



**REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DOS
ARRANJOS TICKETLOG PÓS E TICKETLOG PRÉ
(ARRANJOS FECHADO DE PAGAMENTO PÓS E PRÉ PAGO)**

INSTITUÍDO PELA

TICKET SOLUÇÕES HDFGT S.A.

Campo Bom, 06 de setembro de 2018

Índice

CAPÍTULO I - DEFINIÇÕES	3
CAPÍTULO II - PROPÓSITO DOS ARRANJOS	7
CAPÍTULO III - MODALIDADE DE RELACIONAMENTO	7
CAPÍTULO IV - ABRANGÊNCIA TERRITORIAL	7
CAPÍTULO V - INSTRUMENTO DE PAGAMENTO.....	7
CAPÍTULO VI - TIPOS DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO	9
CAPÍTULO VII - REGRAS PARA USO DA MARCA.....	9
CAPÍTULO VIII - DOS PARTICIPANTES	11
Seção I – PRESTADOR DE SERVIÇO DE REDE	11
Subseção I - DO FLUXO DECISÓRIO PARA PARTICIPANTES	14
CAPÍTULO IX - DO PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO DA TRANSAÇÃO	15
CAPÍTULO X - DA REJEIÇÃO DAS TRANSAÇÕES	19
CAPÍTULO XI - DO SISTEMA DE COMPENSAÇÃO E LIQUIDAÇÃO	Erro! Indicador não definido.
CAPÍTULO XII - PRAZO E PROCEDIMENTO PARA ENVIO E LIQUIDAÇÃO DA TRANSAÇÃO	19
CAPÍTULO XIII - RISCOS INERENTES AOS ARRANJOS TICKETLOG	20
CAPÍTULO XIV - ESTRUTURA DE TARIFAS DOS ARRANJOS TICKETLOG	22
CAPÍTULO XV - DELIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES DA INSTITUIDORA.....	24
CAPÍTULO XVI - DELIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE ENTRE OS PARTICIPANTES.....	26
CAPÍTULO XVII - GOVERNANÇA NOS PROCESSOS DECISÓRIOS	26
CAPÍTULO XVIII - REGRAS DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS (ChargeBack).....	26
CAPÍTULO XIX - PENALIDADES APLICÁVEIS	28
CAPÍTULO XX - TERCEIRIZAÇÃO DE ATIVIDADES	31
CAPÍTULO XXI - MECANISMOS DE INTEROPERABILIDADE DOS ARRANJOS	32
CAPÍTULO XXII - MECANISMOS DE INTEROPERABILIDADE ENTRE PARTICIPANTES.....	33
CAPÍTULO XXIII - ATIVIDADES EXECUTADAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO ...	33
CAPÍTULO XXIV - DISPOSIÇÕES FINAIS	35

Pelo presente instrumento (“Regulamento”), TICKET SOLUÇÕES HDFGT S/A, empresa privada com sede na cidade de Campo Bom, Estado do Rio Grande do Sul, na Rua Machado de Assis, 50, prédio 2, bairro Santa Lucia, inscrita no CNPJ/MF sob nº 03.506.307/0001-57 (“Instituidora”), estabelece as regras de funcionamento que serão aplicáveis aos arranjos de pagamento denominados “TICKETLOG Pós e TICKETLOG Pré” (“Arranjos TICKETLOG Pós e TICKETLOG Pré”).

CAPÍTULO I - DEFINIÇÕES

1.1. Sempre que utilizado neste Regulamento, os termos abaixo terão os seguintes significados:

Agenda de Repasse:

é o arquivo eletrônico gerado pela Instituidora que contém os valores que o Estabelecimento Comercial tem a receber e/ou a pagar no âmbito dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré ;

Agenda de Cobrança:

é o arquivo eletrônico gerado pela Instituidora que contém os valores que o Cliente tem a pagar no âmbito dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré ;

Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré :

é o conjunto de normas e procedimentos que disciplinam a prestação de serviços de pagamento para a aquisição de bens e serviços, nos termos da Legislação Aplicável e deste Regulamento;

Autoridade Competente:

é toda e qualquer entidade que, nos termos da Legislação Aplicável, seja competente para estabelecer normas, regulamentos, leis, decretos etc. que sejam aplicáveis às atividades desenvolvidas pelas Participantes e a Instituidora;

Banco Liquidante:

significa a instituição financeira devidamente autorizada pelo Banco Central, detentora de conta de depósitos, contratada pela TicketLog, na qualidade de Instituição de Pagamento, para prestar os serviços de liquidação financeira no âmbito dos Arranjos de Pagamento TicketLog.

Bandeira:

são as marcas “Expers” ou “Ticket”, de propriedade da ou licenciada para a Instituidora, ou outra bandeira que a Instituidora esteja autorizada a utilizar, e que identifica os Instrumentos de Pagamentos e os Estabelecimentos Comerciais dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré;

Cartão:

é o Instrumento de Pagamento caracterizado por ser um cartão plástico, ou qualquer outro instrumento permitido pela legislação, munido de tarja magnética, chip eletrônico ou outra tecnologia equivalente, e que é utilizado para realizar uma Transação;

Chargeback:

é a reversão de uma Transação aprovada que resulta no estorno do valor da Transação;

Cliente:

é a pessoa jurídica que celebra um Contrato de Prestação de Serviços;

Código de Autorização:

é o conjunto de caracteres fornecido pela Instituidora que identifica que uma Transação foi aprovada e cujo valor será lançado a crédito do Estabelecimento Comercial na Agenda de Repasse;

Conta de Pagamento:

conta de registro detida em nome de Usuário Final de serviços de pagamento, utilizada para a realização de transações de pagamento, no âmbito dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré. A abertura, movimentação e encerramento da Conta de Pagamento será feita nos termos da Legislação Aplicável;

Contrato de Credenciamento:

é o contrato pelo qual o Estabelecimento Comercial, ao formalizar a sua adesão, passa a integrar a Rede TicketLog como credenciado. O Contrato de Credenciamento estabelece os direitos e as obrigações do Estabelecimento Comercial para aceitar Instrumentos de Pagamento;

Contrato de Prestação de Serviços:

é o contrato pelo qual o Cliente contrata os Instrumentos de Pagamentos emitidos pela Instituidora. O Contrato de Prestação de Serviços estabelece os direitos e as obrigações do Cliente e do Usuário Final para utilizar o Instrumento de Pagamento.

Contrato de Participação:

é o contrato pelo qual a Instituidora contrata os serviços prestados pelo Prestador de Serviços de Rede e formaliza o licenciamento deste aos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré.

Credenciador(a):

para fins deste Regulamento, é a Ticket Soluções HDFGT S.A., instituição de pagamento autorizada pelo Banco Central do Brasil a habilitar Estabelecimentos para aceitar os Instrumentos de Pagamento e realizar a liquidação financeira das Transações;

Emissor(a):

para fins deste Regulamento, é a instituição de pagamento autorizada pelo Banco Central do Brasil a gerenciar Contas de Pagamento de Usuário Final, do tipo Pós e Pré-paga, e disponibilizar Instrumento de Pagamento com base nessas contas;

Estabelecimento Comercial:

é a pessoa jurídica fornecedora de bens, produtos ou serviços, que for credenciada para aceitar Instrumento de Pagamento;

Instituição Domicílio:

instituição financeira ou de pagamento, detentora de conta de depósitos à vista ou de pagamento de escolha do usuário final recebedor (estabelecimento comercial) para crédito de seus recebimentos autorizados no âmbito do arranjo de pagamento.

Instituidora:

é a Ticket Soluções HDFGT S.A., autorizada pelo Banco Central do Brasil a instituir arranjo de pagamento. Por se tratar de um arranjo fechado, caberá à Instituidora emitir Instrumento de Pagamento e credenciar Estabelecimentos Comerciais;

Instrumento de Pagamento:

elemento físico ou virtual, emitido pela Instituidora nos termos deste Regulamento, que viabiliza a seus Usuários Finais, por meio de identificação e procedimento de segurança, a realizar Transação de aquisição de bens e serviços nos Estabelecimentos Comerciais credenciados;

Legislação Aplicável:

significa qualquer lei, decreto, resolução, circular, carta-circular ou qualquer norma emitida por uma Autoridade Competente, que esteja em vigor e deva ser observada por aqueles aos quais tais Legislações Aplicáveis se destinam;

Política Comercial:

é a regra definida pela Instituidora que estabelece, dentre outras condições, o percentual máximo e mínimo da Taxa de Administração, assim como o prazo mínimo e máximo para cobrança e repasse do valor da Transação.

