATANTE. O tempo para confirmação da transação é definido pela conectividade em que o estabelecimento está habilitado junto a Administradora.

3.1.14.2.1.1. A CONTRATANTE poderá contatar o setor de suporte da COBRE BEM ou consultar o Manual On Line disposto no site em <http://www.cobrebem.com/manualapf.htm> para obtenção do tempo de confirmação da transação de acordo com a tecnologia ao qual o seu estabelecimento foi habilitado na Administradora de Cartão de Crédito.

3.1.14.2.1.2. A não confirmação por parte da CONTRATANTE do recebimento do resultado no prazo estabelecido pela Administradora de Cartão de Crédito, conforme orientação descrita nos itens 3.1.14.2.1 e 3.1.14.2.1.1, caracterizará que ocorreu uma falha no sistema e/ou computador da CONTRATANTE ocasionando o desfazimento automático da transação junto a Administradora que passará a considerar a transação como não realizada e portanto não efetuará o débito no cartão de crédito a ela associada e conseqüentemente não efetuará também o respectivo crédito para a CONTRATANTE.

3.1.14.2.3. A confirmação do recebimento seguirá o fluxo abaixo:

3.1.14.2.3.1. Programa de computador da CONTRATANTE solicita a confirmação do recebimento para a solução de software da COBRE BEM;

3.1.14.2.3.2. Solução de software da COBRE BEM encaminha a solicitação para o Gateway da COBRE BEM através da Internet;

3.1.14.2.3.3. Gateway da COBRE BEM envia a confirmação para a Administradora de cartão de crédito que confirma o recebimento da mesma;

3.1.14.2.3.4. Gateway da COBRE BEM encaminha através da Internet a resposta para a solução de software da COBRE BEM de que a confirmação foi efetuada;

3.1.14.2.3.5. Solução de software da COBRE BEM retorna para o Programa de computador da CONTRATANTE que a confirmação foi realizada.

3.1.15. Os tempos médios de processamento dos fluxos descritos nos itens 3.1.14.1 e 3.1.14.2.3 são, respectivamente, de 10 (dez) segundos e de 2 (dois) segundos.

3.1.16. Os fluxos operacionais poderão variar de acordo com a tecnologia de conectividade em que o estabelecimento estiver habilitado junto a Administradora de Cartão de Crédito. A COBRE BEM concederá o suporte necessário aos profissionais designados pela CONTRATANTE.

3.1.17. Caso a CONTRATANTE desenvolva página para digitação dos dados de cartões de crédito a ser chamada em seus servidores WEB disponíveis na Internet ou em Intranet, a chamada a mesma deverá obrigatoriamente ser efetuada utilizando um certificado SSL de 128 bits.

3.1.18. A alteração da resolução de domínios sem a interferência da COBRE BEM isenta-a de qualquer responsabilidade, em caso de interrupção no serviço decorrente de operação e/ou alteração indevida.

3.1.19. O Software Aprova Fácil tem um sistema de trava que impede que uma nova transação oriunda de um mesmo cartão de crédito que tenha sido aprovado pela Administradora de Cartão de Crédito/Banco emissor, em um intervalo curto de tempo seja realizada novamente, evitando assim, duplicidade de transação.

Anexo I - Contrato de Adesão do Sistema Aprova Fácil

3.1.19.1. Caberá a CONTRATANTE especificar o intervalo de tempo desejado para que a trava descrita no item 3.1.19 seja aplicada.

3.1.20. A CONTRATANTE obriga-se a utilizar apenas os nomes de domínios fornecidos pela COBRE BEM.

3.2. O Aprova Fácil suporta, nos países indicados, os meios de pagamento através dos adquirentes relacionados abaixo:

3.2.1. Chile: Visa, MasterCard, American Express, Diners e Magna para Transbank.

3.2.2. Colômbia: Visa (pelo Credibanco), MasterCard (pela Redeban Multicolor) e American Express.

3.2.3. México: American Express, Visa, MasterCard para Bancomer e Banco Santander.

4. Extrato de Gerenciamento

4.1. Estará disponível para utilização pela CONTRATANTE um extrato contendo todas as solicitações encaminhadas para o Aprova Fácil.

