

MANUAL OPERACIONAL

spin_pay

Sumário

1.	VISÃO GERAL	01 - 02
2.	COMO COMEÇAR A UTILIZAR A SPIN PAY	03 - 06
3.	INTEGRAÇÃO DOS PARTICIPANTES AO SISTEMA SPIN	07
4.	TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO VIA SPIN PAY	08 - 09
5.	LIQUIDAÇÃO DA TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO	10 - 11
6.	CANCELAMENTOS E ESTORNOS	12 - 17
7.	DÚVIDAS E SUPORTE	18

Visão geral

A Spin Pay é a primeira plataforma de **pagamentos instantâneos do Brasil** e oferece uma jornada de compra com uma experiência **simples, inclusiva e inovadora** para o comprador, trazendo maior conversão, simplicidade operacional e mais segurança para o varejista.

Através de conceitos de **pagamentos instantâneos, open banking e tecnologia**, a Spin oferece um conjunto de mecanismos para que consumidores possam pagar utilizando sua conta em qualquer instituição financeira parceira, trazendo a confirmação da compra instantaneamente.

Ecosistema Spin Pay



Comprador:
consumidor de produtos e/ou serviços



Lojas Virtuais Participantes:
empresas integradas ao Sistema Spin



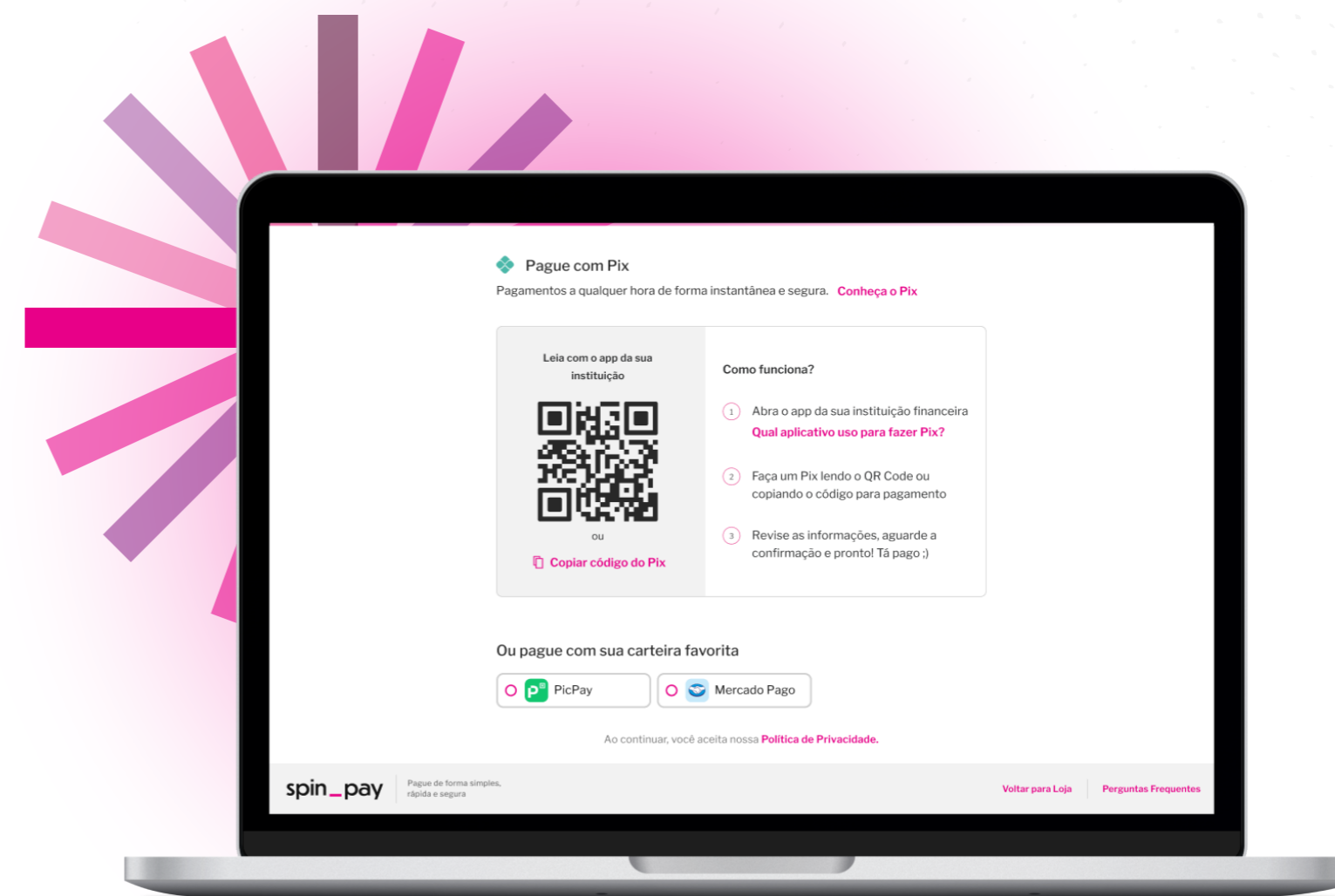
Instituições Participantes:
instituições financeiras e/ou de pagamentos parceiras

