

MANUAL DE CHARGEBACK.

O presente manual de chargeback (“Manual”) é parte do Contrato de Prestação de Serviços de Credenciamento PicPay (“Contrato”) disponível em <http://contrato.picpay.com>.

Na hipótese de inexistência de definição específica de termos grafados em maiúsculo no presente Manual, aplicam-se as definições previstas no Contrato.

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS.

1.1. Chargeback é a oposição do Pagador quanto à validade ou a legitimidade da Transação definida no Contrato, por motivos de fraude, erros de processamento, desacordo comercial, ou outros motivos.

1.2. Uma vez manifestado pelo Pagador sua discordância em relação a Transação, dá-se início ao processo de discussão e avaliação da procedência ou improcedência do Chargeback (“Contestação”) e cobrança das tarifas aplicáveis disponíveis em <https://picpay.com/tarifas-e-tabela-precos>, conforme previsto no presente.

1.2.1. As Transações podem ser objeto de Chargeback em seu valor total ou parcial, a critério exclusivo do Pagador.

1.2.2. As Transações, mesmo que liquidadas pelo **PicPay** para Você, podem ser objeto de Chargeback a pedido do Pagador.

1.3. As regras e políticas de Chargeback são estabelecidas pela Bandeira e pelo **PicPay** e devem ser observadas por todos os participantes envolvidos em uma Transação.

1.3.1. O **PicPay** não tem qualquer responsabilidade ou interferência em relação a tais regras e políticas em se tratando de Transações processadas em Arranjos de Pagamento, bem como no processo de convencimento da instituição emissora do Cartão (“Emissor”) e Bandeira.

2. PROCEDIMENTO.

2.1. O processo de Chargeback é iniciado pelo Pagador por meio de contato com o Emissor quando a Transação foi processada em Arranjo de Pagamento manifestando seu descontentamento a respeito da validade da Transação que considera indevida por motivos, como: não entrega de produto/serviço comprado ou contratado, entrega de produto com defeito, cobrança indevida seja por duplicidade ou discordância do valor, não reconhecimento da transação (fraude), entre outros. Uma vez iniciado o processo de Chargeback pelo Pagador, o procedimento previsto nas cláusulas a seguir deverá ser observado.

2.1.2. Os motivos de Chargeback são variados e abrangem diferentes situações que podem levar o Pagador a contestar uma transação, como por exemplo, mas não se limitando:

a. Fraude:

- Fraude de cartão não presente (CNP): O Pagador alega que não autorizou a transação. Ocorre frequentemente em compras online ou por telefone.
- Roubo ou perda do cartão: A transação foi realizada com um cartão que foi roubado ou perdido.

b. Produto ou Serviço:

- Produto não recebido: O Pagador afirma que não recebeu o produto que comprou.
 - Serviço não prestado: O serviço pelo qual o Pagador pagou não foi realizado.
 - Produto ou serviço não conforme: O produto ou serviço recebido é significativamente diferente da descrição fornecida pelo vendedor.
 - Produto com defeito ou danificado: O produto recebido está danificado ou com defeito.
 - Produto falsificado: O Pagador alega que o produto é falsificado ou não é autêntico.
- c. Erros de cobrança:
- Cobrança duplicada: O Pagador foi cobrado mais de uma vez pela mesma transação.
 - Cobrança incorreta: O valor cobrado é diferente do valor acordado.
 - Erro de processamento/Crédito não processado: Problemas técnicos ou humanos durante o processamento da transação resultaram em cobranças incorretas.
- d. Autorização:
- Transação não autorizada: A transação não foi aprovada pelo titular do cartão.
 - Transação processada sem assinatura ou PIN: Em transações presenciais, a ausência de uma assinatura ou PIN pode levar a uma contestação.
- e. Assinaturas e Cobranças Recorrentes:
- Cobranças não autorizadas: Cobranças recorrentes não foram autorizadas pelo Pagador.
 - Assinatura cancelada: O Pagador alega que cancelou uma assinatura ou serviço recorrente, mas continua sendo cobrado.
- f. Outros
- Transação não reconhecida: O Pagador não reconhece a transação em seu extrato bancário.
 - Transação duplicada em diferentes datas: O mesmo valor é cobrado em datas diferentes, sem autorização do Pagador.
 - Problemas com o reembolso: O Pagador devolveu o produto ou cancelou o serviço, mas não recebeu o reembolso.
 - Cobrança após devolução: Cobrança feita mesmo após o produto ter sido devolvido ou o serviço cancelado.