Portador Autorizado:

pessoa física autorizada pelo Usuário Final a utilizar o Instrumento de Pagamento emitido pela Instituidora;

Prestador de Serviços de Rede:

entidade que disponibiliza infraestrutura de rede para a captura e direcionamento de Transações no âmbito dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré;

Rede Credenciada:

É o conjunto de Estabelecimentos Comerciais credenciados a aceitarem Instrumentos de Pagamento no âmbito dos Arranjos TicketLogPós e TicketLog Pré;

Regulamento:

são as regras e condições estabelecidas neste instrumento;

Taxa de Administração:

é o valor devido pelo Estabelecimento Comercial à Instituidora pelos serviços prestados por esta. A Taxa de Administração é um percentual incidente sobre o valor de cada Transação realizada no Estabelecimento Comercial;

Transação:

é a utilização do Instrumento de Pagamento em um evento de compra, de consulta de saldo ou de cancelamento de compra, no Estabelecimento Comercial. A realização da Transação deverá ser feita observando as condições estabelecidas no Contrato de Credenciamento e no Contrato de Prestação de Serviços e poderá exigir a inclusão de informações como quilometragem, tipo de combustível, produto ou serviço adquirido, dentre outras.

Usuário Final:

é a pessoa natural ou jurídica que utiliza o Instrumento de Pagamento disponibilizado por um Cliente.

CAPÍTULO II - PROPÓSITO DOS ARRANJOS

2.1. Os Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré, caracterizados como arranjo fechado, são constituídos pelo conjunto de procedimentos, normas e sistemas que permitem que Usuários Finais utilizem o Instrumento de Pagamento para a compra de bens e serviços oferecidos e disponibilizados pelos Estabelecimentos Comerciais credenciados à Rede Credenciada, as quais serão liquidadas nos termos deste Regulamento.

CAPÍTULO III - MODALIDADE DE RELACIONAMENTO

3.1. Os Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré permitem que os Usuários Finais se relacionem com a Instituidora por meio de Conta de Pagamento Pós e Pré-paga, assim considerada aquela na qual o Instrumento de Pagamento é disponibilizado para realizar Transação considerando aporte de recursos por parte do Usuário Final.

CAPÍTULO IV - ABRANGÊNCIA TERRITORIAL

4.1. Os Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré estão disponíveis e podem ser utilizados em todo o território nacional, tratando-se de arranjo doméstico, nos termos da regulamentação em vigor.

CAPÍTULO V - INSTRUMENTO DE PAGAMENTO

5.1. Os Instrumentos de Pagamento serão emitidos e aceitos exclusivamente no território nacional.

5.2. Para realizar Transações no âmbito dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré a Instituidora disponibilizará, para os Usuários Finais, Instrumento de Pagamento com pelo menos uma das seguintes características:

- (i) cartão plástico, provido de (a) tarja magnética, (b) chip, (c) tecnologia contact less ou (d) de simples apresentação com assinatura, os quais serão aceitos em meios de captura, sítio eletrônico ou mediante simples apresentação;

- (ii) dispositivo mobile, como celular, tablets etc., via aplicativo específico;
- (iii) identificação biométrica;
- (iv) dispositivo transmissor e receptor (tecnologia wireless - Tag).

5.2.1. A Instituidora poderá alterar as especificações técnicas dos Instrumentos de Pagamento sempre que julgar conveniente ou adequado para a utilização ou segurança dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré. Qualquer modificação será informada aos Usuários Finais.

5.2.2. Os procedimentos de utilização do Instrumento de Pagamento devem observar as seguintes premissas, quando aplicáveis:

- (v) Cartão: para sua utilização, o Usuário Final deverá inseri-lo no canal de acesso respectivo. O Cartão será utilizado nos equipamentos de leitura da tecnologia utilizada pelo Cartão. O uso será sempre presencial, pelo Portador Autorizado ou pelo Usuário Final, mediante a inserção do cartão no equipamento leitor e a inserção da senha ou a utilização do modo de identificação aplicável;
- (vi) Dispositivo *mobile*: sua utilização se dará mediante a identificação do Usuário Final diretamente no dispositivo, por meio de aplicativo eletrônico específico. O dispositivo será utilizado em celulares e tablets, de forma remota por meio de telefonia celular;
- (vii) Identificação biométrica: sua utilização se dará por meio da aproximação ou contato de digital ou outra parte do Usuário Final pessoa natural, que estiver previamente armazenado no sistema para confronto de imagens. O uso será presencial, mediante a aproximação ou o contato da parte do corpo do Usuário Final diretamente no equipamento leitor; e
- (viii) Dispositivo transmissor e receptor (*wireless; Tag*): a sua utilização se dará mediante a aproximação do dispositivo transmissor ao equipamento leitor. Poderá ser exigida senha de identificação do seu Usuário Final. O uso será presencial, mediante a aproximação do dispositivo ao equipamento leitor.

5.2.3. A transação efetuada por intermédio dos meios de pagamento previstos neste regulamento será autorizada mediante checagem eletrônica das informações da transação previamente inseridas no dispositivo utilizado pela rede credenciada, que serão remetidas ao

sistema autorizador e validadas a partir da confirmação das informações inseridas. O sistema autorizador gerará mensagem de retorno ao dispositivo utilizado pela rede credenciada sobre a validade dos dados inseridos e sobre a possibilidade de prosseguimento da transação (autorização ou rejeição), gerando um código para a transação efetuada.

5.2.4. É obrigação do Estabelecimento Comercial verificar e confirmar os dados de identificação do portador do meio de pagamento utilizado para a transação, assim como as demais informações disponíveis no meio de pagamento utilizado e aquelas requeridas pelo dispositivo utilizado pela rede credenciada.

5.2.5. Nos casos em que for identificado fraude consumada na transação autorizada ou descumprimento das obrigações dispostas neste Regulamento ou no acordo celebrado entre a Instituidora e o Estabelecimento Comercial, é facultado à Instituidora reter ou descontar dos reembolsos a realizar ao Estabelecimento Comercial o valor da transação.

CAPÍTULO VI - TIPOS DE TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

6.1. Os Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré disponibilizam transações com os Instrumentos de Pagamento para pagamento de compra à vista, consulta de saldo ou cancelamento de compra na Rede Credenciada, e poderá exigir a inclusão de informações como quilometragem, tipo de combustível, produto ou serviço adquirido, dentre outras que serão capturadas pelo Prestador de Serviços de Rede.

6.1.1. a utilização dos meios de pagamento é direcionada a gestão de despesas corporativas, incluindo, mas não se limitando, àquelas relacionadas à gestão de frotas, abastecimento e manutenção. Neste caso, é permitida apenas a transação de pagamento direto ao Estabelecimento Comercial.

CAPÍTULO VII - REGRAS PARA USO DA MARCA

7.1. As Marcas TicketLog são registradas em sua forma nominativa, figurativa e mista, de acordo com a legislação vigente.

7.2. O Grupo Edenred e a TicketLog possuem política global de uso de marcas a qual tratará das especificidades de cores, tamanhos, fontes e demais aspectos gráficos e políticas de uso das marcas da TicketLog aplicáveis ao país.

