

Bem-vindo!

Abaixo detalhamos os serviços mais relevantes que seu TPV Getnet possui, para que você possa começar a aumentar as vendas de sua empresa.

Customer Success. Exclusivo para nossos melhores clientes

O pagamento é fundamental para criar uma boa experiência para o cliente. Além disso, com novos métodos para pagamento surgindo rapidamente, esta experiência está se tornando mais sofisticada a cada dia. Para manter o foco em seus negócios, você tem a equipe de Customer Success à sua disposição como principal ponto de contato. Um especialista para ajudá-lo a administrar os pagamentos em seus negócios.

Nos próximos dias, o agente designado entrará em contato com você para entender melhor suas necessidades.

Customer Success o ajudará a:

- > Melhorar as informações sobre o comportamento de suas cobranças e pagamentos.
- > Recomendar alternativas e soluções para otimizar seus pagamentos.
- > Ter um único ponto de contato para orientação e resolução de dúvidas ou necessidades em relação aos seus pagamentos.
- > Escalar incidentes ou desvios na qualidade do serviço esperado.

Merchant Portal: gerenciar sua atividade de TPV

O Merchant Portal é o portal online de administração e relatórios da Getnet, oferecendo todas as ferramentas necessárias para gerenciar transações, gerar estratégias de risco, gerenciar carteiras de cartões e gerar relatórios e estatísticas.

Acesso em portal.getnet europe.com com seu usuário e senha. Caso ainda não tenha recebido, entre em contato com a equipe de Customer Success, que também fornecerá as informações básicas sobre como navegar.

Através do Merchant Portal também é possível realizar algumas operações: reembolsos parciais ou completos, cancelamento de operações, confirmação de pré-autorizações, Pay by link, gerenciamento de assinaturas (se este serviço for contratado) e operações MOTO.

Relatórios e reconciliação

Além das informações incluídas no Merchant Portal, você receberá estes documentos por e-mail:

1. Fatura (Invoice). Mostra os detalhes de cada pagamento com o total de suas transações, assim como o que foi cobrado pelo processamento. Você receberá uma fatura para cada moeda paga, estrutura de preços e forma de pagamento alternativo que contratou.

2. Extrato (Settlement note). Mostra um resumo de todas as faturas que você recebeu durante o período.

Você também pode solicitar o envio automatizado de arquivos de conciliação:

- > **EPA:** resumo de todas as transações que foram processadas corretamente, assim como os custos do serviço. Se este relatório tiver sido solicitado durante o processo de registro, estará disponível no Merchant Portal.
- > **RECONHECIMENTO:** resumo das transações processadas no dia anterior. É depositado diariamente no SFTP da Getnet para comerciantes, incluindo operações com cartão e métodos alternativos de pagamento.

Para solicitar o envio automático destes arquivos, favor entrar em contato com o Customer Success Service.

Estornos

No caso de uma transação ser devolvida, o banco que emitiu o cartão de crédito inicia a recusa da cobrança originalmente cobrada. Neste caso, o comerciante tem o direito de examinar o caso e se opor à rejeição da transação.

Observe que você deve processar ativamente uma disputa de estorno.

Para isso, o identificador do estorno e a justificativa e/ou prova da entrega do produto ou serviço são necessários para provar que o estorno não é válido.

Estes documentos devem ser enviados para connect@getneteuropa.com, com cópia para a equipe de Customer Success. Você poderá ver o status de seus estornos no Merchant Portal.

VAT

Os serviços são fornecidos pela Getnet EU da Espanha. De acordo com os regulamentos do IVA (Artigos 44 e 196 da Diretiva de IVA da UE 2006/112), você precisa pagar o IVA onde recebe esses serviços e, dessa forma, os serviços fornecidos pela Getnet EU a clientes comerciais não estarão sujeitos ao IVA da Espanha. Qualquer IVA ou imposto indireto equivalente aplicável no local/país onde você recebe os serviços deverá ser pago por você, o cliente. Você deve cumprir os regulamentos fiscais em seu país e cobrir qualquer possível cobrança reversa de IVA caso algum serviço não seja considerado isento de IVA.

PCI DSS

PCI-DSS (Payment Card Industry - Data Security Standards) são os padrões de segurança que devem ser atendidos por todos os comerciantes ou prestadores de serviços que processam ou armazenam dados de cartões. É um conjunto de requisitos técnicos e operacionais que são criados para proteger os dados do titular do cartão.

O PCI SSC (Security Standards Council), criado pelas principais marcas internacionais, é o responsável pelo estabelecimento das normas de segurança, aplicadas a todos os participantes do setor (entidades financeiras, comerciantes, prestadores de serviços e empresas de software, entre outras).

O processo para verificar se sua empresa está em conformidade com o PCI DSS, que você já concluiu, deve ser renovado anualmente. Através da **plataforma PCI Getnet**, você será apoiado por uma equipe que oferece suporte individual e especializado sem que você tenha que adquirir qualquer conhecimento técnico ou regulamentar.

Para mais informações sobre como completar este processo e as provas que precisa fornecer, dependendo de sua solução e modelo de negócio, pode consultar nosso **Guia PCI**.

Qualquer dúvida, por favor entre em contato conosco: customer.success@getneteuropa.es.