



REVENUE – BR.

Brand team | Global Marketing

São Paulo | 01 Ago 2023



Assinatura Digital e Link de Pagamento

- **O QUE É?**

A Costa revisou parte do seu processo de vendas e pagamentos, com o objetivo de simplificar e facilitar a venda para o agente viagem.

- **QUAL O OBJETIVO DO PROJETO?**

O nosso objetivo é deixar o agente focado no que ele sabe e gosta: **VENDER!** A parte chata a Costa cuida.

- **QUAIS SÃO OS GANHOS PARA O AGENTE DE VIAGEM?**

1. Desburocratização da venda
2. Redução de papéis e conseqüentemente documentos arquivados
3. Proteção dos dados de clientes.

Assinatura Digital e Link de Pagamento | O que muda?



Como funciona hoje?



Agência entra no Costa Extra e faz a reserva



A agência solicita ao cliente cópia dos documentos e cartão de crédito



A agência preenche a autorização de débito e Contrato



O Cliente assina o Contrato e autorização de débito



A agência processa o pagamento dentro do Costa Pag



A agência arquiva os contratos e autorização de débito

Como será?



Agência entra no Costa Extra e faz a reserva



~~A agência solicita ao cliente cópia dos documentos e cartão de crédito~~



~~A agência preenche a autorização de débito e Contrato~~



~~O Cliente assina o Contrato e autorização de débito~~



A agência processa o pagamento ou envia o link de pagamento para o cliente



O Contrato fica arquivado no servidor e a agência tem acesso ao documento.

Novas funcionalidades



- A agência que possui o Paymod encontrará dentro de pagamento a opção de enviar link para o passageiro efetuar o pagamento direto.
- E no item de consultas (controle de reservas) conseguirá tirar relatório com o status de todas as reservas.

Pagamento tradicional | Via agência



Campos de destaque

USUÁRIO

AGÊNCIA

PAGAMENTOS

CANCELAMENTO

CONSULTAS

REQUISIÇÕES

MENSAGENS

REEMBOLSO

DADOS DOS HÓSPEDES

Prezado Agente, favor inserir os Dados dos Hóspedes

Dados da Reserva

Nome: FA [REDACTED] Cod. Viagem: FS08200111 Embarque: 11/01/2020 Status: BK Office Code: 40 Roteiro: INT

Os campos com * são obrigatórios
* = Campo Obrigatório | ** = Documento do Responsável

Nome do Hóspede: HENRIQUE Sobrenome: FARIA DE PAULA Sexo: M

Nacionalidade: BRASIL

CPF: [REDACTED] Número do Passaporte: [REDACTED]

Identificação Nacional (RG): [REDACTED] Local de Emissão: [REDACTED]

Data de Nascimento: 21/02/1965 Data de Emissão: [REDACTED]

Local de Nascimento: RIBEIRAO PRE Data de Expiração: [REDACTED]

Celular do passageiro: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]

CEP: [REDACTED] País: BRASIL

Cidade: [REDACTED] Estado: -

Endereço: [REDACTED]

Dados do contato de emergência

Telefone: [REDACTED]

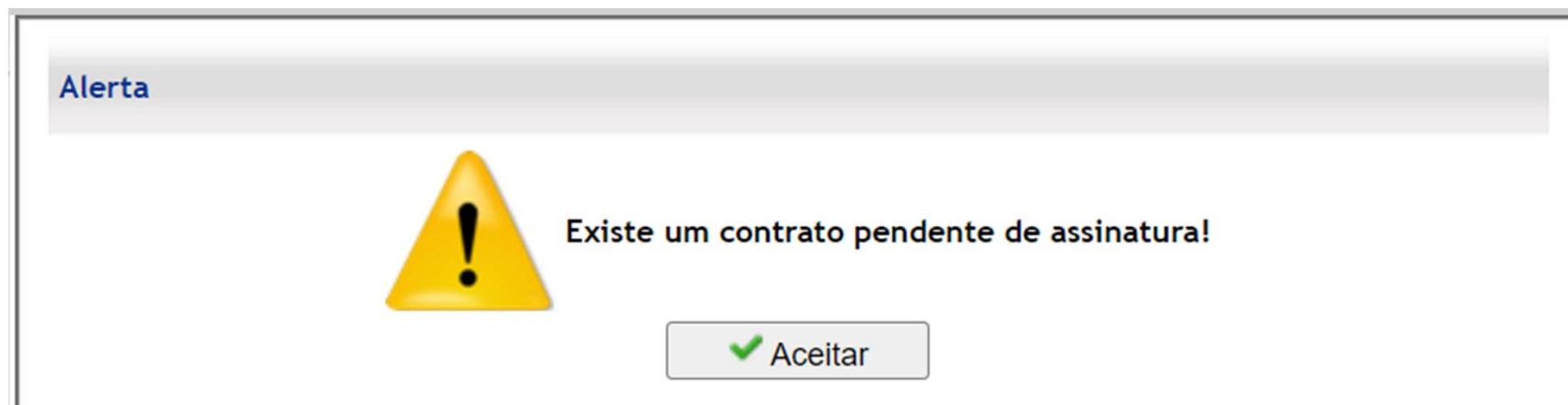
Nome: [REDACTED]