- 7.3.** Os Participantes e ingressantes dos Arranjos de Pagamento TicketLog devem observar que qualquer tipo de utilização das marcas TicketLog em propagandas de aceitação, decalques de aceitação ou cartazes deverá ser efetuada de acordo com o contrato específico firmado pelas partes, quando aplicável ou com orientação da TicketLog relativa às regras de reprodução, uso e arte final que possam estar vigentes na ocasião.
- 7.4.** O uso ou a exibição das Marcas TicketLog cessará na data de cancelamento do contrato de credenciamento de Estabelecimento Comercial, do contrato firmado com o Participante ou mediante notificação prévia da TicketLog para cessar a referida utilização ou exibição.
- 7.5.** As Bandeiras são o elemento visual que identifica todos os Instrumentos de Pagamento emitidos com base neste Regulamento e os Estabelecimentos Comerciais credenciados a aceitarem os Instrumentos de Pagamento.
- 7.6.** É vedado aos Participantes, Estabelecimento Comercial credenciado, ao Cliente e ao Usuário Final utilizar a Bandeira sem a prévia e expressa autorização da Instituidora, bem como praticar qualquer ato que vise a violar, restringir ou alterar os direitos de propriedade da Instituidora sobre as Bandeiras.
- 7.7.** O Estabelecimento Comercial credenciado deverá afixar em suas instalações adesivos e/ou displays no layout aprovado pela Instituidora, o qual o identificará como estabelecimento autorizado a aceitar Instrumentos de Pagamento.
- 7.7.1.** Os Estabelecimentos Comerciais credenciados deverão manter visível e em boa ordem toda a forma de identificação visual dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré e dos Instrumentos de Pagamento que o compõem, de maneira que sejam afixados em suas instalações os adesivos que comprovem o credenciamento, não devendo utilizá-los indevidamente, cedê-los, emprestá-los, ou transferi-los a terceiros a qualquer título ou sob qualquer justificativa.
- 7.8.** Observadas as disposições contidas neste Capítulo VII, a Instituidora poderá incluir nos seus Instrumentos de Pagamento, juntamente com as Bandeiras, a marca ou logotipo de seus parceiros comerciais, podendo, inclusive, incluir tais marcas nos materiais de sinalização dos Estabelecimentos Comerciais.
- 7.9.** Todos e quaisquer registros das Marcas TicketLog são única e exclusivamente realizados pelo Grupo Edenred em todos os países que atua.
- 7.10.** A criação ou modificação do nome empresarial é registrada e é de responsabilidade de cada subsidiária do Grupo Edenred.

CAPÍTULO VIII - DOS PARTICIPANTES

- 8.1.** Os Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré são fechados, isto é, somente a Instituidora poderá abrir e gerir Contas de Pagamento, emitir Instrumentos de Pagamento e credenciar Estabelecimentos Comerciais nos termos deste Regulamento.
- 8.2.** A Instituição Domicílio do Estabelecimento Comercial credenciado, para fins do arranjo, será de sua livre escolha, nos termos da regulamentação vigente, podendo ser uma instituição financeira ou de pagamento.
- 8.2.1.** a Instituição Domicílio **não participará do arranjo**, sendo para isto necessário que a Instituidora se assegure da possibilidade da mesma cumprir as obrigações deste Regulamento, incluídos os prazos máximos para disponibilização dos recursos para livre movimentação pelo usuário recebedor.
- 8.2.2.** não há discriminação por parte do Instituidor em relação às instituições que podem atuar como Instituição Domicílio, mas a escolha deverá recair sobre apenas uma instituição para cada Estabelecimento Comercial.

Seção I – PRESTADOR DE SERVIÇO DE REDE

- 8.3.** Os Arranjos de Pagamento TicketLog podem utilizar Prestadores de Serviço de Rede, na qualidade de Participantes dos Arranjos de Pagamento TicketLog, que tem por objetivo a prestação de serviços de captura, transmissão e roteamento de dados decorrentes de Transações de Pagamento realizadas pelos Clientes e/ou Usuários-Beneficiários, conforme aplicável, por meio dos Instrumentos de Pagamento.
- 8.4.** O Prestador de Serviço de Rede atua na validação de informações dos Estabelecimentos Comerciais e na conexão dos Estabelecimentos Comerciais para aceitação do Instrumento de Pagamento.
- 8.5.** Sem prejuízo do disposto na relação jurídica contratual específica, o Prestador de Serviço de Rede também é responsável pelas seguintes obrigações:
- (i) capturar a Transação de Pagamento e direcionar para a Autorizadora;
 - (ii) receber a informação e enviar para o Estabelecimento Comercial que está realizando a venda; e

(iii) enviar arquivos de conciliação para a Processadora.

8.6. Os Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré podem admitir Prestadores de Serviços de Rede para participarem do respectivo arranjo, estando o licenciamento condicionado ao cumprimento do item 19.2 deste Regulamento, bem como a aprovação técnica e cadastral do interessado mediante apresentação dos seguintes documentos e informações:

- a) CNPJ válido e comprovada regularidade fiscal;
- b) possuir reconhecida capacidade tecnológica-operacional, fornecendo, no mínimo, infraestrutura de rede para captura e transmissão de informações, de forma criptográfica aprovada por autoridade certificadora, em layout de mensageria do tipo ISO 8583 (ou outro formato que venha o substituir), e geração de arquivos logs de conciliação diários em Terminais POS/PDV e/ou de acesso remoto, com tecnologia de comunicação Interface de Programação de Aplicação (Application Programming Interface), Transmissão Segura Magnética (Magnetic Secure Transmission), e/ou Tecnologia de Comunicação por Aproximação (Near Field Communication) capaz de interconectar com software e hardwares da TicketLog em diversas localidades no território nacional
- c) manter plano de contingência e de continuidade de negócios válidos e atualizados, indicando os procedimentos-chave de recuperação dos negócios específicos, bem como detalhando como recuperar processos de negócios críticos no evento de uma ameaça ou interrupção de negócio. Os elementos mínimos que devem compor este plano são, mas não limitados a: (i) identificação dos processos críticos; (ii) procedimentos de recuperação; (iii) localidades de recuperação; (iv) time crítico para localidade de recuperação; (v) informações de fornecedores; (vi) suporte a sistemas necessários para recuperar os processos de negócios; (vii) comunicações telefônicas para recuperação dos negócios; e (viii) registros vitais necessários para efetuar a recuperação do negócio;
- d) Realização de testes de homologação dos seus meios de captura e da sua mensageria com os padrões técnicos de Transação utilizados nos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré;
- e) Apresentar e manter certificação para protocolos específicos de segurança, necessários para a realização de Transações em

conformidade com as normas de segurança aceitas internacionalmente e utilizadas nos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré;

- f) Comprovar capacidade econômico-financeira para realizar investimentos da sua rede de captura de Transações, de forma a mantê-la sempre aderente aos padrões de segurança, de capilaridade e de disponibilidade da rede através do envio de informações contábeis que mencionam os investimentos destinados a manutenção/atualização da rede; e
- g) Pagamento da taxa de admissão estabelecida pela Instituidora, aplicável em virtude da homologação dos sistemas utilizados para a captura das Transações.

8.6.1. A prática de quaisquer dos atos a seguir relacionados sujeitará o Prestador de Serviços de Rede às penalidades previstas no Contrato de Participação:

- (i) Participação em fraude, envolvendo a administração ou colaborador do Prestador de Serviços de Rede, assim como relacionados às empresas subcontratadas, aos colaboradores, Usuários Finais ou aos Estabelecimentos Comerciais;
- (ii) Descumprimento de qualquer condição estabelecida neste Regulamento, no Contrato de Participação ou na Legislação Aplicável;
- (iii) Notória insolvência;
- (iv) Perda ou comprometimento da capacidade técnica para prestar os serviços contratados, tais como indisponibilidade contínua de rede, descumprimento de SLAs críticos, dentre outros estabelecidos no Contrato de Participação.

8.6.2. A suspensão do Prestador de Serviços de Rede implicará no imediato bloqueio sistêmico para aceitação dos Instrumentos de Pagamento na rede do prestador.

8.6.3. Na ocorrência de algum evento previsto no item 8.6.1 e sem prejuízo do disposto na relação jurídica contratual específica, verificada a existência de quaisquer irregularidades, a Ticket Log, em um primeiro momento, providencia a notificação ao Participante, para que esclareça e sane os fatos verificados. Constatada a não regularização e reincidência a Instituidora tomará uma ou mais das seguintes providências, conforme a gravidade do evento, alternativa ou cumulativamente, a severidade das perdas, a reincidência do Prestador

de Serviços de Rede ou a irreversibilidade dos danos causados aos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré:

- (i) Advertência ao Prestador de Serviços de Rede;
 - (ii) Penalidade financeira, observados os critérios definidos no Capítulo XIII deste Regulamento;
 - (iii) Suspensão do Prestador de Serviços de Rede até cumprimento da obrigação inadimplida e o ressarcimento das perdas causadas aos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré; e
- Exclusão ou descredenciamento do integrante infrator, sem prejuízo da obrigação do Participante ressarcir as perdas causadas aos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré.

Subseção I - DO FLUXO DECISÓRIO PARA PARTICIPANTES

8.7. Em razão de os Arranjos de Pagamento TicketLog serem categorizados como Arranjos de Pagamento Fechado, não são aplicados fluxos decisórios relativos à Instituição de Pagamento em razão de disputa ou controvérsia, dado que também representa a figura de Instituidora de Arranjos de Pagamento TicketLog.

