



**PROSPECTO
DE PRODUCTO**
INTERMEDIADOR DE PAGAMENTOS



Conteúdo deste documento

Introdução	4
Público-Alvo	5
Meios de Acesso	6
Regras Básicas do Produto	7
Riscos	9
Chargeback	9
Disputa	10
Arrependimento	11
Tempo de Análise dos Pedidos	12
Contratação e Rescisão do Produto(s) ou Serviço(s)	13
Tarifas e Taxas	14
Medidas De Segurança	15
Cadastro	17
Canais de Atendimento	19



1• Introdução

Em atendimento ao disposto no Parágrafo único do Art. 1º da Resolução nº 3.694, do Conselho Monetário Nacional, publicada em 26 de março de 2009, alterado pela nº Resolução 4.283, do Conselho Monetário Nacional, publicada em 04 de novembro de 2013 fornecemos este prospecto contendo as informações essenciais à abertura e manutenção da conta de pagamentos, pelo cliente-vendedor, destinada à intermediação de pagamentos na YAPAY PAGAMENTOS ONLINE LTDA nº 14.338.304/0001-78, adiante citada, abreviadamente, como Yapay.

A Yapay é uma empresa especializada na intermediação de pagamentos no comércio eletrônico e fornece soluções para receber pagamentos online e atua há mais de 10 (dez) anos no mercado de pagamentos.

Entende-se por:

- **cliente-vendedor** - lojas de e-commerce, lojas físicas e/ou lojas de captura não presencial (redes sociais) que para a qual a Yapay presta serviço de intermediação de pagamento; e
- **usuário-comprador** - clientes das lojas de lojas de e-commerce, lojas físicas e/ou lojas de captura não presencial (redes sociais) que efetuam compras nos sites ou aplicativos de comércio eletrônico, disponibilizados pelos cliente-vendedor.



2•Público-Alvo

A abertura de conta de pagamentos na Yapay é destinada a pessoas físicas e jurídicas (clientes-vendedores) que querem usufruir dos serviços de intermediação de pagamentos online ou maquininha de venda (POS) de ponto, com segurança e confiabilidade, entendendo as oportunidades e os riscos existentes.

A YAPAY, por meio do seu site, de seus colaboradores, parceiros (como plataformas e influenciadores) e mídias eletrônicas, oferta serviços de intermediação de pagamentos ao cliente-vendedor dando facilidade e segurança nas suas vendas online.

O cliente-vendedor entende que a contratação traz benefícios ao seu negócio e atende às suas necessidades, interesses e objetivos, obedecendo as regras, limitações e procedimentos estabelecidos contratualmente e também adiante descritas.

3•Meios de Acesso

Você cliente-vendedor já sabe que é possível abrir sua conta pela internet, através do site da Yapay, e ainda, transacionar as vendas de sua loja mediante o link:

<https://www.yapay.com.br/criar-conta-intermediador/>

Porém, também é possível entrar em contato com nossa equipe através do suporte por telefone, abrindo um chamado através da nossa central de atendimento, ou por meio das nossas plataformas <https://signin.yapay.com.br/login/intermediador%20de%20pagamento%20Yapay> e também do site: atendimento.yapay.com.br.



4•Regras Básicas do Produto

A Yapay fornece soluções para receber pagamentos online com a missão de realizar a intermediação entre o cliente-vendedor e seu usuário-comprador, sem possuir qualquer relação societária com o cliente-vendedor e/ou com os produtos e/ou serviços por ele comercializados, atuando somente como uma empresa facilitadora de operações de comércio eletrônico.

A Yapay, na prestação de serviço como intermediador de pagamento (facilitação de pagamento), possibilita: a) que as lojas de comércio eletrônico (cliente-vendedor) possuam meios para capturar os pagamentos dos compradores que desejem adquirir seus produtos ou serviços (clientes-compradores), mediante a utilização de cartões de crédito, boletos bancários ou débitos em suas contas correntes (transferências on-line), pagamentos instantâneos; e b) que lojas físicas (cliente-vendedor) possam capturar transações, utilizando meios físicos (POS-pontos de serviço/venda) de seus clientes (clientes-compradores). Adicionalmente, todo esse processo ocorre mediante o prévio cadastramento e verificação de informações cadastrais de cada cliente-vendedor e da análise, por ferramentas internas e externas de gestão de riscos, de cada transação efetuada pelos clientes-compradores, das lojas de comércio eletrônico, trazendo segurança à operação, cobrando para tal uma tarifa de intermediação (taxa de desconto do lojista) nas transações.