Visão geral

Atualmente, possibilitamos pagamento por meio de dois produtos:

Spin Checkout: solução de pagamentos online para receber de Pix e das principais carteiras digitais do Brasil de maneira simplificada.

Spin Credit: solução de pagamentos online de parcelamento de compras onde seus clientes terão acesso em tempo real às melhores linhas de crédito durante a jornada de compra.



spin_pay

Primeiros Passos

Para que as Lojas Virtuais Participantes possam integrar o Sistema Spin, existem duas etapas a serem seguidas:

- (I) Cadastro;
- (II) Integração tecnológica.

Completando essas etapas, a Loja Virtual Participante estará apta a ser inserida no sistema.



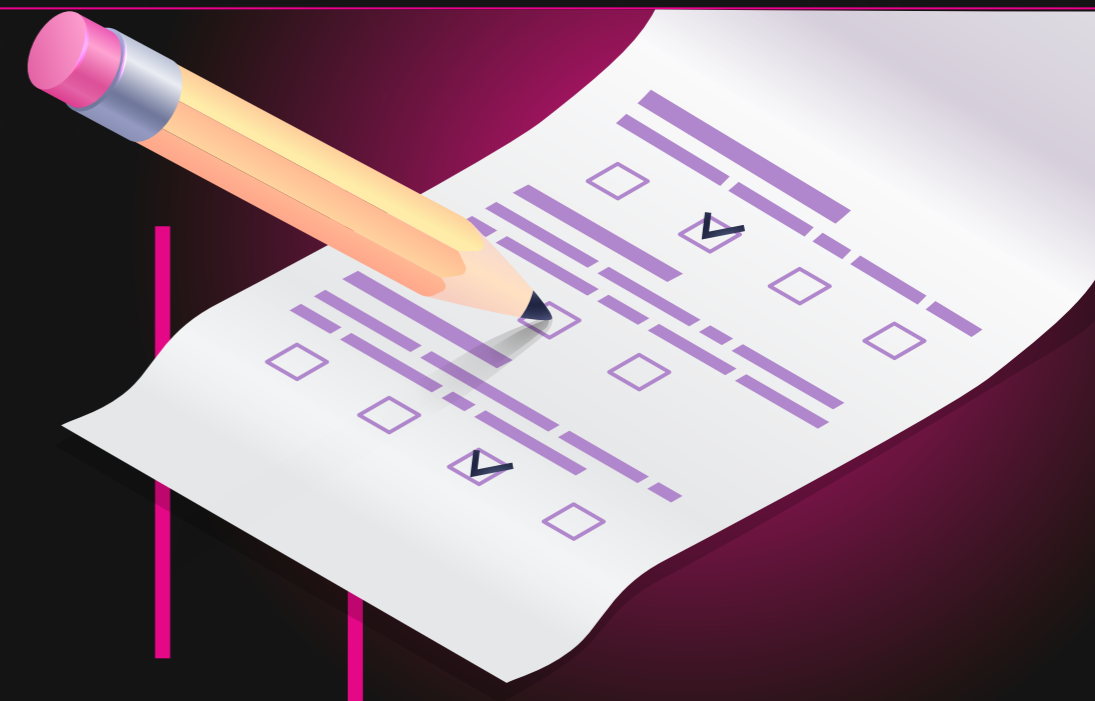
Primeiros Passos: Cadastro

Os dados cadastrais da sua empresa deverão ser submetidos através de um formulário para que o cadastro no Sistema Spin seja feito e uma conta de pagamento junto à Spin seja aberta.