8.8. Caso a TicketLog, na qualidade de Instituidora dos Arranjos de Pagamento, e o Prestador de Serviço de Rede (i) tiverem alguma disputa ou controvérsia com relação aos serviços prestados no âmbito deste Regulamento e/ou dos instrumentos específicos firmados entre as partes, particularmente nos processos de captura e roteamento das Transações de Pagamento; ou (ii) se uma destas partes não concordar, desde que de forma embasada e comprovada, com a imputação do descumprimento de uma obrigação que lhe compete, estes seguem o procedimento de resolução de conflitos descrito abaixo:

- a. inicialmente, referida controvérsia relativa a este Regulamento e/ou dos instrumentos específicos firmados entre as partes será encaminhada, por escrito, para as áreas que desempenham este papel na TicketLog. Os representantes das partes terão autorização para representar as respectivas partes em relação a todos os aspectos deste Regulamento e/ou dos instrumentos específicos firmados entre as partes, sendo que partes acordam que qualquer alteração/substituição destes indivíduos será comunicado imediatamente pela parte em questão, mediante carta assinada pelos representantes legais da parte em questão;
- b. caso os representantes das partes não consigam resolver o conflito dentro de 7 (sete) dias úteis de seu recebimento, o conflito será

encaminhado por escrito aos Diretores Presidentes das partes (ou cargo similar), para análise e resolução, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis; e

- c. as partes envidarão esforços razoáveis de boa-fé para resolver o conflito seguindo o procedimento para resolução de conflitos constante deste Regulamento e/ou dos instrumentos específicos firmados entre as partes, sempre com o objetivo de encontrar a solução para o conflito que preserve a continuidade da execução dos serviços contratados, bem como dos níveis de serviços.

8.9. A TicketLog não cobra tarifas para resolução de conflitos Participantes.

8.10. Sem prejuízo do disposto na relação jurídica contratual específica, as penalidades aplicáveis em razão de disputa ou controvérsia que possa surgir entre o Prestador de Serviço de Rede e a TicketLog devem observar o disposto no item 8.6.3.

CAPÍTULO IX - DO PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO DA TRANSAÇÃO

Seção I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. Nas Transações de Pagamento, os Estabelecimentos Comerciais deverão observar as características de segurança de cada Instrumentos de Pagamento, nos termos de cada anexo a este Regulamento e nos termos da legislação vigente.

9.2. As Transações de Pagamento são referentes ao pagamento de abastecimentos, manutenções, estacionamento, mobilidade dos condutores e outros serviços referentes à gestão de frotas.

Seção II - DO PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO DA TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO

9.3. No âmbito dos Arranjos de Pagamento Ticket Log, o processo de Autorização de uma Transação de Pagamento é realizado conforme os passos abaixo:

- (i) o Cliente e/ou Usuário-Beneficiário, conforme aplicável, utiliza um Instrumento de Pagamento para a aquisição de produtos, bens e/ou

serviços, em um Estabelecimento Comercial, fornecendo os dados do referido Instrumento de Pagamento;

- (ii) o Estabelecimento Comercial deve (a) inserir corretamente o Instrumento de Pagamento no canal de acesso disponibilizado pelo Prestador de Serviço de Rede; (b) executar os comandos específicos atinentes à Transação de Pagamento em questão; e (c) inserir o valor da Transação de Pagamento pertinente;
- (iii) uma vez capturada uma Transação de Pagamento pelo Prestador de Serviço de Rede no Estabelecimento Comercial, nos Canais de Captura, tal Transação de Pagamento é transmitida à Ticket Log para fins de autorização;
- (iv) a Ticket Log registra a Transação de Pagamento realizada no Estabelecimento Comercial no momento que recebe do Prestador de Serviço de Rede as informações relativas à Transação de Pagamento;
- (v) cabe à Ticket Log processar tais respostas aos pedidos de autorização, que serão transmitidos imediatamente ao Estabelecimento Comercial por meio do Prestador de Serviço de Rede; e
- (vi) no momento em que o Estabelecimento Comercial recebe a resposta ao pedido de autorização, a Transação de Pagamento é finalizada com Cliente e/ou Usuário-Beneficiário, conforme aplicável, nos termos da resposta do pedido de autorização assim recebida.

9.4. Toda e qualquer Transação de Pagamento poderá ser cancelada, a qualquer tempo, caso haja constatação de ocorrência de irregularidades, fraudes ou, ainda, o não cumprimento, pelo Estabelecimento Comercial, das normas e condições estabelecidas no contrato específico firmado pelas partes ou na legislação vigente.

Subseção I - Das Transações de Pagamento realizadas de forma Remota

9.5. As Transações de Pagamento realizadas de forma remota são aquelas realizadas por meio da internet e/ou canais de telecomunicação disponibilizados pela Ticket Log e/ou pelos Estabelecimentos Comerciais.

9.6. Para fins de confirmação, autenticação e Aceitação da Transação de Pagamento realizada de forma remota, os seguintes requisitos devem ser observados:

9.6.1. inclusão dos dados e informações do Cliente e/ou do Usuário-Beneficiário, conforme aplicável, de acordo com os critérios estabelecidos em cada canal de acesso;

9.6.2. inclusão do número de registro do Instrumento de Pagamento detido pelo Cliente e/ou do Usuário-Beneficiário, conforme aplicável; e

9.6.3. inclusão dos dispositivos de segurança presentes nos Instrumentos de Pagamento.

9.7. Além dos requisitos descritos no item acima, a Ticket Log se reserva no direito de exigir quaisquer outros dados adicionais para fins de confirmação, autenticação e Aceitação da Transação de Pagamento.

9.8. Considerar-se-á autorizada a Transação de Pagamento registrada de forma remota no momento em que a Ticket Log aceitar tal Transação de Pagamento a partir de:

9.8.1. confirmação da existência de limite ou saldo na respectiva Conta de Pagamento de titularidade do Cliente e/ou do Usuário, conforme aplicável;

9.8.2. confirmação de que o número do Instrumento de Pagamento, o código de segurança e a validade do Instrumento de Pagamento na forma de cartão magnético ou microchipado estão válidos e corretos.

9.9. Na impossibilidade de realização da Transação de Pagamento por meio remoto, o Cliente e/ou o Usuário-Beneficiário, conforme aplicável, deverá entrar em contato diretamente com canal de atendimento disponibilizado pelo próprio Estabelecimento Comercial, não cabendo a Ticket Log qualquer outra providência.

9.9.1. A Transação de Pagamento registrada de forma remota e que não seja aceita será informada ao respectivo Estabelecimento Comercial e ao Cliente e/ou Usuário-Beneficiário, conforme aplicável, que deverá informar o Cliente e/ou o Usuário, conforme aplicável, de tal negativa.

Subseção II -

Das Transações de Pagamento Realizadas de forma Próxima

9.10. As Transações de Pagamento realizadas de forma próxima são aquelas em que o Cliente e/ou o Usuário-Beneficiário, conforme aplicável,

encontra-se presencialmente no Estabelecimento Comercial e utiliza o Instrumento de Pagamento para a realização da Transação de Pagamento.

9.11. Para fins de confirmação, autenticação e Aceitação da Transação de Pagamento realizada por meio de Instrumento de Pagamento, os seguintes requisitos devem ser observados:

9.11.1. o Estabelecimento Comercial deve (i) inserir corretamente o Instrumento de Pagamento no equipamento disponibilizado pelo Prestador de Serviço de Rede; (ii) executar os comandos específicos atinentes à Transação de Pagamento em questão; e (iii) inserir o valor da Transação de Pagamento em questão;

9.11.2. o Estabelecimento Comercial deve submeter a Transação de Pagamento em questão à prévia confirmação, autenticação e Aceitação da Transação de Pagamento pela Ticket Log por meio do Prestador de Serviço de Rede; e

9.11.3. a Ticket Log deve realizar o processo de confirmação, autenticação e Aceitação da Transação de Pagamento de forma eletrônica ou manual com base na verificação da compatibilidade da senha de acesso e do código de segurança, quando aplicável, do Cliente e/ou do Usuário-Beneficiário, a qual é considerada, para todos os efeitos, sua assinatura eletrônica.