Com competência e qualidade técnica para efetuar os serviços de intermediação, a Yapay garante ao usuário-comprador dos produtos e/ou serviços que o pagamento somente será liberado em favor do cliente-vendedor quando procedimentos e regras estabelecidas contratualmente forem respeitadas.

Após o recebimento da transação, a Yapay comunica ao usuário-comprador sobre o recebimento do seu pedido, efetuado perante o cliente-vendedor (loja) que, conforme o método de pagamento, será processado em poucos segundos ou poderá ocorrer em até 5 (cinco) dias, caso a transação seja efetuada por boleto.

Adicionalmente, após processado e aceito o pagamento, será realizada uma análise de risco de fraude pela Yapay para a aprovação ou não da transação. Normalmente essa análise demanda poucos segundos, mas diante da identificação de riscos, tanto para o usuário-comprador como para o cliente-vendedor esta análise pode demandar até o prazo máximo até 48 horas.

Uma vez efetuada a análise de riscos pela Yapay (a aprovação ou não aprovação da transação), o cliente-vendedor será comunicado por e-mail.

Trazemos ao cliente-vendedor: garantia na performance e segurança das vendas, o risco de chargeback e fraude é usualmente assumido pela Yapay (conforme regras e limites estabelecidos na contratação); e excelentes médias de aprovação assertiva, uma vez que ocorre ampla análise sobre as informações de venda.

Aprovada a transação, a Yapay credita o valor da venda na conta cadastrada pelo cliente-vendedor, que por sua vez, expressamente solicita autorização para a realização de saques ou a transferências do valor total ou parcial disponível na sua conta para a conta bancária de sua titularidade.

O cliente-vendedor acessa tempestivamente suas transações, extrato, lançamentos futuros e obtém qualquer tipo de comprovação pelo Portal Yapay (acessado com seu login e senha). Porém, em caso de dúvidas de como obter as informações, o cliente-vendedor pode também acessar instruções de obtenção de informações, conforme a seguir:

- **como acessar o extrato:**

<https://atendimento.yapay.com.br/hc/pt-br/articles/360006781854-Como-acessar-o-extrato-das-minhas-vendas->;

- **relatório de vendas:**

<https://atendimento.yapay.com.br/hc/pt-br/articles/360006905853-Relat%C3%B3rio-das-Vendas>

- **ou caso necessite ainda de informações e não esteja conseguindo obtê-las, poderá acessá-las pelo Atendimento SAC (conforme contatos adiante disponibilizado, no item canais de atendimento).**

Para maior detalhamento das regras básicas deve ser consultada, pelo cliente-vendedor, a cláusula 4 (DAS REGRAS DE CONCLUSÃO DO NEGÓCIO) do Contrato de Solicitação de Serviços de Intermediação de Pagamentos de Pagamentos Online, conforme o link a seguir: <https://signin.yapay.com.br/login/intermediador>

5•Riscos

Ao abrir sua conta de pagamentos e permitir que os clientes-compradores realizem suas transações, o cliente-vendedor pode estar sujeito a alguns riscos, cujos principais estão destacados a seguir:

• 5.1. Chargeback

Situação em que o usuário-comprador contesta a cobrança junto à operadora de cartão de crédito, solicitando o cancelamento da operação, fazendo com que o valor da compra seja estornado para ele.

A Yapay realiza o imediato bloqueio do saldo existente na conta do cliente-vendedor, solicitando a ele e ao usuário-comprador, esclarecimentos sobre o chargeback que não pode ser proveniente de desacordo comercial. Este procedimento deverá ser realizado no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis após o chargeback e através do portal Yapay.