Sobrenome: [REDACTED]

- Todos os dados são importantes e deverão ser preenchidos.
- A assinatura digital é validada por um token.
- Por isso mais que nunca os campos do celular e email devem ser preenchidos.
- O envio do token é feito através de um desses meios.

Contrato Digital

- No novo processo de vendas, toda reserva deverá necessariamente possuir um contrato assinado.
- Sem a assinatura do contrato a reserva não será possível efetuar pagamento.



PAYMOD | Modo de Assinatura Contrato Digital



Novas funcionalidades

- O Paymod nos dá a opção para assinatura digital.
- Nessa opção seguimos junto ao cliente com a assinatura digital (assinar agora).

The screenshot shows a web interface for digital signature. At the top left, there is a tab labeled "Contrato" with a dropdown arrow. The main content area contains a yellow-bordered box with the following elements:

- Header: "Preencha os campos abaixo para assinar agora"
- Text: "Escolha o passageiro/pagante responsável pelo contrato:" followed by a yellow rectangular input field.
- Section: "Opções de envio de token"
- Dropdown menu: "Email" with a downward arrow.
- Button: "Assinar agora"



Seguir com a assinatura digital junto com o cliente (assinar agora)

Preencha os campos abaixo para assinar agora

Escolha o passageiro/pagante responsável pelo contrato:

Dropdown menu options: [Yellow], [Yellow], [Yellow], Outro

Opções de envio de token

Dropdown menu options: Email (selected), Email, Sms, Whatsapp

- O sistema disponibilizará todos os passageiros maiores de 18 anos como possíveis responsáveis pelo contrato.
- Além dos passageiros da reserva existe a possibilidade do contrato ser assinado por um terceiro.
- O token de validação pode ser enviado de 3 maneiras distintas a ser escolhido pelo cliente.



Contrato gerado

X



CONTRATO DE COMPRA DE CRUZEIRO MARÍTIMO TEMPORADA 2022/2023

DADOS DO CONTRATANTE

Nome: CPF:

Endereço:

Cidade: CEP: Estado:

Tel. Res: Celular: Email: .com

Declaro que, como CONTRATANTE, tomei conhecimento das informações constantes nos folhetos, brochuras e demais informativos referentes ao cruzeiro marítimo adquirido diretamente junto à COSTA CROCIERE S.p.A. (ARMADORA), com sede na Piazza Piccapietra, 48, Genova, Itália, bem como de todas as informações e orientações constantes no site www.costacruzeiros.com, fornecidas pela agência de viagens que representa comercialmente a ARMADORA no Brasil, a COSTA CRUZEIROS AGENCIA MARITIMA E TURISMO LTDA., com sede na Avenida Paulista, 460, 9º e 10º andares, São Paulo/SP. Declaro, ainda, que estou plenamente ciente do Contrato de Compra de Cruzeiros Marítimos ora firmado, ou digitalmente reconhecido, diretamente junto à ARMADORA, proprietária do navio e sediada na de como a agência parceira, são mera de com a legislação internacional marítima, acordos internacionais dos quais o Brasil é ou venha a ser signatário, especialmente no tocante às leis aplicáveis em decorrência da nacionalidade do registro da embarcação sem prejuízo das leis

- Após escolher o responsável pelo contrato e a forma de envio do token.
- O sistema preenche o contrato automaticamente e gera um token que é enviado para o cliente
- O contrato irá aparecer na tela do agente.