Neste formulário, serão coletadas informações e documentos da empresa e pessoas envolvidas no negócio.

Para que seja possível a abertura da Conta de Pagamento, é necessário que:

- ✓ A empresa seja pessoa jurídica localizada no Brasil;
- ✓ A pessoa responsável pelo cadastro seja capaz de representar a empresa legalmente;



Ao confirmar o envio das informações via formulário de cadastro, a Loja Virtual Participante declara que leu e está de acordo com o Contrato de Prestação de Serviços e Abertura de Conta de Pagamento, Política de Privacidade e Proteção de Dados, Política de Integridade, Código de Ética e Conduta e Regulamento Spin Pay e com este Manual Operacional.

A Spin Pay poderá solicitar que os documentos mencionados acima também sejam assinados, dependendo de critérios por ela estabelecidos.

Primeiros Passos: Cadastro

Uma avaliação é feita a partir das informações e documentos fornecidos pela empresa e, caso necessário, podemos solicitar novos documentos e informações durante o processo e até mesmo, em último caso, reprovar o cadastro.

Além disso, a Spin poderá consultar bancos de dados mantidos por terceiros, conforme regulação aplicável, a fim de auxiliar na análise de cadastro e na validação da veracidade das informações fornecidas.



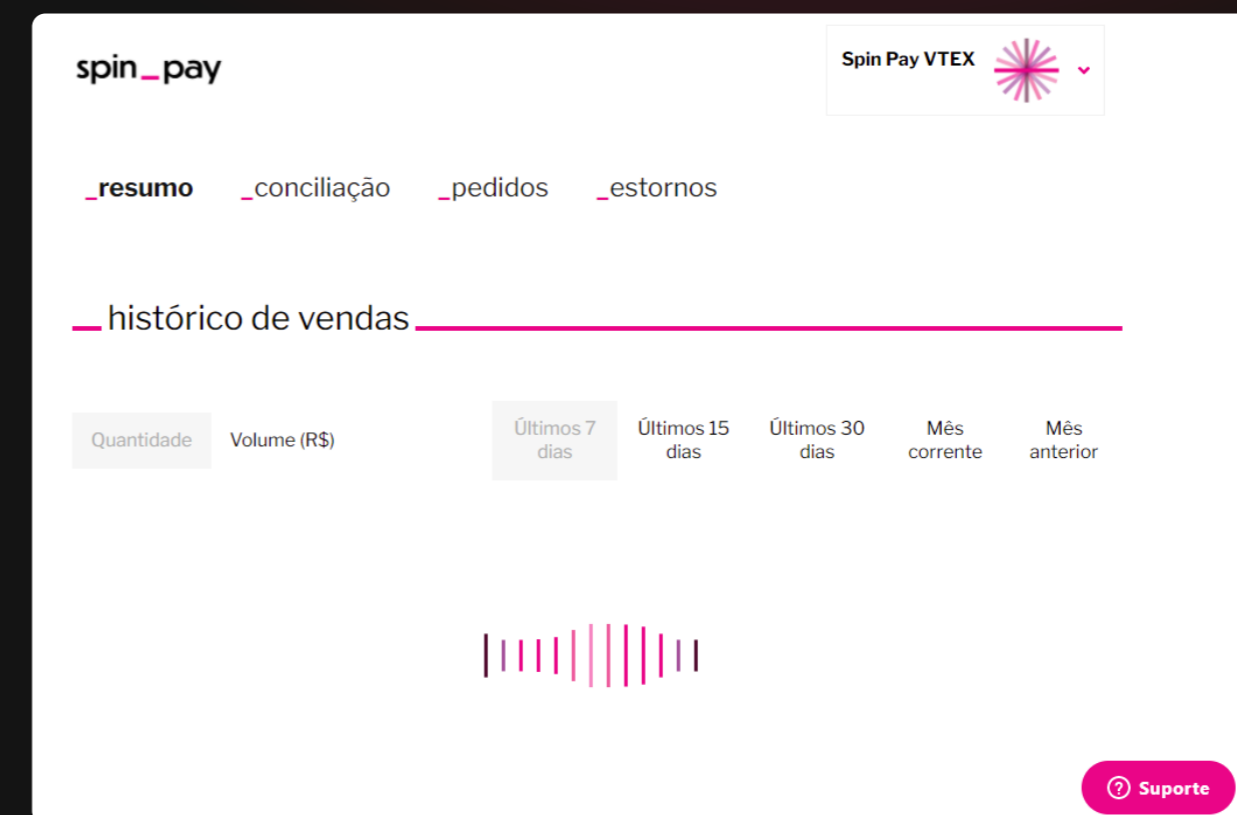
Após o preenchimento do formulário de cadastro e entrega dos documentos, a empresa será informada sobre o status do cadastro por meio do e-mail cadastrado no formulário.