Os principais motivos que levam o usuário-comprador a solicitar o chargeback são:

- **não reconhecimento de lançamento em fatura;**
- **não ter autorizado o pagamento;**
- **compra foi cobrada mais de uma vez (em duplicidade);**
- **não recebimento do produto;**
- **recebimento do produto danificado ou com defeito;**
- **fraude;**
- **autofraude;**

Se o chargeback for considerado ilegítimo, a Yapay indenizará o cliente-vendedor, conforme estabelecido no contrato, mediante as seguintes hipóteses:

- a) **quando o cliente-vendedor comprovar a entrega do produto e/ou serviço, obedecendo os dados aprovados que foram cadastrados pelo usuário-comprador no ato da compra;**

b) quando o usuário-comprador, após efetuar o chargeback, entender que a situação foi ilegítima e efetuar novo pagamento à Yapay;

c) quando o cliente-vendedor comprovar que houve esforços para resolver junto ao usuário-comprador problemas de desacordo comercial (exemplo: impossibilidade da prestação de serviços ofertados, produto e/ou serviço(s) indisponível ou avariado etc.) e, apesar disso, o usuário-comprador, de forma indevida, se recusar a efetuar o pagamento relativo à compra.

Se o chargeback for considerado legítimo, a Yapay debitará o valor respectivo do cliente-vendedor, conforme estabelecido no contrato, nas seguintes hipóteses:

a) quando cliente-vendedor entregar o produto e/ou serviço(s) com vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e não comprovar a devida substituição;

b) quando cliente-vendedor, mediante prévio aviso enviado pela Yapay, não comprovar a efetiva entrega das mercadorias, comprovação esta que ocorrerá por procedimento, conforme previsto na cláusula 5.1.3.1 e 5.1.3.2 do Contrato de Solicitação de Serviços de Intermediação de Pagamentos de Pagamentos Online;

c) caso o produto e/ou serviço(s) seja enviado após a notificação do chargeback pela Yapay;

d) quando o usuário-comprador tenha exercido o direito de arrependimento, no prazo de 7 (sete) dias e efetuado a devolução da mercadoria.

• 5.2. Disputa

A disputa é um recurso disponibilizado pela Yapay ao usuário-comprador que possa vir a enfrentar problemas com o cliente-vendedor, especialmente no momento da entrega.

Em geral, o serviço pode ser acionado em dois momentos: quando o usuário-comprador não recebeu o produto ou quando o produto entregue diverge do que foi originariamente adquirido.

Ela ocorre mediante o bloqueio do valor da compra realizada pelo usuário-comprador, em até 14 (quatorze) dias a partir da data de aprovação do pedido, solicitando a intervenção do cliente-vendedor ou da Yapay através da área de negociação para resolver a situação apresentada, de forma amigável. Após isso, o usuário-comprador deverá aguardar a análise da área de negociação da Yapay para que o problema seja resolvido e que haja uma tentativa de acordo entre o cliente-vendedor e o usuário-comprador.

Se a disputa for encerrada a favor do usuário-comprador, o estorno será realizado, conforme o método de pagamento: se através de boleto ou transferência - o valor ficará disponível na Yapay para resgate; ou se através de cartão de crédito - acerto no seu cartão de crédito, realizado em próximas faturas, podendo ser registrado em até 45 (quarenta e cinco) dias pelo banco emissor do cartão.

Caso a disputa seja encerrada a favor do cliente-vendedor, a cobrança junto ao usuário-comprador permanecerá e o repasse do valor ao cliente-vendedor que estava bloqueado será liberado para a conta de pagamento junto a Yapay do cliente-vendedor.

• 5.3. Arrependimento

O arrependimento de compra pela internet é um direito garantido no Código de Defesa do Consumidor (CDC), artigo 49. Por isso, o cliente-vendedor do e-commerce deve conhecer a legislação, levá-la em conta ao planejar o negócio e saber os seus deveres em relação a ela.

Qualquer justificativa informada ao cliente-vendedor manifestada pelo usuário-comprador de que não deseja prosseguir com a negociação, mesmo após a transação aprovada, observando sempre o prazo de 7 (sete) dias do recebimento da mercadoria.