2.2. NOTIFICAÇÃO.

2.2.1. Se o Pagador solicitar o Chargeback de uma Transação referente à venda de um produto ou prestação de um serviço ofertado por Você, Você será notificado pelo **PicPay** por e-mail ou demais canais da Contestação iniciada, e poderá se defender das alegações feitas pelo Pagador, apresentando sua versão do ocorrido desde que tenha evidências que comprovem suas alegações (“Defesa”).

2.2.2. Na hipótese de Você encontrar dificuldades para apresentar sua Defesa, em virtude de instabilidade ou indisponibilidade do Aplicativo PicPay, Você deverá entrar em contato imediatamente com o PicPay por meio dos canais de atendimento informando tal dificuldade, sob pena de incorrer automaticamente na procedência do Chargeback.

2.3. Contestação

2.3.1. Uma vez notificado, Você poderá apresentar sua Defesa para prosseguimento da Contestação, no qual o **PicPay**, o Emissor e as Bandeiras atuarão como mediadores buscando o consenso entre Você e o Pagador, avaliando suas evidências e alegações, bem como as evidências e alegações do Pagador, conforme regras e políticas próprias.

2.3.1.1. O processo de Contestação é composto por ciclos, conforme indicado no presente Manual, e de acordo com as disposições de cada Arranjo de Pagamento. Cada ciclo percorrido da Contestação implicará a Você um custo em razão das tarifas cobrado pelas Bandeiras

2.3.1.2. As tarifas serão cobradas à medida em que a Contestação se prolonga avançando em cada uma de suas fases, obedecendo os ciclos de cobrança de cada Arranjo de Pagamento.

2.3.1.3. A Transações parceladas serão objeto de um único Chargeback, mas as tarifas aplicáveis serão cobradas na medida do processamento de cada parcela.

2.3.1.4. Mesmo que Você cancele uma transação previamente Aprovada, pode ocorrer a Contestação da mesma por parte do Pagador junto ao Emissor do seu cartão. Sempre que isso acontecer, Você será notificado desta Contestação com o aviso que não é necessária nenhuma ação da sua parte, pois o **PicPay** automaticamente realizará a Defesa dessa Contestação junto a Bandeira alegando o cancelamento prévio da transação. Em razão do fluxo de Contestação iniciado, implicará à Você um custo das tarifas cobrado pelas Bandeiras.

2.3.2. Quando não houver consenso entre Você e o Pagador, caberá à Bandeira decidir pela procedência ou improcedência do Chargeback.

2.3.3. A cobrança das tarifas será feita mensalmente entre os dias 20 e 25 de cada mês, mediante desconto em sua Agenda Financeira presente ou futura, ou via boleto bancário na hipótese de ausência de saldo em sua Agenda Financeira.

2.3.4. O **PicPay** enviará à Você mensalmente, um relatório detalhado das Transações que geraram a cobrança das tarifas.

2.3.5. Caso Você discorde das tarifas eventualmente cobradas, Você deverá entrar em contato com o PicPay pelos Canais de Atendimento do PicPay Negócios.

2.3.6. O **PicPay** avaliará seus argumentos e, se necessário, fará os ajustes no mês subsequente.

2.3.7. Ciclos da contestação.

a) 1º Ciclo – Comunicação do Chargeback.

O comunicado é enviado para a Bandeira pelo Emissor, mediante a oposição do Pagador quanto à validade ou a legitimidade da Transação. A Bandeira dá ciência ao **PicPay** sobre tal fato para que possamos representar Você, durante a Contestação.

Neste ciclo a tarifa cobrada pela Bandeira é de sua responsabilidade.

b) 2º Ciclo – Reapresentação.

Este ciclo inicia-se quando Você é notificado pelo **PicPay** por e-mail ou demais canais da Contestação iniciada, e poderá apresentar provas para se defender das alegações feitas pelo Pagador em até 12 (doze) dias corridos contados a partir da data de sua notificação pelo **PicPay**. Caberá ao **PicPay** avaliar a Defesa enviada por Você e enviá-la para a Bandeira, caso considere a Defesa consistente. A Bandeira por sua vez, compartilhará a Defesa apresentada com o Emissor.