Modo de Envio token assinatura



Meios de envio

The screenshot displays a mobile messaging interface. At the top, the status bar shows the time 09:27, 5G signal, and battery level at 52%. The contact name is 27800. A message from 'Mensagem' dated 'Hoje, 09:19' contains the text: 'Use o Token WXCJNJ para confirmar sua assinatura. Não compartilhe esse Token com outras pessoas. O Token é válido por 4 horas.' Below this, it says 'Filtrado por SMS Filter'. The bottom part of the screen shows a confirmation screen with a blue header, the title 'Token de verificação de assinatura', and the text: 'Use o Token a seguir para confirmar sua assinatura. Não compartilhe esse Token com outras pessoas. O Token é válido por 4 horas.' A yellow bar at the bottom contains the token 'LHFXWX'. On the right side, a WhatsApp chat window is visible with the header 'Clicksign' and a search icon. The chat shows a date separator for '06/04/2023', a system message 'Aguardando mensagem. Abra o WhatsApp no seu celular. Saiba mais' at 10:46, and two incoming messages: 'KRXLKS' at 11:04 and 'WVZBWN' at 11:25.

- O cliente receberá o token ou por email ou whatsapp ou SMS.
- O token é enviado pelo fornecedor de tecnologia (Clicksign)
- O cliente informará o token para o agente inserir no contrato digital



Conferência dos dados

Confirme seus dados

Nome completo

CPF

Data de Nascimento (DD/MM/AAAA)

[Avançar →](#)

Ambiente seguro Clicksign

Token de autenticação

Enviado para (11) 9****-0291

Insira o token para finalizar

W X C J N J

[Finalizar](#)

[Reenviar token via SMS >](#)

Ao clicar em finalizar, você concorda com os [Termos de uso](#) e [Política de Privacidade - LGPD](#) da Clicksign.

Ambiente seguro Clicksign

Assinatura feita com sucesso!

Quando todos assinarem, você receberá um e-mail com o documento assinado.

