



Deveres e direitos estabelecidos no Regulamento dos Arranjos de Pagamento Pós-Pagos, Pré-Pagos e de Depósito da American Express, (“Regulamento”), aplicáveis a portadores de cartão de crédito American Express (“Portadores”) e aos estabelecimentos comerciais credenciados (“Estabelecimentos”)¹.

Estabelecimentos:

Assunto	Direitos/Deveres
Serviços da Conta do Cartão Prestados pelo Emissor	Seguir e estar em conformidade com os procedimentos de aceitação de Cartão descritos nos Padrões do Estabelecimento e do ATM em questão.
Direitos de Auditoria	Receber a American Express, a qualquer momento, caso esta entenda ser necessária investigações nas instalações de um Estabelecimento quando uma atividade suspeita tiver sido identificada.
Participantes Licenciados ou Adicionais	Ter Contrato firmado com um Participantes Licenciado ou Adicional dos Arranjos de Pagamento American Express, os quais devem conter condições mínimas.
Padrão de Segurança de Transação com Senha da Payment Card Industry (PCI PTS)	Utilizar dispositivos de POS novos e/ou substituídos, incluindo dispositivos com aceitação de senha; bem como utilizar dispositivos de PCI PTS aprovados e validados no momento da implantação.
Prestadores de Serviços de pagamento	Manter relacionamento direto com o Credenciador ou com Prestador de Serviço de Pagamento (“PSP”), a qualquer tempo e desde que atendam aos critérios aplicáveis aos Estabelecimentos. Os

¹ Os direitos e deveres por ora previstos podem ser alterados periodicamente pela American Express, sendo que as alterações se aplicarão a todos Estabelecimentos e Portadores, respectivamente. A notificação referente às alterações será feita de maneira semelhante ao processo utilizado para notificar outras alterações aplicáveis, em conformidade com a regulamentação aplicável.

	Estabelecimentos que mantiverem relação direta com o PSP, formalizada contratualmente, não poderão manter relacionamento direto com o Credenciador que tiver habilitado tal PSP.
Qualificações do Estabelecimento e Requisitos de Contrato	Tratar todos os Cartões American Express da mesma forma que trata todos os demais cartões aceitos pelo Estabelecimento.
Prestadores de Serviços de Pagamento	Cumprir com todas as leis, normas e regulamentos aplicáveis à conduta do negócio.
Diretrizes de Exibição de Informações no Site do Estabelecimento	Exibir em seu site o que segue: (i) Descrição exata de Produtos/Serviços oferecidos, inclusive o tipo de moeda para a Transação; (ii) Endereço de e-mail e número de telefone para contestações recebidas no atendimento ao cliente; (iii) Política de devolução/reembolso do Estabelecimento; (iv) Descrição da política de entrega do estabelecimento; (v) Descrição das práticas de segurança do Estabelecimento (p.ex., informações destacando práticas de segurança que o Estabelecimento utiliza para proteger as Transações conduzidas na internet); (vi) Declaração de restrições de exportação conhecidas, tarifas e quaisquer outros regulamentos; (vii) Nome do país onde o Estabelecimento está localizado; e (viii) Declaração de privacidade com relação ao tipo de informação pessoal coletada e como a informação é utilizada.
Processo de Aceitação de Estabelecimento	Utilizar o Código de Dados de Ponto de Serviço apropriado que indica que a Transação foi processada, quando via internet.
Proibições	Os Estabelecimentos estão proibidos de fazer o que segue: (i) Capturar ou processar Notas de Despesa (NDs) em nome de qualquer outro Estabelecimento ou não Estabelecimento.

	(ii) Apresentar NDs para Bens e Serviços identificados em setores proibidos. (iii) Exigir fotocópia do Cartão. (iv) Exigir fotocópia de Documento de Identidade legal. (v) Apresentar NDs que não representam uma venda de boa-fé de Bens e Serviços. (vi) Apresentar NDs para valores que não correspondam ao valor dos Bens e Serviços fornecidos. (vii) Apresentar mais de uma ND para Bens e Serviços adquiridos em uma única Transação. (viii) Dividir uma despesa única ao criar 2 (duas) ou mais NDs em um único Cartão para uma única Despesa para evitar Autorização. (ix) Impor quaisquer restrições ou desvantagens sobre o uso ou aceitação de Cartões que não sejam impostas igualmente sobre o uso ou aceitação de todas as demais despesas, débitos ou Cartões de Chip, ou cartões, serviços ou produtos de pagamento semelhantes; (x) Exigir que Portadores renunciem a seus direitos de contestação à época da Transação; e (x) Não operar com indústrias proibidas e restritas (esta mediante monitoramento realizado pelo Adquirente).
Requisitos de Aceitação de Cartão de Estabelecimento de Internet'	Ao conduzir Transações na internet,: (i) utilizar o Código de Dados do Ponto de Serviço apropriado indicando que a Transação foi processada via internet; e (ii) autorizar eletronicamente e enviar eletronicamente todas as Transações pela internet.
Requisitos de Estabelecimentos – Requisitos de Aceitação de Cartão do American Express SafeKey	Ao conduzir Transações do American Express SafeKey: (i) iniciar um pedido de autenticação único por Transação; e (ii) não reutilizar Dados de Autenticação além dos permitidos neste documento.
Contato	Entrar em contato com a American Express, quando entender necessário, através dos canais de comunicação disponíveis e indicados no website.

Portadores:

Assunto	Direitos/Deveres
Cartão da Conta	Receber dos Emissores a capacidade de obter um saldo de Cartão atual em tempo real durante o horário comercial normal e horário não comercial (24 horas por dia, 365 dias por ano); bem como de serviços de Assistência Emergencial de nível básico (Nível 1) e um programa de fidelidade. Eventual reposição emergencial do Cartão deve ser realizada junto ao Emissor.
Contato	Entrar em contato com a American Express, quando entender necessário, através dos canais de comunicação disponíveis e indicados no website.
Serviços da Conta do Cartão Prestados pelo Emissor	Receber dos Emissores serviços de atendimento ao cliente por meio de números de telefone para ligação gratuita e a cobrar, dentro do Território do Emissor, e de ligação a cobrar, quando fora do Território do Emissor.
	Quando em contato, ser encaminhado pelo Emissor para a linha dedicada de atendimento ao Cliente do Cartão American Express do Emissor. Para quaisquer ligações recebidas por serviços fornecidos por um prestador de serviços terceirizado, a função de atendimento ao cliente do Emissor deve conseguir encaminhar essas ligações ou fornecer o número para ligação gratuita ou a cobrar do prestador de serviços terceirizado.