O Emissor poderá concordar com a sua Defesa e o Chargeback será considerado improcedente, ou poderá dar início ao próximo ciclo da Contestação.

Neste ciclo a tarifa cobrada pela Bandeira é de sua responsabilidade.

c) 3º Ciclo - Pré-arbitragem

Este ciclo inicia-se quando o Emissor não concorda com a sua Defesa e deseja apresentar alegações e evidências que a contraponham. As alegações e evidências são recebidas pela Bandeira que por sua vez, as compartilha com o **PicPay**. O **PicPay** poderá concordar com as alegações e evidências enviadas pelo Emissor e o Chargeback será considerado procedente, ou poderá dar início ao próximo ciclo da Contestação.

Caso o **PicPay** não concorde com as evidências recebidas, Você será notificado por e-mail ou demais canais de comunicação sobre o início do processo de pré-arbitragem, e poderá apresentar novas provas para se defender das alegações feitas pelo Pagador em até 05 (cinco) dias corridos contados a partir da data de sua notificação pelo **PicPay**.

d) 4º Ciclo - Arbitragem:

Este é o último ciclo da Contestação e apenas ocorre caso o **PicPay** e o Emissor não entrem em consenso. Neste ciclo não há a possibilidade de novas manifestações do Emissor e **PicPay**, cabendo apenas à Bandeira a análise de todo material apresentado até então e decisão pela procedência ou improcedência do Chargeback.

Neste ciclo a tarifa cobrada pela Bandeira é de sua responsabilidade apenas se o Chargeback for procedente.

2.3.8 Chargeback improcedente: Caso o Chargeback seja improcedente, significa que a Defesa enviada por Você foi suficiente para comprovar a entrega do produto, a prestação do serviço ou descaracterizar a fraude, nas formas e condições acordadas entre Você e o Pagador. Você deverá receber o valor em questão e o Pagador, por sua vez, deverá realizar o pagamento. Portanto a Transação será considerada válida e sua Liquidação foi ou será feita conforme prazos e condições acordadas entre Você e o **PicPay**.

2.3.9. Chargeback procedente: Caso o Chargeback seja procedente, significa que as evidências enviadas por Você **não** foram suficientes para comprovar entrega do produto, a prestação do serviço ou descaracterizar a fraude, nas formas e condições acordadas entre Você e o Portador. Você **não** deverá receber ou **não** devia ter recebido o valor em questão e o Portador, por sua vez, **não** deverá ou **não** devia ter realizado o pagamento. Portanto, o valor correspondente à Transação será alternativamente: (1) debitado de sua Agenda Financeira presente ou futura; (2) cobrada através de boleto bancário se não houver Agenda Financeira presente ou futura; ou (3) qualquer outro meio de cobrança previsto contratualmente ou amparado em dispositivos legais, sempre sujeito a aplicação de juros e multa se cabível.

2.4. DEFESA.

2.4.1. A apresentação de Defesa é opcional e enseja na cobrança das tarifas indicadas no presente. Caso Você opte por não apresentá-la, o Chargeback será considerado procedente.

2.4.2. Caso Você decida apresentar a Defesa, Você deverá enviá-la ao **PicPay** nos prazos indicados na cláusula 2.3.7. conforme o ciclo vigente da Contestação.

2.4.2.1. A Defesa deverá ser enviada para o **PicPay** sempre de acordo: (1) com as orientações do **PicPay**; (2) o presente Manual; e (3) em conformidade com as regras e políticas estabelecidas pelas Bandeiras, divulgadas pelo PicPay.

2.4.3. O Emissor também será notificado e poderá contribuir neste processo apresentando evidências que confirmem ou neguem a validade ou autenticidade da Transação em discussão.