9.12. Considera-se autorizada a Transação de Pagamento registrada de forma próxima utilizando um Instrumento de Pagamento no momento em que a Ticket Log, aceitar tal Transação de Pagamento a partir de:

9.12.1. confirmação de que a senha de acesso, informações de segurança, e/ou validade do Instrumento de Pagamento, quando presentes, estão válidos e corretos; e

9.12.2. confirmação realizada da existência de limite ou saldo na respectiva Conta de Pagamento de titularidade do Cliente e/ou do Usuário, conforme aplicável.

9.13. Na impossibilidade da realização da Transação de Pagamento de forma próxima, o Estabelecimento Comercial deve realizar manualmente a Transação de Pagamento, devendo solicitar uma autorização, por meio de canal de atendimento disponibilizado pela Ticket Log, para a realização da Transação de Pagamento em questão. Nesta hipótese, o Estabelecimento Comercial deve ainda preencher um formulário específico de Transação de Pagamento manual para posterior submissão à Ticket Log.

9.14. A Transação de Pagamento registrada de forma próxima e que não for aceita é informada ao respectivo Estabelecimento Comercial, que deve informar o Cliente e/ou o Usuário-Beneficiário, conforme aplicável, de tal negativa.

CAPÍTULO X - DA REJEIÇÃO DAS TRANSAÇÕES

10.1. A Transação será rejeitada quando:

- (i) for realizada em desacordo com as condições previstas neste Regulamento;
- (ii) o Instrumento de Pagamento estiver bloqueado;
- (iii) o Estabelecimento Comercial credenciado estiver bloqueado ou não estiver habilitado tecnicamente;
- (iv) ficar caracterizada a ocorrência de ou a tentativa de fraude na realização da Transação;
- (v) quaisquer informações de identificação do portador não confirmarem a sua efetiva identidade;
- (vi) as validações executadas nos sistemas internos da Instituidora impedirem a execução da Transação, especialmente no que diz respeito ao limite autorizado ou suficiência do saldo da conta de pagamento, aplicabilidade do uso do meio de pagamento e demais fatores correlatos;
- (vii) houver infringência específica a acordo comercial celebrado entre a Instituidora e o Cliente.

10.1.1. Em caso de contestação da Transação, por parte do Usuário Final ou o Portador Autorizado, a Transação poderá ser revertida (Chargeback).

10.2. O procedimento para a reversão está previsto no Capítulo XVII deste Regulamento (Regras de Resolução de Disputas).

CAPÍTULO XI - PRAZO E PROCEDIMENTO PARA ENVIO E LIQUIDAÇÃO DA TRANSAÇÃO

11.1. Todas as Transações que receberem um Código de Autorização serão cobradas do Cliente, e liquidadas para o Estabelecimento Comercial, nos

termos e prazos estabelecidos nos acordos comerciais celebrados entre as partes, respectivamente.

11.1.1. Os recursos para livre movimentação do Estabelecimento Comercial serão disponibilizados na conta de depósitos à vista ou de pagamento mantida pelo Estabelecimento Comercial na Instituição Domicílio, conforme cadastrado nos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré.

11.1.2. A disponibilização dos recursos pela Instituidora ao Estabelecimento Comercial será realizada por meio do processo previsto no item 22.2 deste Regulamento.

11.1.3. Os prazos máximos para liquidação dos valores transacionados ao Estabelecimento Credenciado estão previstos no item 22.2 deste Regulamento.

CAPÍTULO XII - RISCOS INERENTES AOS ARRANJOS TICKETLOG

12.1. A TicketLog executa o Gerenciamento de Riscos de acordo com as diretrizes estabelecidas neste Regulamento, nos termos de suas políticas internas e em conjunto com o Grupo Edenred.

12.2. As atividades relacionadas ao Gerenciamento de Riscos são orientadas para, entre outras finalidades, identificar mensurar e mitigar os riscos.

12.3. Os Participantes dos Arranjos de Pagamento TicketLog podem estar sujeitos ao risco operacional envolvido nos Arranjos de Pagamento TicketLog, assim entendido como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, fraude, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas e serviços de pagamento de que trata este Regulamento. A definição inclui o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela TicketLog, especialmente no que tange o processo de indenização e atribuições de responsabilidade como a sanções devido ao descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela TicketLog.

12.4. A TicketLog, tanto como Instituidora dos Arranjos de Pagamento quanto de Instituição de Pagamento, é responsável por monitorar o gerenciamento e controle do risco operacional dos Participantes.

12.5. A TicketLog, tanto como Instituidora dos Arranjos de Pagamento quanto de Instituição de Pagamento, bem como cada Participante devem implementar mecanismos de Gerenciamento de Riscos de forma pró-ativa, dinâmica,

abrangente e deve possuir uma estratégia coerente de políticas e processos que devem compreender, no mínimo, os seguintes procedimentos:

- 12.5.1.** identificação, avaliação, monitoramento, controle do risco operacional ao qual o Participante está exposto, bem como acompanhamento junto às suas áreas internas responsáveis por tais ações;
- 12.5.2.** previsão de mecanismos de (i) proteção e de segurança da informação, de redes, de websites, de servidores e de canais de comunicação; (ii) de detecção e acompanhamento de fraudes e Transações de Pagamento atípicas; (iii) monitoramento das falhas de segurança; e (iv) contingência quando da indisponibilidade de sistemas de rede. Estes mecanismos incluem (i) a proteção do manuseio das informações; (ii) a autorização para realização de avaliações nos ambientes físicos e lógicos; (iii) o uso de chaves criptográficas e certificados digitais; (iv) comprometimento na correção de eventuais vulnerabilidades identificadas, entre outros;
- 12.5.3.** implementação de conjunto de controles na área tecnológica, incluindo políticas, processos, procedimentos, estruturas organizacionais e funções tecnológicas de hardware e software, sendo que estes controles devem ser estabelecidos, implantados, monitorados, revisados e aprimorados, para assegurar que os objetivos específicos de segurança alcançados, de forma integrada a pessoas, processos e tecnologias;
- 12.5.4.** implementação de controles destinados a garantir, entre outros (i) a inviolabilidade de seus ambientes físicos e ativos, prevenindo danos, interferências, e acessos físicos não autorizados; (ii) o devido treinamento e preparação dos colaboradores visando sua capacidade de realizar uma análise crítica de situações inesperadas e tomar decisões; e (iii) o gerenciamento de operações e comunicações para processamento de informações;
- 12.5.5.** previsão de mecanismos de correção das situações de falha, fraude, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos envolvido nos Arranjos de Pagamento TicketLog, incluindo o risco legal derivado. Estes mecanismos incluem (i) o monitoramento de indicadores chaves para a tomada de decisões de gerenciamento de riscos de fraude; (ii) o uso de sistemas para prevenção, detecção e investigação das situações de fraude; (iii) comprometimento na correção de eventuais vulnerabilidades identificadas, entre outros; e

- 12.5.6.** limitação de exposição ao risco operacional assim entendida como (i) o monitoramento contínuo das atividades do Prestador de Serviços de Rede, de modo a avaliar as mudanças positivas e negativas no risco inerente; e (ii) a tomada de medidas definitivas em resposta a determinados eventos.
- 12.6.** Toda informação no âmbito dos Arranjos de Pagamento TicketLog deve observar três propriedades principais de segurança: (i) confidencialidade; (ii) integridade; e (iii) disponibilidade. Observadas estas propriedades, a informação deve estar disponível para as pessoas que necessitam legitimamente de acesso, ao mesmo tempo em que há a necessidade de controles que garantam que informação não estará disponível quaisquer pessoas sem legitimidade para tanto. A garantia do funcionamento deste mecanismo decorre da classificação das informações de acordo com seu ciclo de vida, em pública, privada, sensível e confidencial.
- 12.7.** A TicketLog não é responsável por eventuais perdas e danos, inconsistências e/ou falhas ocasionadas por ato ou omissão dos Participantes dos Arranjos de Pagamento TicketLog tais como, exemplificativamente, conteúdo, veracidade e/ou autenticidade das informações recebidas.
- 12.8.** Os Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré, por se tratar de um sistema de pagamento fechado, tem os seus riscos mitigados devido à concepção de arranjo fechado.