4.2. Através deste extrato será possível realizar um acompanhamento das vendas realizadas dia a dia e os seus respectivos status de aprovação pelas Administradoras de Cartão de Crédito/Bancos.

4.2.1. O acesso aos dados das solicitações será efetuado pela CONTRATANTE através da Internet a partir de uma URL protegida por certificado SSL e por usuário e senha que serão enviados para o endereço eletrônico do responsável pelo gerenciamento do serviço designado pela CONTRATANTE.

5. Segurança das Informações:

5.1. Todos os dados tratados pelo serviço Aprova Fácil são criptografados e o acesso a eles somente poderá ser efetuado pela pessoa designada pela CONTRATANTE e só ocorrerá através da correta identificação do usuário e senha fornecidos pela COBRE BEM.

5.2 Os servidores da COBRE BEM utilizados para o prestação do serviço Aprova Fácil ficam localizados em 3 (três) DataCenters com estrutura padrão respeitada pelo mercado mundial, monitorados 24(vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias por semana por um serviço terceirizado de empresa especializada em segurança, sendo o acesso físico a estes servidores controlado por alarmes com senhas que são de conhecimento exclusivo da COBRE BEM.

6. Nível de Serviço – SLA OPERACIONAL:

6.1. Os serviços terão disponibilidade garantida mínima mensal de 99,9%.

6.2. O serviço Aprova Fácil é monitorado por um sistema automatizado, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias por semana, que aciona os celulares dos técnicos responsáveis pela manutenção do mesmo, em qualquer lugar do mundo, no caso de parada ou problema de qualquer natureza.

6.3 Toda a estrutura utilizada para a prestação do serviço Aprova Fácil possui duplicação de forma a garantir a disponibilidade disposta no item 6.1, inclusive com relação aos links de Internet e linhas dedicadas de X.25.

6.4. Será concedido o prazo máximo de 4 (quatro) horas úteis, compreendidos dentro do horário comercial estabelecido em <http://www.cobrebem.com/contato.html>, para a identificação de falhas e ou resolução de ocorrências originadas única e exclusivamente pela COBRE BEM, demandadas pela CONTRATANTE.

6.5 Todas as solicitações de informações e/ou suporte sobre a utilização do serviço Aprova Fácil serão respondidas pela COBRE BEM no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis corridas, excetuando-se finais de semana e feriados nacionais.

Anexo I - Contrato de Adesão do Sistema Aprova Fácil

7. Pré-Requisitos para Utilização do Serviço:

7.1 A CONTRATANTE deve possuir contrato em vigor com as Administradoras de Cartões de Crédito/Bancos que desejar utilizar, habilitado na solução de conectividade compatível com o seu tipo de venda.

7.2 Instalar nos computadores e/ou servidores que irão utilizar o serviço a solução de software escolhida, dentre as relacionadas no item 3.1.12.

8. Parte Comercial:

8.1 O serviço Aprova Fácil será tarifado por transação automatizada.

8.1.1. A transação automatizada é aquela cujos dados foram recebidos pelos servidores da COBRE BEM, encaminhados para as instituições financeiras e para os quais foi recebida a resposta do resultado da transação enviada pelas mesmas.

8.1.1.1. O resultado financeiro das transações automatizadas pelo Aprova Fácil é fornecido pelas Administradoras de Cartões de Crédito e Bancos.

8.2 Preços e Condições Comerciais

8.2.1. O serviço Aprova Fácil será tarifado tendo como base a quantidade de solicitações recebidas pelo Gateway da COBRE BEM, referentes ao fluxo descrito no item 8.1.

8.2.2. Tabela de Preços:

| Quant. Transações | Custo Unitário | Valor Total (R\$) |
|-------------------|----------------|-------------------|
| 100 | 0.9300 | 93.00 |
| 250 | 0.8600 | 215.00 |
| 500 | 0.7420 | 371.00 |
| 1.000 | 0.6630 | 663.00 |
| 2.000 | 0.5815 | 1.163.00 |
| 3.000 | 0.4893 | 1.468.00 |
| 5.000 | 0.4274 | 2.137.00 |
| 10.000 | 0.3583 | 3.583.00 |
| 20.000 | 0.2967 | 5.934.00 |

8.2.3. O pagamento da utilização do serviço Aprova Fácil será efetuado através de boletos bancários ou outro meio de pagamento disposto no site, anteriormente ao início da utilização do serviço, de acordo com o plano de quantidade escolhido pela CONTRATANTE.