Caso o cadastro seja aprovado, a etapa será considerada concluída assim que as informações de acesso do Painel do Cliente da Spin forem enviadas para a pessoa indicada como "Login Administrativo" no formulário de cadastro.

Primeiros Passos: Cadastro

O **Painel do Cliente** é a ferramenta que contém informações sobre as vendas da Loja Virtual Participante realizadas através da Spin. Além disso, a ferramenta possibilita o acesso aos relatórios de conciliação e a criação de novos logins de acesso ao sistema Spin para sua equipe.

Os dados de acesso à Conta de Pagamento e Painel do Cliente são sigilosos, pessoais e intransferíveis, e não devem ser compartilhados com terceiros em qualquer hipótese, sendo o usuário única e exclusivamente responsável pela sua utilização.



Painel Spin

Primeiros Passos: Integração

Para empresas que usam uma plataforma de e-commerce já integrada ao Sistema Spin: ao acessar o Painel do Cliente, você tem acesso às chaves de integração, que são de sua exclusiva responsabilidade, para configurar a integração com a Spin na plataforma;

- **Plataformas integradas:** VTEX e Loja Integrada



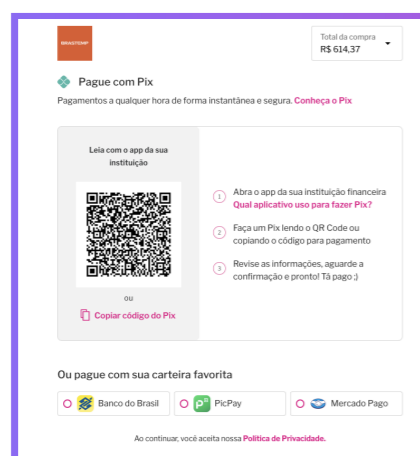
Para empresas que usam uma plataforma própria de e-commerce: assim como descreve nosso Regulamento, a Loja Virtual Participante fica responsável por:

- Acessar a Documentação Técnica em: <https://docs.spinpay.com.br/#/checkout/>
- Ao receber os logins de acesso ao ambiente de produção e de testes (sandbox), utilizar as credenciais necessárias para realizar a integração com o Sistema Spin.

Atualizações nas regras e procedimentos podem ser realizadas eventualmente em função de evoluções tecnológicas ocorridas no Sistema Spin. Durante a vigência do Contrato, a Spin poderá enviar comunicados e mensagens eletrônicas de modo a assegurar a execução contratual, tais como avisos relacionados a alterações contratuais, atualização de tecnologias, entre outros.

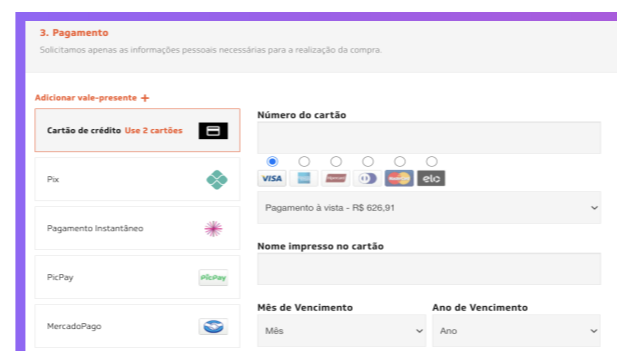
Transação de pagamento

Como é o fluxo de uma transação de pagamento via Spin Pay:



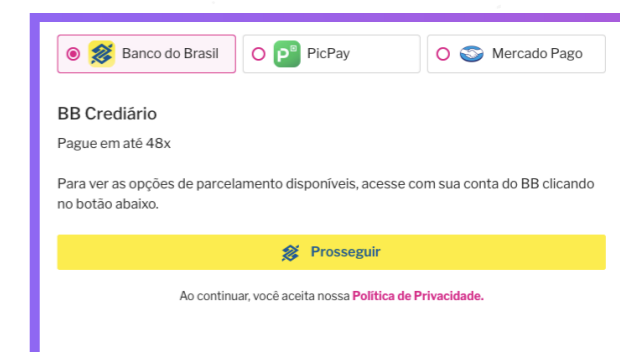
01

O Comprador acessa a página da Loja Virtual Participante, e após escolher o(s) produto(s), bem(ns) e/ou serviço(s), escolhe pagar via Pagamento Instantâneo ou Pix, caso aplicável, dentre as formas de pagamento disponíveis.



02

As Instituições Participantes devem ser apresentadas para que o Comprador escolha por meio de qual realizará o pagamento. Após a escolha, o Comprador deve fazer a leitura do QR Code ou copiar o código do Pix Copia e Cola;



03

Adicionalmente, caso a Loja Virtual Participante tenha habilitado o Spin Credit, o Comprador poderá parcelar a transação de pagamento por meio de algumas Instituições Participantes de acordo com a disponibilidade, análise de crédito e condições de financiamento oferecidas pela mesma;

spin_pay

Transação de pagamento

Processamento do pedido de pagamento:



04

Após a leitura do QR Code ou colar o código do Pix Copia e Cola, Comprador deve realizar a autorização do pedido de pagamento pelo aplicativo da Instituição Participante seguindo os procedimentos estabelecidos por ela;



05

Após a autorização, a Instituição Participante informa à Spin se o pagamento foi aprovado que por fim, comunica à Loja Virtual Participante se o pagamento foi aprovado;



06

Caso aprovado, a Loja Virtual Participante pode finalizar seu fluxo de venda, liberando o produto e/ou serviço ao Comprador. Caso contrário, o pagamento será expirado;

Liquidação da transação de pagamento para Loja Virtual

Assim que a transação de pagamento for aprovada, o valor será creditado na Conta de Pagamento da Loja Virtual Participante.

Os recursos da Conta de Pagamento serão transferidos para a conta bancária informada no cadastro, desde que:

- ✓ A conta de destino seja de mesma titularidade;
- ✓ Seja uma conta válida/existente;

O prazo de pagamento será contado em até 1 (um) dia útil a partir da captura da autorização da transação e após a finalização do período de delay to settlement, **desde que a transação não tenha sido cancelada neste meio tempo.**

O delay to settlement determina o período no qual a transação é passível de cancelamento de forma instantânea para o cliente. A configuração deste parâmetro pode ser feita no momento da integração técnica para estar de acordo com sua política de cancelamento.

Se a data prevista para o pagamento da liquidação coincidir com feriado ou dia de não funcionamento bancário, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente.

Liquidação da transação de pagamento para Loja Virtual

As transações de pagamento especificamente realizadas através do **Spin Credit** possuem **delay to settlement** fixo de **15 dias corridos**, prazo que não pode ser modificado pela Loja Virtual Participante.

Para cada transação de pagamento realizada, será retida a remuneração da Spin de acordo com as condições comerciais acordadas entre as partes.

Nenhum custo adicional é cobrado para a realização da liquidação dos valores transacionados via Spin Pay. Em casos que as informações bancárias não estejam corretas ou atualizadas no cadastro da Loja Virtual e várias tentativas de liquidação foram feitas, a liquidação poderá não ser realizada até que as informações corretas sejam fornecidas.



É responsabilidade da Loja Virtual Participante manter as informações da conta bancária de destino atualizadas no cadastro da Spin para que as liquidações sejam feitas.