Ao firmar o benefício do arrependimento de compra pela internet, o CDC estabelece tanto direitos quanto deveres para ambas as partes. Para que o usuário-comprador possa exercer o direito de devolução, ele tem o dever de observar o prazo legal e deve considerar que esse direito, especificamente, é válido para compras realizadas fora do estabelecimento comercial, ou seja, por telefone, internet ou catálogo, por exemplo.

O cliente-vendedor tem autonomia para definir a forma de devolução mais adequada para que o usuário-comprador faça o envio o produto, podendo optar, por exemplo, por realizar a retirada do item por meio de uma transportadora, ou acionar a postagem reversa via Correios.

Por outro lado, o cliente-vendedor tem o direito de receber o produto que vendeu em perfeitas condições, de forma que possa vendê-lo novamente. Caso o produto não esteja nesses critérios, e tenha, por exemplo, avarias ou marcas de uso, a loja tem o direito de não aceitar a devolução, e, nesse caso, deve entrar em contato com o usuário-comprador e especificar o motivo da recusa.

Tratamento do arrependimento, em caso de disputa aberta:

a) caso o manifesto de arrependimento pelo usuário-comprador ocorrer antes do prazo de 14 (quatorze) dias para a abertura da disputa, ela será tratada por intermédio

da Yapay; ou

b) se o arrependimento pelo usuário-comprador tiver decorrido o prazo de 14 (quatorze) dias para a abertura da disputa, ele deverá ser manifestado diretamente ao cliente-vendedor que é obrigado a acolhê-lo, receber a mercadoria em devolução e restituir o valor pago.

• 5.4. Tempo de Análise dos Pedidos

Uma preocupação constante do cliente-vendedor e do usuário-comprador nas transações online diz respeito à segurança das transações virtuais e possibilidade de fraudes, uma vez que infelizmente ainda há quem se aproveite do comércio eletrônico para aplicar os mais diversos tipos de golpes, que vão do roubo de dados a compras com cartões de terceiros não autorizadas.

Para solucionar o problema é obrigatório passar pela análise da Yapay que possui ferramentas e táticas de análise de riscos, definindo processos, incluindo inclusive, com base no uso de tecnologia, a verificação da lisura de cada transação.

Dessa forma usualmente o pedido (transação) efetuado pelo usuário-comprador, nas lojas de e-commerce (do cliente-vendedor) passa pela análise das ferramentas de gestão de risco da Yapay.

Para o cumprimento do tempo de análise do pedido, embora a aprovação ou não ocorra, normalmente, em poucos segundos, em alguns casos, quando é detectado um risco potencialmente alto ou fora de padrões usuais de mercado, o processo de aprovação ou não pode ocorrer com um pouco mais de demora, podendo demandar até 48 (horas) para que sejam levantadas informações necessárias à análise da transação, podendo inclusive, ser estabelecido contato com o usuário-comprador para confirmação de dados e informações.



6•Contratação e Rescisão do Produto(s) ou Serviço(s)

Previamente ao início de suas operações com a Yapay, o cliente-vendedor realiza o cadastramento de informações e:

- **o aceite contratual no site da Yapay; ou então**
- **inicia-se a elaboração e recepção da proposta comercial (que após sua aceitação), direciona à contratação.**

O contrato é celebrado pelo prazo determinado de 12 meses, prorrogados automaticamente, em períodos iguais, podendo ser rescindido a qualquer tempo, independentemente de qualquer justificativa, aviso ou comunicação, sem qualquer penalidade.

É, também, causa de rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das obrigações assumidas.

Para o encerramento da conta de pagamento e descontinuidade de transações o cliente-vendedor deverá abrir um chamado para registro do protocolo de solicitação, através do site da Yapay, ou também através da nossa Central de Atendimento.

Se, por ocasião da rescisão, existirem transações pendentes de conclusão, a Yapay finaliza as transações pendentes, nos termos das condições contratuais, mas não aceitará a consumação de novas transações. Dessa forma, a rescisão do Contrato somente será efetivada após a devida quitação dos valores pendentes de liquidação na conta do cliente-vendedor, inclusive aqueles relativos às operações realizadas por meio da Yapay, por conta e ordem do cliente-vendedor e de seus clientes-compradores.