CAPÍTULO XIII - ESTRUTURA DE TARIFAS E MULTAS DOS ARRANJOS TICKETLOG

Seção I - TARIFAS

- 13.1.** A estrutura tarifária e de remuneração da Instituidora é aplicável considerando-se a relação da Instituidora com o Usuário Final e o Estabelecimento Comercial credenciado.
- 13.2.** As tarifas a serem pagas pelo Usuário Final estão previstas no acordo celebrado entre a Instituidora e o Cliente, pactuando as condições comerciais estabelecidas entre as partes.
- 13.3.** As tarifas a serem pagas pela Instituidora dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré ao Prestador de Serviços de Rede estão previstas no acordo celebrado entre as respectivas partes, pactuando as condições comerciais estabelecidas entre as partes.

13.3.1. Não são previstas, neste momento, tarifas a serem cobradas pela Instituidora dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré aos Prestadores de Serviços de Rede. Não obstante, a Instituidora de Arranjo de Pagamento se reserva ao direito de passar a cobrar tais tarifas dos Prestadores de Serviço de Rede, mediante alteração no respectivo regulamento do arranjo e comunicação prévia por escrito, desde que de forma transparente e não discriminatória e observada a legislação e a regulamentação vigentes.

13.3.2. As tarifas que poderão ser cobradas da Instituidora pelo Prestador de Serviços de Rede levam em conta a seguinte metodologia e parâmetros de cálculo:

- (i) Tarifa de requisição de transação: valor variável por volume de transação ou fixo pactuado entre as partes a ser cobrado da Instituidora pela quantidade de transações efetuadas com os meios de pagamento estabelecidos no Regulamento dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré;
- (ii) Subsídio de meio de captura exclusivo: valor variável por volume de transação ou fixo pago pela Instituidora, pactuado entre as partes, pelo aluguel de dispositivos aptos a transacionar por decisão estratégica da Instituidora;
- (iii) Tarifa de instalação de terminais: valor fixo, pactuado entre as partes, a ser cobrado da Instituidora pelo Prestador de Serviços de Rede para a atividade de instalação de dispositivos aptos a transacionar na rede de captura;
- (iv) Tarifa de desinstalação de terminais: valor fixo, pactuado entre as partes, a ser cobrado da Instituidora pelo Prestador de Serviços de Rede para a atividade de desinstalação de dispositivos aptos a transacionar na rede de captura.

Seção II - MULTAS

13.4. Os Participantes estão sujeitos às multas por não conformidade especificadas no item 13.5 neste Regulamento, refletidos nos instrumentos específicos firmados com os Participantes no âmbito dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré.

13.5. Caso a TicketLog tome conhecimento da não conformidade com qualquer regra por parte de um Participante, a TicketLog notificará o Participante para imediatamente fazer com que este cesse a prática de não conformidade.

<i>Penalidade</i>	<i>Descrição</i>	<i>Periodicidade</i>	<i>Valor</i>
<i>Non-Compliance</i>	Penalidade de não cumprimento com regras do Regulamento e instrumentos específicos firmados com a TicketLog, na qualidade de Instituidora dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré, e com os Participantes no âmbito dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré	Ocasional	Depende da categoria da infração, observando os critérios do item 18.7 deste Regulamento.
<i>Descumprimento das Regras do Instituidor dos Arranjos de Pagamento</i>	Penalidade cobrada em caso de não cumprimento das regras do Instituidor de Arranjo de Pagamento	Ocasional	Depende da categoria da infração, observados os critérios do item 18.7 deste Regulamento
<i>Pedido de Exceção</i>	Penalidade cobrada em caso de solicitação de exceção às regras do Instituidor dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré, caso seja por este aceita	Por solicitação	1% do valor total de transações do mês antecedente

13.6. Os valores em atraso de um Prestador de Serviços de Rede poderão ser corrigidos a partir da data da configuração do saldo devedor até a data do efetivo pagamento, acrescido de correção monetária pela variação do IGP-M (FGV) e juros moratórios de 1% ao mês, calculados pro rata die.

CAPÍTULO XIV - DELIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES DA INSTITUIDORA

14.1. São responsabilidades da Instituidora:

- (i) Definir as regras e os procedimentos aplicáveis aos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré;
- (ii) Exigir dos Estabelecimentos Comerciais credenciados e dos Usuários Finais o cumprimento das obrigações e deveres previstos neste Regulamento e nos acordos comerciais particulares celebrados entre as partes;
- (iii) Estabelecer os padrões visuais e de utilização das Bandeiras;
- (v) Criar campanhas de marketing para a divulgação das Bandeiras e dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré;

- (vi) Homologar prestadores de serviços diversos para os Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré;
- (vii) Gerar a Agenda de Repasse;
- (viii) Demais responsabilidades estabelecidas na Legislação Aplicável e nos acordos pactuados entre as diferentes partes envolvidas;
- (ix) Zelar pela segurança e pelo sigilo das Transações, em relação à Instituidora, ao Usuário Final e ao Estabelecimento Comercial;
- (x) Promover o adequado gerenciamento das Contas de Pagamento dos Usuários Finais, incluindo, mas não se limitando, ao cumprimento da legislação atinente à prevenção de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo;
- (xi) Observar certificação para protocolos específicos de segurança, necessários para o cumprimento das condições de segurança aplicáveis aos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré;
- (xii) Orientar o Usuário Final acerca da utilização do Instrumento de Pagamento e de qualquer restrição aplicável à utilização do Instrumento de Pagamento junto aos Estabelecimentos Comerciais credenciados.

14.2. São responsabilidades da Instituidora perante a Prestadora de Serviço de Rede:

- (i) disponibilizar acesso e conexão aos sistemas da Processadora para as verificações das Transações de Pagamento;
- (ii) definir o padrão mínimo tecnológico, utilizado pelos Participantes de Arranjos de Pagamento da TicketLog, na captura das transações nos termos dos instrumentos contratuais específicos firmados pelas partes;
- (iii) não tratar de forma discriminatória os Participantes de Arranjos de Pagamento TicketLog.

14.3. São responsabilidades da Prestadora de Serviços de Rede:

- (i) Observar o disposto neste Regulamento e na Legislação Aplicável;
- (ii) Responsabilizar-se pelo cumprimento das condições ajustadas no Contrato de Participação, principalmente, mas não limitada a disponibilidade dos serviços contratados.

CAPÍTULO XV - DELIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE ENTRE OS PARTICIPANTES

15.1. Devido aos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré serem fechados, não há delimitação de responsabilidade entre participantes.

15.1.1. Os Prestadores de Serviços de Rede, embora participantes dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré, não serão interoperáveis ou terão relação técnica, operacional ou comercial entre si.

CAPÍTULO XVI - GOVERNANÇA NOS PROCESSOS DECISÓRIOS

16.1. Os Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré contam com uma estrutura de governança corporativa designada para decidir qualquer divergência decorrente da utilização dos Instrumentos de Pagamento pelo Usuário Final ou Cliente, e da sua aceitação pelo Estabelecimento Comercial credenciado, no âmbito do arranjo.

16.2. A Instituidora designará, dentre os seus diretores, funcionários e colaboradores, aqueles que comporão os órgãos responsáveis pela tomada de decisões nos processos decisórios inerentes aos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré.

16.3. As deliberações tomadas pelos órgãos decisórios serão comunicadas aos interessados por meio dos canais de comunicação adotados pelos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré.

CAPÍTULO XVII- REGRAS DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS (ChargeBack)

17.1. A resolução de disputas consiste no procedimento a ser adotado pela Instituidora para resolver divergências entre a Instituidora, o Cliente, o Usuário Final, o Estabelecimento Comercial credenciado e o Prestador de Serviços de Rede.

17.1.1. A instância de mediação de conflitos se dará, por primeiro, mediante contato com a área de Suporte ao Usuário, que encaminhará a demanda para os demais departamentos da Instituidora conforme a sua característica e especificidade.

17.1.2. As regras a serem utilizadas na resolução das disputas entre os participantes do arranjo são as pactuadas nos diferentes acordos celebrados entre os entes participantes, incluindo:

- (i) a possibilidade de contestação de transações por parte do Cliente ou do Usuário Final;
- (ii) a não indenização a um Estabelecimento Comercial credenciado no diagnóstico de envolvimento do participante do arranjo na execução de operação fraudulenta;
- (iii) demais situações relacionadas à relação comercial e de prestação de serviços instituída entre as partes envolvidas.