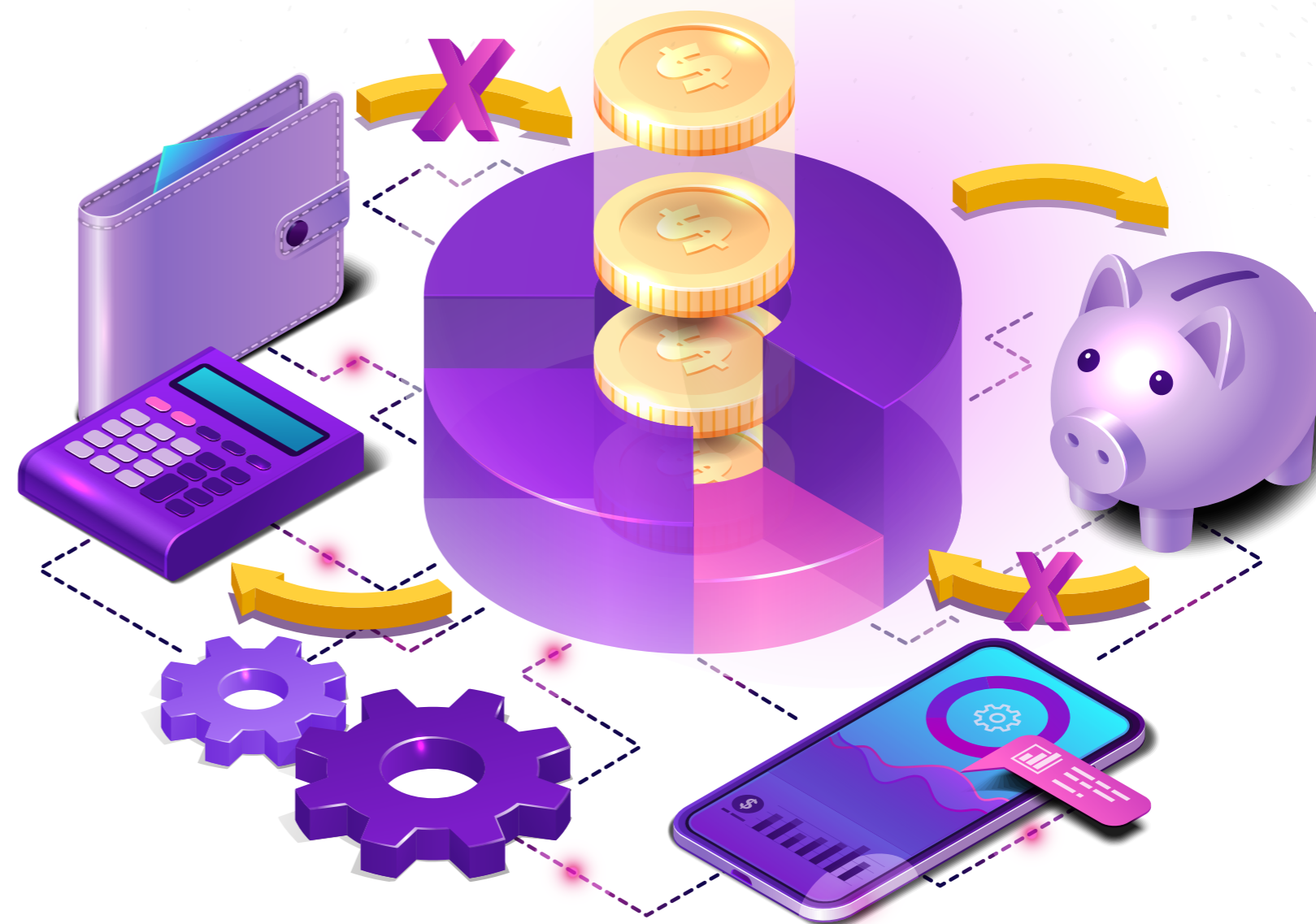
O prazo para apontar qualquer divergência em relação aos valores pagos é de 30 (trinta) dias, a contar da data na qual a liquidação dos valores foi feita. Após este prazo, as reclamações não serão tratadas e os valores pagos serão definitivos.

Cancelamentos e estornos

Na Spin, **cancelamentos e estornos** são coisas diferentes. Aprenda nesta seção quando e como solicitar cada um..

Antes de começar, é importante deixar claro que cada loja tem a liberdade de determinar as regras para realização de cancelamentos e estornos, conforme critérios e requerimentos estabelecidos em sua Política de Devolução.