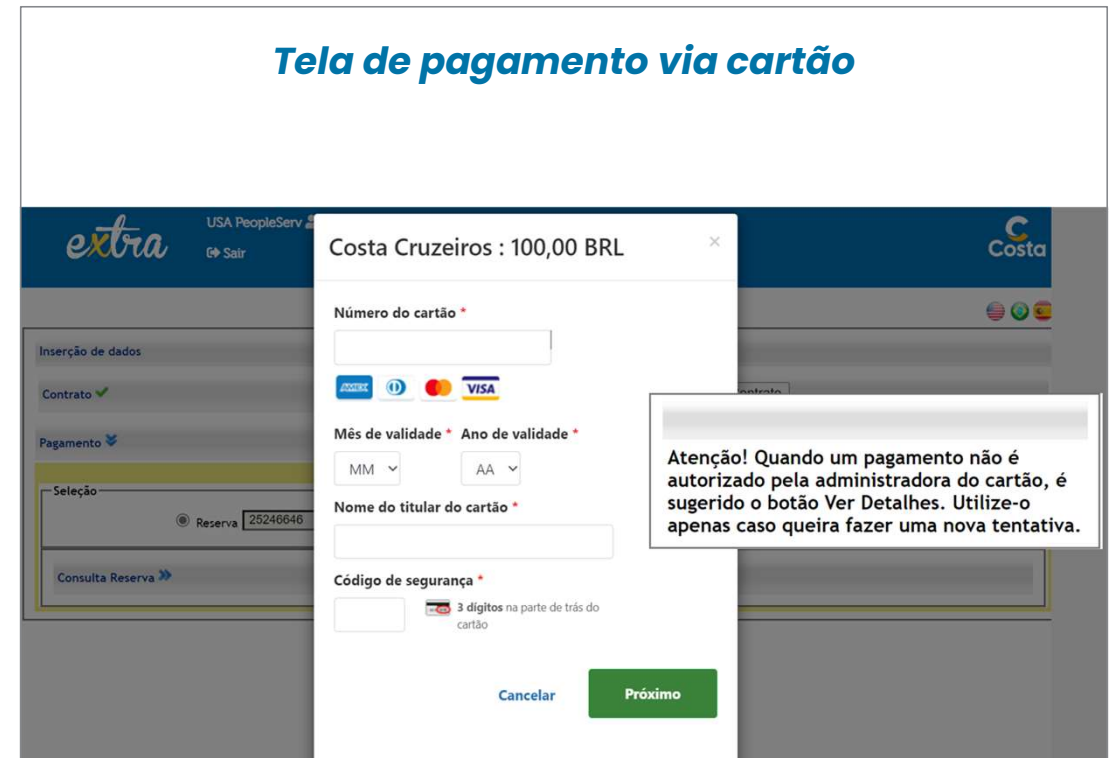
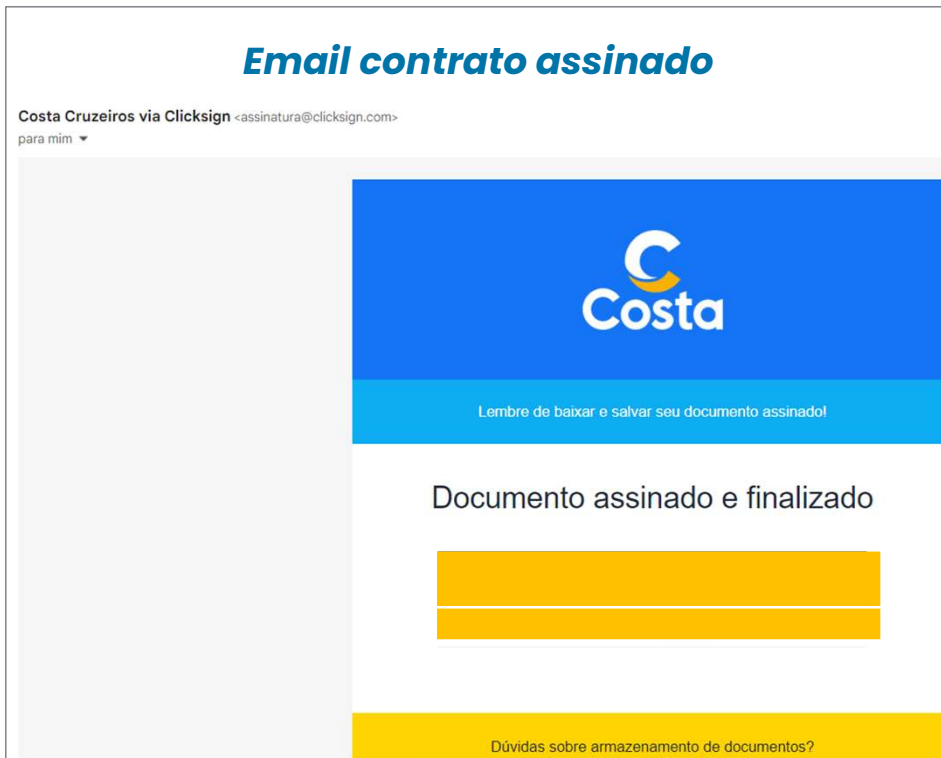
Ambiente seguro Clicksign

- Um dos itens de validação da assinatura é o cruzamento dos dados do responsável pelo contrato com a base da receita federal: Nome/ CPF / e data de Nascimento. Caso algum desses dados não coincida com a base da receita o contrato não será validado.
- Após o contrato assinado o sistema enviará uma cópia do contrato assinado para o cliente e um cópia ficará arquivado no servidor da Costa, e a agência terá acesso a esse contrato

PAYMOD | Processamento de Pagamento



Após contrato assinado, a agência poderá seguir com o pagamento, processo normal.



Contrato Digital | Assinatura Terceiros



Seguir com a assinatura digital junto com o cliente (assinar agora)

Preencha os campos abaixo para assinar agora

Escolha o passageiro/pagante responsável pelo contrato:

CNPJ / CPF	Nome Completo	Data de Nascimento
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nacionalidade	CEP	Endereço
<input type="text" value="Brasileiro(a)"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cidade	Estado	E-mail
<input type="text"/>	<input type="text" value="Acre"/>	<input type="text"/>
Celular		
<input type="text"/>		

Opções de envio de token

- Quando o responsável pelo contrato é um terceiro.
- Abrirá alguns campos que deverão ser preenchidos, esses dados serão utilizados no preenchimento do contrato e na validação da assinatura.
- Após isso o processo continua o mesmo.