17.1.3. Para todas as disputas que os demais participantes do arranjo possam ter com a Instituidora:

- (i) haverá análise das áreas Jurídica e/ou de Riscos e Compliance da Instituidora para validação da pertinência da disputa;
- (ii) será emitida resposta formal da Instituidora, em até 30 dias do registro formal do questionamento, a respeito do pleito do outro do mesmo.
- (iii) caso seja procedente a contestação, a Instituidora realiza o estorno da Transação de Pagamento não reconhecida em até 45 (quarenta e cinco) dias após o recebimento formal do questionamento, devolvendo o recurso para a Conta de Pagamento do Cliente e/ou do Usuário-Beneficiário, conforme aplicável.

17.1.4. A Instituidora fará a análise dos casos que envolverem diretamente o Cliente, Usuário Final e os Prestadores de Serviço de Rede a fim de avaliar cada caso e emitir parecer sobre a demanda nos termos do item 17.1.2 deste item 17.1.

17.2. Caberá aos respectivos órgãos decisórios referidos no Capítulo XVI analisar e decidir qualquer disputa ou controvérsia entre o Usuário Final/Cliente e o Estabelecimento Comercial credenciado, que diga respeito à validade ou não da Transação.

CAPÍTULO XVIII - PENALIDADES APLICÁVEIS

18.1. Verificada a existência de quaisquer irregularidades, a TicketLog, em um primeiro momento, providencia a notificação ao Participante, para que esclareça e sane os fatos verificados. Constatada a não regularização e reincidência, ficam os Participantes dos Arranjos de Pagamento TicketLog Pós e TicketLog Pré, sujeitos às seguintes penalidades, alternativa ou cumulativamente:

18.1.1. advertência;

18.1.2. multa pecuniária;

18.1.3. suspensão, impedimento ou rejeição de quaisquer Transações de Pagamento envolvendo o integrante infrator, incluindo a respectiva Liquidação; e

18.1.4. suspensão de atividades, exclusão ou descredenciamento do integrante infrator, e imediata comunicação do fato ao Banco Central e/ou para quaisquer outros órgãos do poder público, quando aplicável.

18.2. Nos casos de reincidência de qualquer infração, serão aplicadas, alternativamente, multa, nos termos do item 18.1.2 anterior, e, se já aplicada referida penalidade, a penalidade prevista nos 18.1.3 ou 18.1.4 deste Regulamento.

18.3. A aplicação das penalidades é de competência do diretor geral da TicketLog, que embasa sua decisão na análise circunstanciada dos fatos geradores da infração.

18.4. Da decisão que aplicar penalidade cabe pedido de reconsideração, com efeito suspensivo, ao diretor geral da TicketLog, no prazo de 15 (quinze) dias da ciência da decisão.

18.5. Caso não haja reconsideração da decisão que determinou a aplicação da penalidade, não cabe novo pedido de reconsideração.

18.6. Sem prejuízo dos eventuais encargos cobrados pela TicketLog no âmbito dos Arranjos de Pagamento TicketLog Pós e TicketLog Pré, conforme

disposto neste Regulamento e nos instrumentos específicos celebrados com os Ingressantes, a TicketLog poderá proceder com a rescisão contratual e exclusão daqueles que têm acesso aos Arranjos de Pagamento TicketLog Pós e TicketLog Pré em caso de: (i) infração a quaisquer das cláusulas ou condições deste Regulamento e/ou em tais instrumentos específicos; e/ou (ii) especificamente em relação ao Prestador de Serviço de Rede e ao Estabelecimento Comercial, falência requerida ou decretada, pedido de liquidação judicial ou extrajudicial ou recuperação judicial.

18.7. Para fins deste Regulamento, a TicketLog classificará as infrações cometidas pelos Participantes infratores, levando em conta diversos critérios, tais como:

- i. tipo de infração cometida;
- ii. natureza do dano, incluindo os valores incorridos pela TicketLog e pelos Participantes para sanar a situação em questão;
- iii. natureza repetitiva da infração cometida;
- iv. histórico ou conduta anterior do Participante infrator; e
- v. efeitos da imposição de penalidade na segurança e integridade dos Arranjos de Pagamento TicketLog Pós e TicketLog Pré e do Participante infrator.

18.8. Com base nos critérios do item 18.7 do Regulamento, a TicketLog classifica as infrações com a seguinte escala:

- vi. Infrações de “Categoria A”: incluem-se nesta categoria as infrações capazes de afetar a integridade do sistema de pagamentos, a reputação da TicketLog e/ou das Marcas TicketLog, bem como lhe trazer prejuízos de ordem legal ou financeira. As infrações relacionadas com a “integridade do sistema de pagamentos” incluem a não conformidade com a legislação, com os princípios, diretrizes e os parâmetros estabelecidos pelo CMN e pelo Banco Central, com os requisitos de participação nos Arranjos de Pagamento TicketLog Pós e TicketLog Pré, com a proteção de informações do Instrumento de Pagamento, da Conta de Pagamento, ou da Transação de Pagamento. A TicketLog tem autoridade para aplicar multas e encargos financeiros ou ainda avaliar a suspensão e descredenciamento do Participante infrator, caso incorra em infrações desta categoria.

- vii. Infrações de ‘Categoria B’: incluem-se nesta categoria as infrações que possam trazer prejuízo financeiro à TicketLog, aos demais Participantes, bem como prejuízos aos Clientes. As infrações na categoria incluem a não conformidade envolvendo o uso de Marcas TicketLog, a identificação de Estabelecimentos Comerciais, a determinação de valores mínimos e máximos para Transações de Pagamento diferentes do disposto neste Regulamento, o pagamento das Transações de Pagamento para Estabelecimentos Comerciais, o descumprimento de rotinas procedimentais e de envio de informações à TicketLog. A TicketLog tem autoridade para aplicar multas e encargos financeiros caso o Participante infrator incorra em infrações desta categoria ou, como alternativa, pode fornecer aviso e prazo para corrigir a não conformidade antes de impor os respectivos encargos financeiros.
- viii. Infrações de ‘Categoria C’: incluem-se nesta categoria as infrações que possam trazer prejuízo material à eficiência e ao desempenho das atividades da TicketLog e aos demais Participantes no âmbito dos Arranjos de Pagamento TicketLog Pós e TicketLog Pré. As infrações relacionadas a esta categoria incluem a não conformidade envolvendo a apresentação de Transações de Pagamento no prazo exigido, o fornecimento de informações e materiais exigidos para processamento de Transações de Pagamento aos Estabelecimentos Comerciais, e a obrigação de fornecer dados e relatórios à TicketLog. A TicketLog tem autoridade para aplicar multas e encargos financeiros caso o Participante infrator incorra em infrações desta categoria ou, como alternativa, pode fornecer aviso e tempo limitado para corrigir essa não conformidade antes de impor os respectivos encargos financeiros.

18.9. A aplicação das penalidades é de competência da TicketLog, que embasará sua decisão na análise circunstanciada dos fatos geradores da infração, e na classificação da infração, desde que a causa, o efeito e a evidência forem comprovados durante o processo de resolução de disputas. A fim de elencar objetivamente as hipóteses de aplicação das penalidades, será observada a seguinte matriz procedimental:

Penalidades previstas para infrações / não conformidades	
Classificação	Medida aplicável pela TicketLog
Categoria "C"	Advertência (com solicitação de cessação da prática incorreta e/ou regularização)

Categoria "C" - Reincidência ou não regularização	Nova advertência e aplicação de multa pecuniária
Categoria "C" - Nova Reincidência	Nova advertência, aplicação de multa pecuniária e análise de suspensão e descredenciamento
Categoria "B"	Advertência (com solicitação de cessação da prática incorreta e/ou regularização)
Categoria "B" - Reincidência ou não regularização	Nova advertência e aplicação de multa pecuniária
Categoria "B" - Nova Reincidência	Nova advertência, aplicação de multa pecuniária e análise de suspensão e exclusão
Categoria "A"	Advertência (com solicitação de cessação da prática incorreta e/ou regularização)
Categoria "A" - Reincidência ou não regularização	Nova advertência, aplicação de multa pecuniária e análise de suspensão e exclusão

CAPÍTULO XIX - TERCEIRIZAÇÃO DE ATIVIDADES

19.1. No âmbito dos Arranjos de Pagamento TicketLog, podem ser terceirizadas as seguintes atividades: (i) central de atendimento disponibilizada pela TicketLog (call center); (ii) confecção dos Instrumentos de Pagamento; (iii) processador das Transações de Pagamento; (iv) autorizador das Transações de Pagamento; (v) logística de entrega dos Instrumentos de Pagamento; e (vi) desenvolvimento de plataformas virtuais de comércio eletrônico.