Por questões técnicas de alguns de nossos parceiros, hoje a Spin não realiza estornos parciais.

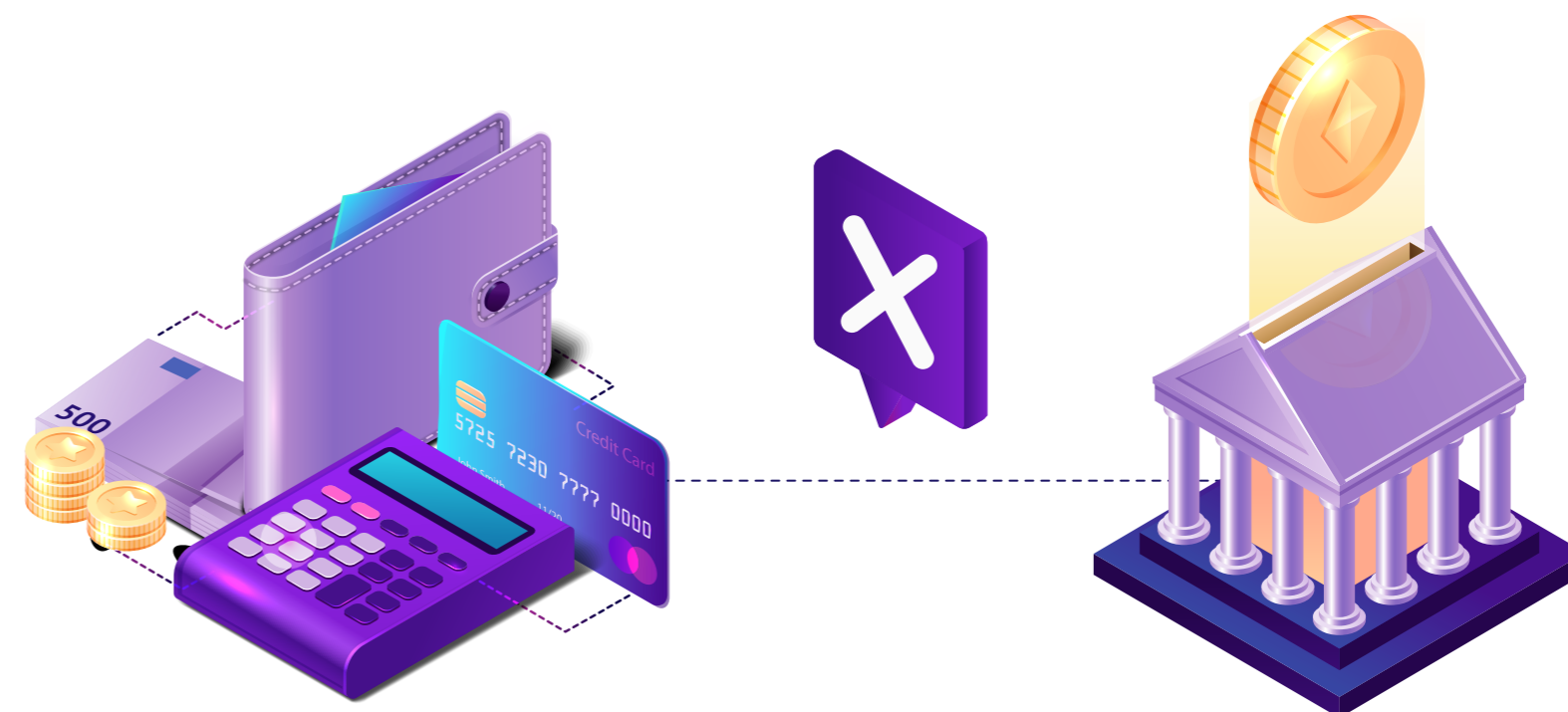


Cancelamentos e estornos

Cancelamento devido a “timeout”:

Após a criação da transação de pagamento, o **Comprador possui um período para finalizar e confirmar o pagamento (“timeout”)**. Este período é pré-definido pela Loja Virtual Participante no momento da integração técnica.