PAYMOD | Envio link de Pagamento



Envio do link do Contrato Digital e Pagamento

The screenshot shows the PAYMOD interface. At the top, there is a blue header with the 'extra' logo, 'USA PeopleServ' with a user icon, and 'Sair' with a logout icon. On the right side of the header is the 'Costa' logo and three language flags (USA, Brazil, Spain). A left sidebar contains a menu with categories: 'USUÁRIO', 'AGÊNCIA', 'PAGAMENTOS', 'CANCELAMENTO', 'CONSULTAS', 'REQUISIÇÕES', 'MENSAGENS', and 'REEMBOLSO'. The 'PAGAMENTOS' category is expanded, showing options like 'CARTÃO DE CRÉDITO', 'TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA', 'TARIFA AGENTE / FAMTOUR - DEPÓSITO', 'TARIFA AGENTE / FAMTOUR - CARTÃO', and 'ENVIAR LINK PARA PASSAGEIRO/PAGANTE', which is highlighted with a yellow box. The main content area is titled 'ENVIAR LINK PARA PASSAGEIRO/PAGANTE' and contains a form with the following fields: 'Número do Booking:' with a text input containing 'Booking'; 'Email:' with a text input containing 'Email'; two additional 'Email' text inputs, each with a 'Remove' button; and a '+ Adicionar' button. At the bottom of the form is an 'Enviar' button.

- A opção de envio do link de pagamento, permite que o cliente revise dados da reserva, assine o contrato digital e faça o pagamento da reserva
- Podemos adicionar mais de um email para envio do link de pagamento, essa funcionalidade se aplica quando há mais de um pagante na reserva

Email acessar Link de Pagamento



Email padrão com link de pagamento



- O Cliente receberá o email da Costa com o nome do passageiro / navio e data de embarque.
- Basta clicar no quadro abaixo que o cliente será direcionado para portal de pagamentos
- Dica importante – Informar ao cliente que o email pode ser direcionado para caixa de SPAM



Dados passageiros

Nome	Cod. Viagem	Embarque	Status	Roteiro
[REDACTED]	FS05211212	12/12/2021	BK	INT

* = Campo Obrigatório | ** = Documento do Responsável

Nome do Hóspede: Daisy Sobrenome: Camargo Targa Sexo: F

Nacionalidade: BRASIL

Número do Passaporte: Número do Passaporte

CPF: [REDACTED]

Local de Emissão: Local de Emissão

Identificação Nacional (RG): [REDACTED]

Data de Emissão: Data de Emissão

Data de Nascimento: 19/04/1960

Data de Expiração: Data de Expiração

Local de Nascimento: Sao Paulo

Celular do Hóspede: Celular do Hóspede

E-mail: [REDACTED]

CEP: [REDACTED]

País: BRASIL

Cidade: Sao Paulo

Estado: SAO PAULO

Endereço: [REDACTED]

Contato de Emergência

Telefone: Telefone

Nome: Nome

Sobrenome: Sobrenome

- O Cliente receberá a reserva e poderá conferir os dados inseridos.
- Por isso mais que nunca os campos do celular e email devem ser preenchidos
- O envio do token é feito através de um desses meios



Cliente opta por qual meio ele deseja receber o token

Bem-vindo ao portal de pagamento Costa

Contrato

Escolha o passageiro/pagante responsável pelo contrato: [Redacted]

Opções de envio de token

Whatsapp [v]

Assinar agora

Informações da Reserva

Reserva: [Redacted] Moeda: BRL
Agência: [Redacted]
Cod. Viagem: FI13230915 Embarque: 15/09/2023
Roteiro: INT Status: BK
Valor da Reserva: 10.029,60 Valor Pago: 10.029,60
Valor Restante: 0,00
Hóspedes: [Redacted]

Pagamentos Processados

Data	Saldo(BRL):
	0,00

Valor do Pagamento: 0,00

Eu aceito os [Termos e condições](#)

PAGAR COM CARTÃO DE CRÉDITO

- O Cliente irá escolher a forma com a qual gostaria de receber o token para assinatura do contrato
- O processo é semelhante ao apresentado acima.
- Atenção: enquanto não houver a assinatura do contrato o cliente não conseguirá realizar pagamentos.