19.2. Ao Prestador de Serviços de Rede é permitida a terceirização das atividades de: (i) fornecimento e manutenção de equipamentos para captura das transações (POS); (ii) serviço para atendimento de seus clientes; (iii) software para canais de captura para realização das transações de pagamento; e (iv) logística, que também deverão atender os seguintes critérios no que couber, além dos já mencionados no item 8.6:

- (i) Avaliação de ficha cadastral abordando os aspectos de idoneidade, integridade, tradição no mercado e caráter;
- (ii) Avaliação de dados econômicos e financeiros, sobre liquidez e capacidade de sustentação dos negócios;
- (iii) Custos dos serviços prestados oferecidos na proposta;
- (iv) Compatibilidade administrativa com a Instituidora;
- (v) Aceitação incondicional das políticas de controles internos da Instituidora, assim como dos termos de confidencialidade e dos níveis de serviços estabelecidos para aqueles serviços contratados;

(vi) Padrões mínimos relativos a requisitos operacionais que devam ser observados pela Instituidora, principalmente:

- a) Prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo, inclusive no que diz respeito à manutenção de informações dos Usuários Finais e dos Estabelecimentos Comerciais, e prevenção contra fraudes no processamento das liquidações das Transações aprovadas nos termos deste Regulamento;
- b) Gerenciamento de continuidade de negócios, incluindo plano de recuperação de desastres conforme a complexidade e a relevância dos serviços prestados;
- c) Procedimento de conciliação de informações originadas nos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré na periodicidade adequada ao tipo de serviço prestado;
- d) Manutenção contínua dos serviços prestados e da observância do nível de serviço necessário para o funcionamento dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré, incluindo a adequação da infraestrutura da prestação do serviço de acordo com a expectativa de aumento do volume de Transações realizadas pelos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré;
- e) O percentual de fraudes nas transações realizadas através do prestador de serviços não poderá ser superior ao esperado para o arranjo, devendo tomar as providências necessárias para mitigar os riscos de fraude.

CAPÍTULO XX - MECANISMOS DE INTEROPERABILIDADE DOS ARRANJOS

20.1. A Instituidora poderá, a seu critério, celebrar acordo de interoperabilidade com Instituidora de outro(s) arranjo(s) de pagamento, com o objetivo de permitir que os Cartões emitidos nos termos deste Regulamento possam ser aceitos em outro(s) arranjo(s) de pagamento.

20.1.1. O acordo de que trata o caput do item 20.1 estabelecerá a forma pela qual a interoperabilidade será realizada, e contemplará, dentre outros aspectos, os seguintes:

- (i) previsão da transferência de recursos mantidos em contas de pagamentos abertas nos termos deste Regulamento para credenciadora vinculada a outro arranjo;
- (ii) direitos e obrigações das partes envolvidas no acordo;
- (iii) especificação técnica dos softwares, hardwares, sistemas e tecnologias a serem utilizados para obter a interoperabilidade entre os arranjos;
- (iv) regras para solução de disputas;
- (v) demais disposições aplicáveis ao acordo.

CAPÍTULO XXI - MECANISMOS DE INTEROPERABILIDADE ENTRE PARTICIPANTES

21.1. Devido aos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré serem fechados, onde a emissão e o credenciamento são realizados pela própria Instituidora, não há interoperabilidade entre participantes.

21.1.1. Os Prestadores de Serviços de Rede, embora participantes dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré, não são interoperáveis entre si, contudo, deverão respeitar as condições contratuais e limitações dispostas no Contrato de Participação no que tange a abrangência da rede habilitada para os Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré.

CAPÍTULO XXII - ATIVIDADES EXECUTADAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO

22.1. As atividades de pagamento que serão exercidas dentro dos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré serão os seguintes:

- (i) Emissor: é a própria Instituidora, responsável pela emissão do Instrumento de Pagamento, pela administração da Conta de Pagamento, pela cobrança das transações realizadas pelos Usuários Finais em conformidade com o Contrato de Prestação de Serviços. Responsável também pelo retorno aos pedidos de autorização, oriundos dos estabelecimentos comerciais;
- (ii) Credenciador: é a própria Instituidora, responsável pelo credenciamento dos Estabelecimentos Comerciais para a aceitação dos Instrumentos de Pagamento, pelo cumprimento dos prazos previstos para liquidação dos recebíveis dos Estabelecimentos Comerciais em conformidade com o Contrato de Credenciamento, pela preparação do crédito a ser efetuado ao

Estabelecimento Comercial, pela emissão de ordens de pagamento ao Banco Liquidante;

- (iii) Banco Liquidante: responsável pelo cumprimento das ordens de pagamento emitidas pelo Credenciador para liquidação dos recebíveis dos Estabelecimentos Comerciais;
- (iv) Instituição Domicílio: responsável pela disponibilidade dos recursos para livre movimentação pelo Estabelecimento Comercial;

22.2. As operações de liquidação dos créditos de Estabelecimentos Comerciais credenciados seguirão o seguinte fluxo operacional:

- (i) Registro das Transações nos sistemas da Instituidora, capturadas pelo Prestador de Serviços de Rede;
- (ii) Geração sistêmica da Agenda de Repasse, nos prazos acordados em condição comercial acordada individualmente com cada cliente e cada Estabelecimento Comercial, respectivamente.
- (iii) Para os arranjos de pagamentos pré-pago e pós-pago, o prazo máximo previsto contratualmente de pagamento dos valores apurados na Agenda de Repasse aos Estabelecimentos Credenciados é de até 38 dias. A TicketLog não efetua distinção no credenciamento dos arranjos pré-pago e pós-pago, o mesmo estabelecimento credenciado pode aceitar pagamentos dos arranjos pré-pago e pós-pago, o prazo é compatível com o fluxo de recebimentos de nossos clientes. O modelo de negócios permite gerir o fluxo entre os estabelecimentos credenciados e os clientes, tornando baixo o risco de inadimplência.
- (iv) Preparação do crédito a ser efetuado a cada Estabelecimento Comercial em um dia antes do vencimento, observadas ainda eventuais operações de antecipação de recebíveis contratadas pelo Estabelecimento Comercial com a Instituidora;
- (v) Remessa eletrônica individualizada das ordens de pagamento pela Instituidora aos Bancos Liquidantes, com prazo de pagamento em D+1 a partir da remessa eletrônica aos Bancos Liquidantes;
- (vi) Efetivação do Banco Liquidante das ordens de pagamento para as Instituições Domicílio definidas pelos estabelecimentos. A TicketLog realiza seus créditos diretamente em conta corrente, via transferência eletrônica de conta de sua titularidade diretamente à conta do Estabelecimento Comercial Credenciado no mesmo banco originário, ou via DOC (arranjo DOC) para cada Estabelecimento Comercial Credenciado nos casos em que este último não possuir conta na mesma instituição financeira que o instituidor.

22.3. Por tratar-se de arranjo fechado, os Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré instituídos pela Ticket Soluções HDFGT S.A. utilizam apenas o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) para realização de suas movimentações financeiras entre Usuários, ou Clientes, a Instituidora e os Estabelecimentos Comerciais. Assim, as ordens de crédito e débito, na cobrança do Cliente e liquidação dos Estabelecimentos Comerciais, respectivamente, são realizadas pela própria Instituidora em seus livros contábeis, através de bancos comerciais ou outras instituições de pagamento que sejam adotadas pelos estabelecimentos comerciais como instituições domicílio.

CAPÍTULO XXIII - DISPOSIÇÕES FINAIS

- 23.1.** É facultado à Instituidora disponibilizar, nos termos da Legislação Aplicável, qualquer informação do Usuário Final, do Cliente ou do Estabelecimento Comercial para Autoridades Competentes.
- 23.2.** O não exercício de qualquer direito ou prerrogativa por parte da Instituidora não caracterizará renúncia ou novação, de forma que tal direito ou prerrogativa poderá ser exercido a qualquer tempo.
- 23.3.** O Estabelecimento Comercial e o Usuário Final autorizam a Instituidora a disponibilizar seus dados cadastrais para qualquer empresa integrante do seu grupo econômico ou que mantenha relação de parceria comercial com ela.
- 23.4.** Aplicam-se aos Arranjos TicketLog Pós e TicketLog Pré todas as demais condições estabelecidas no Contrato de Prestação de Serviços, no Contrato de Credenciamento e no Contrato de Participação celebrado entre as partes signatárias.