8.2.4. O reajuste dos preços, independente da data de contratação, será sempre efetuado no dia 1 (primeiro) de setembro de cada ano através da aplicação do índice de variação do IGPM acumulado entre os meses de setembro do ano anterior e o mês de agosto do ano corrente.

8.2.5. O prazo máximo para a utilização do pacote de transações adquiridos é de 02 (dois) anos ou o número de transações adquiridas no pacote. Eventuais bonificações concedidas, como crédito por inobservância dos SLA, terão a mesma validade, contada a partir da concessão do referido crédito.

8.2.6. Não sendo utilizada a quantidade total do pacote de transações contratado, durante o período de 02 (anos) consecutivos, em hipótese alguma, haverá devolução do valor de transações residuais.

8.2.7. Findado o prazo de validade a que se refere o item 8.2.5, poderá a CONTRATANTE, se lhe convier, acessar a LOJA VIRTUAL DA COBRE BEM, disponível no "menu" COMPRAR do site disponibilizado, e gerar uma nova cobrança, com novos valores e transações desejadas e disponíveis, gerando um novo contrato.

8.2.7.1. Nas situações acima descritas, a CONTRATANTE não terá acesso a Página de Extrato do Aprova Fácil (Tela de Gerenciamento das Transações Automatizadas), porém o estabelecimento continuará a realizar vendas normalmente. Sendo contratado um novo pacote de transações, o acesso a Página de Extrato será liberado.

Anexo I - Contrato de Adesão do Sistema Aprova Fácil

8.2.7.2. O bloqueio de utilização do sistema Aprova Fácil somente será realizado após o envio de 03 (três) e-mails para a caixa postal do responsável pelo estabelecimento, alertando que o mesmo excedeu 10% da quantidade de transações acordadas ou da expiração do prazo de dois anos da vigência do contrato.

8.2.7.3. Após a comunicação do acima descrito, se a CONTRATANTE não estiver interessada em adquirir novo pacote de transações, com um novo contrato, a COBRE BEM informará a CONTRATANTE através de e-mail, a data e hora, que ocorrerá o bloqueio estando o Lojista impedido, automaticamente, de realizar vendas no sistema Aprova Fácil.

8.2.8. Por motivo de segurança, a não utilização do pacote de transações por mais de 6 (seis) meses consecutivos fará com que o estabelecimento entre em modo de suspensão temporária, impedindo-o de realizar vendas no sistema Aprova Fácil. Caso deseje reativá-lo, a CONTRATANTE deverá enviar e-mail para a COBRE BEM solicitando a reativação do estabelecimento.

8.2.9. Os preços descritos no item 8.2.2 também poderão ser alterados caso ocorra a incidência de novos impostos, taxas, tributos ou outras alterações fiscais que incidam ou possam gerar influência sobre os preços apresentados. Caso isto ocorra, será negociada com a CONTRATANTE uma nova tabela de preços.

8.3. Efetivação do Serviço:

8.3.1. O serviço será disponibilizado após a confirmação do pagamento descrito no item 8.2.3.

9. Comunicação – Endereços e Telefones:

9.1. Dar conhecimento as Partes, qualificadas no Contrato de Prestação de Serviços, dos canais de comunicação a serem utilizados para participar fatos relevantes sobre a utilização do Aprova Fácil.

9.2. Da COBRE BEM:

9.2.1. A COBRE BEM e seus departamentos atendem pelos canais de comunicação disponibilizado em:

<https://www.cobrebem.com/contato.html>

9.3. Da CONTRATANTE:

9.3.1. A CONTRATANTE deverá preencher o formulário disponibilizado em <https://www.cobrebem.com/habilitacao.html> com dados válidos e atualizados do seu estabelecimento e colaboradores.

9.3.1.1. É de inteira responsabilidade da CONTRATANTE manter o formulário citado no item 9.3.1 atualizado, informando imediatamente a COBRE BEM no caso de qualquer alteração nos dados preenchidos no mesmo.

Este Anexo integra o Contrato identificado no preâmbulo de forma inseparável e complementar.