Cliente opta por qual meio ele deseja receber o token

Bem-vindo ao portal de pagamento Costa

Contrato

Escolha o passageiro/pagante responsável pelo contrato:

CNPJ / CPF * Nome Completo * Data de Nascimento *

Nacionalidade * CEP * Endereço *

Cidade * Estado * E-mail *

Celular

Opções de envio de token

- Quando o responsável pelo contrato é um terceiro.
- O que muda é que abrirá alguns campos que deverão ser preenchidos, esses dados serão carregados no contrato.
- Após isso o processo continua o mesmo



OPÇÃO 1: Envio do link Contrato Digital e Pagamento

Informações da Reserva

Reserva: [REDACTED]	Moeda: BRL
Agência: [REDACTED]	
Cod. Viagem: FS05211212	Embarque: 12/12/2021
Roteiro: INT	Status: BK
Valor da Reserva: 4.056,00	Valor Pago: 4.056,00
Valor Restante: 0,00	
Hóspedes: [REDACTED]	

Pagamentos Processados

Data	Bandeira	Status	Valor	Comprovante
30/06/2021		[REDACTED]		
30/06/2021		[REDACTED]		


Saldo(BRL):

0.00

Valor do Pagamento:

100

Eu aceito os [Termos e condições](#)



PAGAR COM CARTÃO DE CRÉDITO

- Após a assinatura do contrato, estará habilitado a tela de pagamento
- Nessa tela o cliente poderá consultar o saldo a pagar
- Para ele seguir com o pagamento o ícone do cartão deverá estar habilitado, basta adicionar o valor a ser pago e prosseguir



Envio do link Contrato Digital e Pagamento

Tela 1

Costa Cruzeiros : 100,00 BRL

Número do cartão *

Mês de validade * Ano de validade *

Nome do titular do cartão *

Código de segurança *

Cancelar Próximo

Tela 2

Costa Cruzeiros : 100,00 BRL

Opções de plano de pagamento

A vista

Pagar com Cielo

2 pagamentos (sem juros)

2 pagamentos

3 pagamentos

4 pagamentos

5 pagamentos

6 pagamentos

7 pagamentos

8 pagamentos

9 pagamentos

10 pagamentos

11 pagamentos

12 pagamentos

Anterior Próximo

Desenvolvido por

- Para processar o pagamento basta inserir os dados do cartão, na tela 1.
- Na tela 2 há opção de pagamento a vista no cartão de crédito ou parcelado em até 12 vezes.
- Atenção para a opção parcelada é necessária optar por «Pagar com Cielo».

Relatório de controle



Relatório Reservas

Pesquisar

Programa: Todos

Mês do Cruzeiro: Todos

Data da reserva De: 04/07/2023

Status do Booking: Todos

Status da Assinatura: Todos

Até: 02/08/2023

Data da Saída:

Booking

Controle de Reservas

571 itens encontrados, mostrando de 1 a 10.
1,2,3,4,5,6,7,8 > >> /58 ir

Bkg	Data da Saída	Programa	Mês do Cruzeiro	Status do Booking	Data da Reserva	Valor do Booking	Valor Pago	Saldo	Navio	Grupo	Status da Assinatura	Contrato
30252456	17/03/2024	América do Sul	Março	OPT	01/08/2023	6.589,00	6.589,00	0,00	Diadema		Assinado	
30252388	07/01/2024	América do Sul	Janeiro	BKD	01/08/2023	9.523,00	9.523,00	0,00	Diadema		Assinado	
30243616	24/02/2024	América do Sul	Fevereiro	OPT	31/07/2023	8.783,00	8.783,00	0,00	Favolosa	AFQGR	Assinado	
30243552	24/02/2024	América do Sul	Fevereiro	OPT	31/07/2023	8.783,00	8.783,00	0,00	Favolosa	AFQGR	Assinado	
30243488	24/03/2024	América do Sul	Março	BKD	31/07/2023	6.889,00	6.889,00	0,00	Diadema		Assinado	

- O relatório servirá como suporte para acompanhar as reservas criadas e o Status delas.
- Os campos acima servem de filtros para agência.
- Abaixo há informações das reservas.
- As informações do relatório são atualizadas uma vez por dia.
- E há um atraso de um dia nas informações.

