



---

**POLITICAS E PRATICAS PARA  
CANAIS DE COMERCIALIZAÇÃO  
D-TEF HOSPEDADO**

---

# ÍNDICE

<b>1.0</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2.0</b>	<b>– CANAIS D-TEF HOSPEDADO.....</b>	<b>4</b>
<b>3.0</b>	<b>– POLÍTICA COMERCIAL D-TEF HOSPEDADO.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1</b>	<b>CONTRATAÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>3.2</b>	<b>SERVIÇOS INICIAIS.....</b>	<b>4</b>
<b>3.3</b>	<b>LICENCIAMENTO MENSAL D-TEF HOSPEDADO.....</b>	<b>5</b>
3.3.1	Franquia de Transações.....	5
3.3.2	Transações Excedentes à Franquia Mensal Contratada.....	5
3.3.3	Tabelas de Preços.....	5
3.3.4	Redes Adicionais.....	6
3.3.5	Cancelamento dos Serviços.....	6
3.3.6	Mudança da Franquia Contratada.....	6
<b>4.0</b>	<b>CENTRAL DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES - CAC.....</b>	<b>7</b>
<b>4.1</b>	<b>CLIENTES COM SUPORTE DIREÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>4.2</b>	<b>CLIENTES COM SUPORTE DE REVENDA.....</b>	<b>7</b>
<b>5.0</b>	<b>POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO POR VENDAS COMO AGENTE.....</b>	<b>7</b>
<b>5.1</b>	<b>REMUNERAÇÃO PELOS SERVIÇOS INICIAIS.....</b>	<b>7</b>
<b>5.2</b>	<b>REMUNERAÇÃO POR SUPORTE.....</b>	<b>7</b>
<b>5.3</b>	<b>SISTEMÁTICA DE PAGAMENTO DAS REMUNERAÇÕES.....</b>	<b>7</b>
<b>6.0</b>	<b>REMUNERAÇÕES REFERENTES A VENDAS COMO REVENDA.....</b>	<b>7</b>
<b>7.0</b>	<b>– POLÍTICA DE CAPACITAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO AO CANAL.....</b>	<b>8</b>
<b>7.1</b>	<b>CAPACITAÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>7.2</b>	<b>SUPORTE TÉCNICO AO CANAL.....</b>	<b>8</b>
<b>8.0</b>	<b>CANAIS DE CONTATO PARA CANAIS DIREÇÃO.....</b>	<b>8</b>

## **1.0 INTRODUÇÃO**

Este documento é direcionado aos CANAIS DIREÇÃO credenciados para venda do D-TEF Hospedado e tem como objetivos orientá-lo em todos os processos que envolvem a comercialização desta solução.

Este documento é confidencial e não deve ser divulgado a terceiros sem autorização prévia da Direção.

É recomendável que o CANAL periodicamente acesse o site da Direção para ter sempre as últimas versões destes documentos, que podem ser alterados sem aviso prévio.

Boas Vendas!

Gerência Comercial DIREÇÃO

## 2.0 – CANAIS D-TEF Hospedado

### AGENTE

Pessoa Jurídica, com capacitação reconhecida para comercializar contratos de licenciamento e serviços da DIREÇÃO, e **executar as atividades de campo exigidas para a ativação dos mesmos**. Sua responsabilidade sobre cada venda esgota-se ao final do 2º. mês de operações da mesma sem registros de anormalidades com a instalação.

### REVENDA

Pessoa jurídica, com base pré-existente significativa, de clientes usuários de soluções de automação comercial associada aos seus serviços de help-desk, com contrato celebrado com a DIREÇÃO, específico para comercialização da solução D-TEF Hospedado. Sua responsabilidade é permanente, tanto quanto aos serviços de instalação e ativação, como nos serviços permanentes de help-desk.

## 3.0 – POLÍTICA COMERCIAL D-TEF HOSPEDADO

### 3.1 CONTRATAÇÃO

A contratação é conduzida pelo CANAL através de formulário de PEDIDO, em área restrita, no site [www.direcao.com](http://www.direcao.com). Uma vez acatado o Pedido, o mesmo é confirmado por e-mail ao cliente, dando-lhe ciência das informações não explicitadas no Pedido, através do documento CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS e DESCRITIVO D-TEF Hospedado.

Até a instalação o Pedido pode ser cancelado sem nenhum ônus ao cliente.

Recomenda-se o uso de PIN's alugados de qualquer uma das redes adquirentes, à escolha do cliente demandante.