Demais condições contratuais, direitos e deveres do cliente-vendedor estão estabelecidas no Contrato de Solicitação de Serviços de

• **6.1. Tarifas e Taxas.**

A Yapay oferece a solução de pagamentos online para seu negócio, não cobrando:

- **cadastro inicial**
- **atualização cadastral**
- **valores pela abertura de conta**
- **manutenção da conta**

Cobranças da Yapay para o cliente-vendedor, conforme contratação, poderão ocorrer nas seguintes situações:

- **saques (DOC e transferência interna)**
- **depósito via boleto**
- **conta paralisada**
- **chargeback**

A Yapay cobrará um percentual sobre o valor da operação ou valor mínimo, se o percentual não atingir o valor mínimo indicado, em razão da:

intermediação efetuada; e
retenção sobre o valor pago pelo usuário-comprador, durante o período de impugnação e/ou até a solução da disputa.

Nas situações em que o cliente-vendedor necessitar de antecipação de certos recebíveis certos de sua carteira e/ou mediante a contratação da antecipação, em prazo já definidos, do total seu fluxo futuro de recebíveis (conforme prévia análise de crédito), a Yapay cobrará um percentual pela obtenção dos recursos e repasse ao cliente-vendedor.

As tarifas e taxas estão disponíveis no site da Yapay e os valores específicos contratados pelo cliente-vendedor sobre sua conta, operações e transações são remetidas ao e-mail e registrado na ficha de contratação.

7•Medidas De Segurança

As transações realizadas tanto pelo usuário-comprador, como pelo cliente-vendedor perante sua conta de pagamento ocorrem por meio de sistemas internos inteligentes e das plataformas transacionais da YAPAY, realizando-se em ambiente seguro.

Os acessos definidos e cadastrados exclusivamente pelo cliente-vendedor são de sua total responsabilidade. Portanto não divulgar sua senha e login de acesso sob qualquer hipótese é condição essencial de segurança, devendo zelar sempre para que terceiros não a utilizem tais acessos para qualquer fim, bem como o acesso a todas as informações de vendas efetuadas, pagamentos recebidos e efetuados, solicitação de resgate de valores e a indicação conta corrente para depósito de seus saques.

No caso de perda, roubo de senha o cliente-vendedor deverá comunicar de imediato a situação à Yapay, mediante solicitação através do site, o envio da nova senha para o e-mail cadastrado na ficha de contratação, acessando o site intermediador.yapay.com.br e clicando em "Esqueci minha senha", insira o CPF ou e-mail cadastrado, após isso você receberá um e-mail para redefinir uma nova senha.

Abaixo seguem algumas orientações para que as transações ocorram sempre em segurança:

- **não informar senhas e dados de assinaturas. Estas informações são de uso pessoal e intransferível. Para escolha da senha, utilizar sequências com letras, números e caracteres especiais;**
- **realizar a alterar regularmente da senha;**
- **certificar-se de fechar a sua sessão ao acessar sites que requeiram o uso de senhas. Use a opção de sair (logout), pois isto evita que suas informações sejam mantidas no navegador;**
- **não executar arquivos encaminhados por e-mail, por meio de**

contas de estranhos e/ou duvidosas, minimizando assim os riscos de vírus, malwares, etc e que possam representar tentativa de invasão a sua conta de pagamento, suas transações e operações;

- utilizar sempre um programa antivírus atualizado, verificando se ele está ativo;**
- manter seu navegador (Browser) e programas instalados no computador, sempre atualizados;**
- evitar a utilização de equipamentos que não sejam de sua confiança;**
- acompanhar sempre a movimentação de sua conta e ao surgir dúvidas ou a necessidade de esclarecimentos, entrar em contato por meio dos canais de atendimento da YAPAY (Central de atendimento: atendimento.yapay.com.br) ou pelos demais canais adiante descritos;**
- em caso de dúvidas e indisponibilidade de conexão, entrar em contato com a YAPAY por meio dos canais de atendimento.**

No caso de necessidade de substituição de senha pelo cliente-vendedor, conforme sua conveniência ou pelo esquecimento do login ou a da senha, da mesma forma, será possível solicitar o reenvio, acessando o site intermediador.yapay.com.br, clicando em "Esqueci minha senha", insira o CPF ou e-mail cadastrado, após isso você receberá um e-mail para redefinir uma nova senha.