Perguntas e Respostas



1. Posso ter mais de um contrato por reserva?

- Não, temos apenas um contrato por reserva, sendo apenas um signatário por contrato.

2. Todos os pagantes devem assinar o contrato?

- Não, apenas uma pessoa é o signatário do contrato e por sua vez o responsável que será ou o hóspede, ou o pagante da reserva. O signatário deve ser maior de 18 anos para ser juridicamente responsável pelo contrato, com registro na base da receita federal.

3. Eu, agente de viagens, posso assinar o contrato no lugar do passageiro ou do pagante?

- Não, pois qualquer problema que a Costa tenha a bordo ou com o pagamento, ou outros problemas, irá acionar o signatário do contrato, ou seja, se você assinar o contrato, será acionado judicialmente e conseqüentemente arcar com as responsabilidades.

4. Eu, agente de viagem, recebo o valor e transfiro o pagamento para a Costa. Posso assinar o contrato?

- Não, porque você apenas repassa o pagamento, ou seja, é um intermediário e não pode assinar o contrato, pois não tem nenhum vínculo com o contrato.



Perguntas e Respostas

5. Esse contrato tem validade jurídica?

- Sim. A tecnologia de assinatura eletrônica está regulamentada desde 2001 pela MP 2.200-2. Mais recentemente, no ano de 2020 a lei 14.063 surgiu para estipular os níveis de assinaturas eletrônicas. Na parceria entre Costa e Clicksign, foi adotada o nível de segurança avançada, todo o processo está em total alinhamento com a LGPD do ano de 2018

6. O que garante a assinatura?

- A assinatura digital é validade pela Integridade; Autenticidade e por último pelo Log de Assinaturas
- Integridade: métodos e tecnologias usadas para garantir que o documento não seja adulterado. Ex,: criptografias e trancas eletrônicas que são muito mais seguras do que uma assinatura física.
- Autenticidade: diferentes formas de autenticação, como confirmação de dados pessoais, tokens em área restritas e intransferíveis, como e-mails e smartphones, reforçam a identidade de quem assina o documento.
- Log de Assinatura: Todo o processo fica registrado/documentado nas páginas finais do documento, que chamamos de log de assinatura. Usamos registro de horários, geolocalização e identificamos o IP dos dispositivos usados para disparo e assinatura dos documentos.



7. Posso usar o mesmo link de pagamento e fazer o pagamento de outras reservas?

- Não, cada link é feito de maneira única e funciona apenas para a reserva atrelada ao link enviado.

8. O que devo fazer se o token expirar?

- Caso o token da assinatura expire, você poderá enviar outro sem problemas.

9. Como faço para consultar o contrato assinado?

- A consulta pode ser feita através do Paymond em <<Consultas>> e <<Controle de Reservas>>, mas lembre-se que a informação tem o atraso de um dia.



Perguntas e Respostas

10. O que eu faço se o cliente não receber o email com o link de pagamento?

- Peça para ele confirmar se o email não está no spam, caso realmente o cliente não tenha recebido. Envie um email para o seu executivo de vendas com o número da reserva e o email cadastrado em breve descritivo do problema.

11. O que eu faço se o cliente não conseguir acessar os dados da reserva?

- Peça para ele confirmar se o email não está no spam, caso realmente o cliente não tenha recebido. Envie um email para o seu executivo de vendas com o número da reserva e o email cadastrado em breve descritivo do problema.

12. O que eu faço se o sistema der erro?

- Peça para ele confirmar se o email não está no spam, caso realmente o cliente não tenha recebido. Envie um email para o seu executivo de vendas com o número da reserva e o email cadastrado em breve descritivo do problema.



Costa Crociere S.p.A.

Piazza Piccapietra, 48 16121 Genova | Italia

Tel. +39 010 54831 Fax +39 123 456789

<http://www.costacrociere.it/>

This document /e-mail and any attachments may contain confidential and/or privileged information and may be legally protected from disclosure. Therefore any dissemination or inappropriate use of this material is strictly prohibited and any violation will have legal consequences. If you receive this document/e-mail in error, please immediately alert the sender and delete the material from your computer