CIELO	Fone 4002 8868	<u>URA: opção 1</u>
<u>REDECARD</u>	<u>Fone 4001 4433</u>	<u>URA: CNPJ + Opção 6 + Opção 2</u>

<u>Informação solicitada</u>	<u>Resposta</u>
Linha X25 ou código DTE	EMBRATEL 15107610 e Oi 1101034868
Nome do aplicativo (software)	D-TEF multiloja (denominação técnica perante as redes)
PDV ou ECF	Marca da impressora fiscal utilizada

### 3.2 SERVIÇOS INICIAIS

Executados sob responsabilidade do CANAL comercializador e compreendem as atividades:

- Instalação e ativação da solução
- Orientações de uso ao cliente

O instalador é disponibilizado pela DIREÇÃO , já configurado para o caso do cliente demandante, não possibilitando a sua reutilização.

### **3.3 LICENCIAMENTO MENSAL D-TEF HOSPEDADO**

#### **3.3.1 Franquia de Transações**

O produto D-TEF HOSPEDADO é licenciado através de FRANQUIA MENSAL DE TRANSAÇÕES POR ESTABELECIMENTO como expressão da sua dimensão. Não há cobrança POR CAIXA (PDV).

Esta franquia considera transações

- Débito e Crédito, inclusive de anulações;
- Consulta a Restritivos;
- Recarga de Celular;
- Consultas a PBM's ;

e não considera as transações internas ao sistema, sem referencia com a atividade do usuário, tais como

- sondas;
- abertura de sessões;
- etc.

#### **3.3.2 Transações Excedentes à Franquia Mensal Contratada**

A cada mês em que o total de transações utilizadas ultrapassar a franquia em mais de 7%, haverá uma cobrança de franquia complementar de tantos módulos de 500 transações quantos necessários, ao preço indicado no Pedido de Instalação. O valor é incorporado à nota do mês seguinte ao da sua ocorrência.

Não há compensação entre meses distintos (um mês com poucas transações não compensará outro mês onde o cliente tenha transações excedidas).

#### **3.3.3 Tabelas de Preços**

As políticas comerciais determinam a existência de tabelas de preços com variações em função da relação comercial com os canais, ou de convênios firmados com conjuntos de estabelecimentos (bandeiras, franquias, etc.).

A cada canal estará estabelecido o conjunto de tabelas com o qual poderá operar, e sob quais condições de relacionamento com a DIREÇÃO em cada uma, seja como AGENTE seja como REVENDA.

Os convênios são acordos pelos quais os estabelecimentos envolvidos ficam com direitos a condições particularizadas na prestação dos serviços. A cada um corresponde portanto uma tabela de preços e serviços. Como garantidora destas condições, a DIREÇÃO poderá ser chamada ao seu cumprimento, em concorrência aos seus próprios canais caso estes não aceitem as mesmas.

As tabelas de preços de direito dos canais estão disponíveis aos mesmos através de acesso ao site em área restrita.

---

### Rede de Lojas

São conceituados como Rede de Lojas, apenas os conjuntos de estabelecimentos de mesmo CNPJ raiz, independentemente se o faturamento é contra a matriz ou contra cada estabelecimento.

Nestes casos há a possibilidade de a rede compartilhar um único acesso VPN.

Os excedentes de franquias são computados pelo conjunto da rede e não pelos estabelecimentos individualmente.

Uma vez implantada a rede de lojas, a qualquer momento pode ser solicitada a inclusão de novos estabelecimentos integrantes da mesma. O procedimento é executado através de preenchimento de novo Pedido .

#### 3.3.4 Redes Adicionais

Redes adicionais não identificadas no pedido inicial, exigem o contato direto do cliente com as mesmas para o fornecimento do respectivo número lógico de identificação do estabelecimento . Por esta razão são registradas após a ativação das redes principais constantes no pedido.

Uma vez obtidos os códigos, o cliente deverá comunicá-lo pedindo sua ativação, através de e-mail endereçado a [dtef.hospedado@direcao.com](mailto:dtef.hospedado@direcao.com) sob o assunto “Redes Adicionais” constando

- CNPJ do estabelecimento
- Razão social ou nome fantasia do estabelecimento
- Denominação da rede adicional
- Código de afiliação e Número Lógico do estabelecimento na rede requisitada
- Pessoa responsável pela solicitação

#### 3.3.5 Cancelamento dos Serviços

O procedimento para eventuais pedidos de cancelamentos de serviços clientes deve ser:

- Envio de e-mail **pelo cliente** para [dtef.hospedado@direcao.com](mailto:dtef.hospedado@direcao.com) solicitando o cancelamento dos serviços contendo:

- Dados de identificação loja (Razão Social + CNPJ – os mesmos do pedido);
- Dados de identificação do responsável pelo envio do e-mail (Nome completo + CPF ou RG);
- Motivo pelo qual está cancelando o serviço.

O serviço será interrompido imediatamente tendo como único ônus, a liquidação dos valores de licenciamento mensal até o mês do cancelamento – inclusive.

#### 3.3.6 Mudança da Franquia Contratada

Os clientes que desejarem alterar a franquia contratada devem entrar em contato diretamente com o seu serviço CAC (DIREÇÃO ou REVENDA), onde serão informados sobre os valores para a franquia desejada.