2.4.4. Você poderá enviar as evidências que desejar, seguindo as diretrizes de quantidade e tamanho de arquivos divulgadas pelo PicPay, desde que comprovem de forma clara e contundente a improcedência das alegações do Pagador, como por exemplo:

- a. Evidências que comprovem o vínculo do Pagador com Você, descaracterizando uma possível fraude;
- b. Evidências que comprovem que o Pagador recebeu o produto comprado ou que o serviço contratado foi prestado, ambos no prazo acordado, conforme descrito e sem eventuais defeitos ou falhas;
- c. Envio do formulário de aviso de recebimento (AR) fornecido pelos correios ou protocolo de aviso de recebimento devidamente preenchido e assinado pelo Pagador;
- d. Cadastro completo do Pagador (nome, nome cadastrado em seu site, CPF, e-mail, endereço, telefone fixo/celular, etc.);
- e. Cópia legível do comprovante de venda;
- f. Documentação da compra do produto ou contratação do serviço prestado, como contrato, ordens de serviços, nota fiscal, etc.
- g. Descrição do produto comprado pelo Pagador e/ou serviço contratado;
- h. Política de cancelamento de compra ou troca de mercadoria ou serviço elaborada por Você no desempenho de suas atividades;
- i. Comprovante de cancelamento da venda anterior à data do Chargeback;
- j. Caso o Pagador alegue duplicidade (ou mais) de Transação, evidências que comprovem a entrega dos produtos e/ou serviços em mesma quantidade.
- k. Documento de assinatura em arquivo (autorização de débito);
- l. Carta protocolo com carimbo CNPJ ou papel timbrado com nota explicativa do ocorrido na Transação;
- m. Outros documentos que comprovem de forma clara e contundente a não procedência das alegações do Pagador.

3. BOAS PRÁTICAS.

3.1. Reforçamos abaixo algumas boas práticas que podem ajudar na melhor tratativa e redução da quantidade de Chargebacks de suas Transações:

- a. Invista em prevenção a fraudes com ferramentas antifraude para evitar Chargebacks procedentes.
- b. Possibilite que o Pagador faça contato direto com Você, permitido o esclarecimento de dúvidas e soluções de eventuais descontentamentos de forma amigável.
- c. Padronize o seu nome, garantindo que seja igual ao que aparece na fatura do Pagador, facilitando o correto reconhecimento da Transação.
- d. Reavalie e melhore habitualmente suas políticas, processos, regras e controles, garantindo que a Defesa apresentada seja adequada e suficiente para auxiliar na avaliação do Chargeback.

3.2. As sugestões indicadas na presente cláusula não garantem a inoccorrência de Chargebacks, bem como a improcedência de eventuais Chargebacks que vierem a existir.

4. API DE CHARGEBACK.

4.1. O **PicPay** poderá disponibilizar para Você uma Interface de Programação de Aplicação (“API”). Esta API permite que Você seja notificado dos Chargebacks e apresente a sua Defesa de modo automatizado.

4.2. O uso desta API por Você é facultativo e poderá ter um custo adicional. Caso Você tenha interesse, informe ao representante **PicPay** responsável pelo seu relacionamento ou entre em contato através dos canais de atendimento para mais informações.

4.3. A documentação técnica da API pode ser acessada no link: <https://picpay.github.io/picpay-docs-chargeback-seller-external-api/docs/api-reference-external/>

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

5.1. Validade. A nulidade de qualquer condição do presente Manual não afeta a validade do restante ou o mesmo como um todo.

5.2. Tolerância. Eventual tolerância do **PicPay** quanto ao descumprimento de qualquer obrigação por Você não significará renúncia ou perdão ao direito de exigir o cumprimento da obrigação, ou mesmo alteração do que está acordado através deste Manual.

5.3. Este Manual poderá ser alterado a qualquer momento, sem aviso prévio, sendo sua responsabilidade verificar as atualizações das versões futuras. As novas versões entram em vigor no momento de sua atualização no ambiente disponibilizado à Você pelo **PicPay**, e o seu uso representa o consentimento com as novas versões.

Em caso de dúvidas, reclamações, sugestões ou elogios, contate nossos canais de atendimento abaixo:

App: Abra o aplicativo PicPay Negócios, toque em “Ajustes” e depois em “Fale Conosco”;
Painel do Lojista: Acesso o painel do lojista, clique no botão “?” e depois em “Fale Conosco”;

SAC das 9h às 18h de segunda a domingo: 4004-7373; e

Email: relacionamento-empresas@picpay.com

PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.