Se o Sistema Spin não receber a confirmação do pagamento durante este período, a transação de pagamento se torna expirada e as partes envolvidas são notificadas. **Não é possível realizar este pagamento após a expiração.**



Cancelamentos e estornos

Cancelamento após confirmação do pagamento

Após a confirmação e autorização do pedido de pagamento, só será possível cancelar a transação de forma instantânea **caso o delay to settlement – período pré-estabelecido de cancelamento pela Loja Virtual Participante – ainda não tenha sido finalizado.**

Para cancelar uma transação durante este período, **basta solicitar o cancelamento através das APIs fornecidas na documentação técnica ou através do Painel do Cliente.** A Spin é responsável por devolver o valor da transação para o Comprador.

O reembolso do valor da transação será feito para a mesma conta da qual o débito do pagamento foi realizado, exceto em exceções que, por razões técnicas, a devolução ocorrerá para uma conta bancária indicada pelo cliente.



Após a finalização do delay to settlement, **não é possível cancelar uma transação de forma instantânea para o cliente**, sendo necessário solicitar um estorno da compra para realizar a devolução do valor ao Comprador.

Cancelamentos e estornos

Estorno de uma compra ou serviço efetuado

O estorno deve ser realizado sempre que a loja desejar devolver o valor de um pedido para o cliente após ultrapassado o tempo de cancelamento.

Para realizar o estorno, a Loja Virtual deverá solicitar o estorno via Painel do Cliente Spin ou via API, além de, se aplicável, realizar o cancelamento na plataforma de e-commerce.

Ao solicitar um estorno, faremos a retenção do valor do estorno dos recebíveis futuros da Loja Virtual, sendo feita a devolução do valor completo ao comprador apenas quando e se tivermos o valor todo do pedido disponível.



Cancelamentos e estornos

Seguindo esse fluxo, a Spin Pay nunca concederá nenhum tipo de crédito para que os estornos sejam realizados, dependendo exclusivamente das vendas da loja para que o montante do estorno seja composto.

No momento da solicitação do estorno, **através do campo "dias para composição", é possível definir um prazo, em dias corridos, para que o valor seja retido e a efetivação do estorno seja possível.**

- ✓ **Caso o valor retido das liquidações não seja suficiente para compor o montante necessário até o final dos “dias para composição”, o estorno será expirado.** Neste caso, o lojista pode optar por iniciar um novo pedido de estorno no **Painel**, voltando ao início do processo, ou prosseguir com a devolução diretamente ao cliente.

- ✓ Caso o valor do estorno seja composto dentro deste período definido pela loja, o estorno será efetivado para o comprador no próximo dia útil, na mesma conta de débito do pagamento, exceto em casos que, por razões técnicas, a devolução seja feita para uma conta indicada pelo cliente.

Para conciliação bancária, um pedido de estorno entrará nos cálculos na hora da liquidação, aparecendo com o valor negativo no Relatório de Pagamentos. Os estornos executados também podem ser conferidos no Relatório de Ajustes, **disponível para download no Painel do Cliente, na aba "Conciliação".**

Confira o processo de estorno mais detalhado na próxima página. →

spin_pay

Cancelamentos e estornos

Processo de estorno

Estorno é aberto através do Painel ou das APIs da Spin

Ao abrir um estorno, é importante informar os dias para composição, isto é, o prazo máximo que a Spin Pay deve fazer o estorno, podendo ocorrer antes desse tempo mas nunca depois.

A Spin retém valores dos novos pedidos

O valor foi totalmente composto?

SIM

O estorno fica com o status de "Valor retido"

O reembolso é feito para a conta de qual o débito do pagamento foi realizado, exceto em exceções que, por razões técnicas, a devolução é feita para uma conta bancária indicada pelo cliente.

O estorno é feito para o Comprador no próximo dia útil

O estorno fica com o status de "estornado"

NÃO

Expiraram os dias para composição?

SIM

A liquidação dos valores retidos é feita no próximo dia útil

O estorno vai para o status de "expirado"

Após um estorno expirar, é possível solicitar um novo através do Painel ou das APIs da Spin.

NÃO

Dúvidas e suporte



Em caso de **questões e dúvidas** adicionais após a leitura deste Manual Operacional, **entre em contato por meio da nossa Central de Ajuda**, disponível no **site da Spin Pay**, ou ainda através do e-mail **oi@spinpay.com.br**.

spin_pay