No caso de clientes comercializados por REVENDAS, será exigido e-mail desta, identificando o(s) estabelecimento(s), a nova franquia e o valor acordado, endereçado-o a [dtef.hospedado@direcao.com](mailto:dtef.hospedado@direcao.com) .

A franquia e o valor mensal serão alterados no mês do pedido.

Não há remuneração ao agente por conta de alteração na franquia dos serviços, nem necessidade de nova visita a loja para efetivá-la.

---

#### **4.0 CENTRAL DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES - CAC**

##### **4.1 CLIENTES COM SUPORTE DIREÇÃO**

Atendimento de 2ª. a domingo no horário 08-23 hs.

Fone nacional : 3003 1400

##### **4.2 CLIENTES COM SUPORTE DE REVENDA**

Atendimento no padrão estabelecido no Pedido

Fone - estabelecido no Pedido.

#### **5.0 POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO POR VENDAS COMO AGENTE**

##### **5.1 REMUNERAÇÃO PELOS SERVIÇOS INICIAIS**

Pela sua execução, é repassado ao AGENTE o valor da Taxa de Adesão, deduzida dos impostos e taxas incidentes sobre receitas, sob o título

“serviços de instalação e treinamento D-TEF“

##### **5.2 REMUNERAÇÃO POR SUPORTE**

O AGENTE obriga-se a quaisquer visitas técnicas porventura demandadas até o 2º mês (inclusive) para correções de eventuais falhas decorrentes da ativação e treinamento, sem custos para a Direção ou ao cliente.

Em contrapartida, a DIREÇÃO repassa ao agente quando do recebimento da 2ª. parcela, o valor equivalente a 2 (duas) parcelas mensais, deduzidas dos impostos e taxas incidentes sobre receitas, a título de

“serviços de apoio operacional D-TEF ‘

##### **5.3 SISTEMÁTICA DE PAGAMENTO DAS REMUNERAÇÕES**

- Todas as remunerações são disponibilizadas após os respectivos pagamentos dos clientes;
- Ao final de cada mês a Direção apura os valores a serem pagos e disponibiliza um extrato aos Agentes, solicitando o envio das respectivas Notas Fiscais para pagamento;
- A Direção efetuará os créditos nas contas correntes informadas num prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após o recebimento das respectivas Notas Fiscais.

#### **6.0 REMUNERAÇÕES REFERENTES A VENDAS COMO REVENDA**

Obedecem acordos específicos a cada REVENDA ou CONVÊNIO.

---

## **7.0 – POLÍTICA DE CAPACITAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO AO CANAL**

### **7.1 CAPACITAÇÃO**

Tendo em vista o processo de instalação da solução ser bastante simplificado, a Direção provê 02 formas para capacitar o CANAL, à escolha deste:

- Capacitação Remota

Acompanhamento telefônico nas duas primeiras instalações do D-TEF Hospedado, mediante agendamento prévio com a Direção.

- Capacitação Local

A Direção disponibiliza suas instalações para treinamento aos CANAIS sem ônus, nas cidades de Porto Alegre (RS), Rio de Janeiro (RJ) e São Paulo (SP), mediante agendamento prévio.

Além disto, nas localidades onde a Direção possui “Pontos de Presença\*\*” ([www.direcao.com](http://www.direcao.com)), o CANAL também poderá solicitar treinamento. Para isso, deverá prover local físico com condições para realização desta atividade.

As condições para treinamento presencial são: computador com sistema de automação comercial apto a funcionamento com D-TEF, ECF, pin-pad e acesso a internet.

### **7.2 SUPORTE TÉCNICO AO CANAL**

A Direção provê suporte telefônico ou via chat de 2af a 6af das 08 às 18 horas através dos seguintes meios:

- Telefone: 3003.1400
- Chat: “atendimento on-line” no site [www.direcao.com](http://www.direcao.com)
- e-mail: [dir.cac@direcao.com](mailto:dir.cac@direcao.com)

## **8.0 CANAIS DE CONTATO PARA CANAIS DIREÇÃO**

- Relacionamento Comercial:

- 2af a 6af das 08 às 12h e das 14 às 18h
- Contatos:

- § Suporte Comercial aos Canais

- (51) 2101.9966
- [dir.canais@direcao.com](mailto:dir.canais@direcao.com)

- § Sr. Paulo Dalcin – Coordenador de Canais

- (51) 2101.9999
- [dalcin@direcao.com](mailto:dalcin@direcao.com)

- Informações sobre andamento de Pedidos

- § Através do site [www.direcao.com](http://www.direcao.com) com uso da respectiva senha de canal.

- § [dtef.hospedado@direcao.com](mailto:dtef.hospedado@direcao.com)

- § (51) 2101 9905 Suporte Administrativo de Serviços