8•Cadastro

A Yapay possui perfil de clientes-vendedores segmentados em pessoa física e pessoa jurídica e conforme o tipo de pessoa devem ser fornecidas informações específicas e/ou essenciais, bem com aquelas exigidas pelos órgãos reguladores ou por regulamentação às quais a Yapay está sujeita, com objetivo de trazer plena operacionalização da conta virtual, das operações e das transações de intermediação de pagamentos.

O cliente-vendedor deverá fornecer certas informações solicitadas antes de iniciar suas operações na Yapay, mediante o preenchimento eletrônico das informações "cadastrais" no site da instituição, aderir ao Contrato de Solicitação de Serviços de Intermediação de Pagamentos de Pagamentos Online e de ciência da documentação requerida pela regulamentação. Toda validação será realizada por meio da assinatura digital do cliente.

Cópias de documentos cadastrais comprobatórios serão solicitadas a critério da YAPAY, tais quais, mas não se limitando a:

- **Pessoas Físicas: identidade, CPF, comprovante de residência e demais documentos pertinentes; e**
- **Pessoas Jurídicas: Cartão de CNPJ, Contrato Social ou Estatuto Social, etc (conforme constituição societária), Informações e documentos, inclusive pessoais, sobre seus Sócios, Administradores e Procuradores, esse último se houver.**

Durante o curso de suas operações, em razão de atingimento de certos volumes operacionais, conforme definido pela regulamentação em vigor, o cliente-vendedor pessoa física ou pessoa jurídica deverá/ poderá ser solicitado a enviar informações "cadastrais" adicionais, podendo inclusive ter sua conta virtual bloqueada se não atender as tais solicitações.

Os dados são utilizados para análises da Yapay, assegurando que eles sejam válidos e verdadeiros, reduzindo o risco de operações não autorizadas.

A atualização dos dados cadastral do cliente-vendedor ocorre usualmente a cada 6 (seis), 12 (doze) ou 18 (dezoito) meses, a critério da Yapay. Porém a YAPAY poderá, a qualquer momento, solicitar dados e informações cadastrais ou transacionais adicionais do cliente-vendedor ou, conforme o caso, das pessoas naturais autorizadas a representá-lo.

O cliente-vendedor deve responder integralmente pelas informações prestadas ou suas respectivas atualizações cadastrais e informar, exclusivamente via "Painel Administrativo", à Yapay qualquer alteração dos dados cadastrados.



9•Canais de Atendimento

Se o cliente-vendedor desejar contatar a Yapay, pode consultar os nosso time comercial pelo através dos SITES:

- Como podemos te Ajudar: <https://atendimento.yapay.com.br/hc/pt-br>
- Abrir Chamado: <https://atendimento.yapay.com.br/hc/pt-br/requests/new>
- www.yapay.com.br

E ainda, se o cliente-vendedor precisar de uma condição personalizada para o seu negócio, fale com um de nossos consultores comerciais através do E-MAIL:

- comercial@yapay.com.br
- atendimento@yapay.com.br

A Yapay conta com um time de especialistas que está pronto para ajudar o cliente-vendedor ou usuário-comprador, através do ATENDIMENTO SAC:

Capitais e Regiões Metropolitanas [\(11\) 2111-8710](tel:(11)2111-8710).

Demais Regiões [\(11\) 2111-8710](tel:(11)2111-8710).

[Central de Atendimento \(abrir um chamado\)](#)

Porém, se você buscou resposta e não foi atendido pelos demais canais de atendimento da Yapay ou foi atendido, mas não ficou satisfeito ou ainda quando o caso tenha alguma reclamação ou comentário em relação ao serviço prestado pela Yapay, consulte nossa OUVIDORIA, pelos seguintes canais:

<https://www.yapay.com.br/ouvidoria/>

Telefone: [0800 592 0020](tel:08005920020)

Porém, antes de acioná-la, lembre-se que a Ouvidoria é um canal recursal e trata os casos que por algum motivo não foram resolvidos de forma satisfatória pelos canais habituais de atendimento.

Seja muito bem vindo à Yapay.