Barueri, 12 de maio de 2025.

À Comissão de Licitação do Serviço Social do Comércio
Departamento Regional em Sergipe

Ref.: Pedido de esclarecimentos – LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº – 25/0027 – Sesc SE

A **CIELO S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**, inscrita no CNPJ sob o nº 01.027.058/0001-91, com sede na Alameda Xingu, 512, CEP 06455-030, na cidade de Barueri/SP, serve-se do presente para apresentar seu pedido de esclarecimento acerca de alguns pontos obscuros/controversos da **LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº** x os quais seguem abaixo enumerados:

MINUTA DE CONTRATO:

4.2 – As contratadas não assumem os riscos das transações, quem assume o risco no caso em que o portador do cartão não paga a fatura é o banco emissor do cartão, ou seja, neste cenário o Sesc SE receberá os valores. Esse é o entendimento dos senhores?
4.3 – A contratada disponibiliza os arquivos para a conciliação, porém a responsabilidade de conciliar é da contratante. Esse é o entendimento dos senhores?
4.6 – O repasse das transações de recebimento por Cartão à vista ocorrerá em 31 dias e não em 30, e caso o 31º dia seja em um dia que não é útil, o pagamento ocorrerá no próximo dia útil, esse é o entendimento dos senhores?
4.7 – O repasse das transações de recebimento por Crédito Parcelado, o repasse da primeira parcela ocorrerá em 31 dias e não em 30, e caso o 31º dia seja em um dia que não é útil, as demais parceladas pagas 30 dias após o pagamento da parcela anterior e segue a mesma regra do dia útil, esse é o entendimento dos senhores?

4.8 – O repasse das transações de recebimento por Pagamento Recorrente ocorrerá em 31 dias e não em 30, e caso o 31º dia seja em um dia que não é útil, o pagamento ocorrerá no próximo dia útil, esse é o entendimento dos senhores?

CLÁUSULA QUINTA – OBRIGAÇÕES DAS PARTES (CONTRATANTE E CONTRATADA):

II – DA CONTRATADA:

10 - Por favor, rever o prazo para atendimento a depender da região prazo solicitado é inexigível. O prazo ideal é de até 5 dias úteis, os senhores estão de acordo?

45 - A Contratada efetuará o pagamento de todos os tributos e encargos quando for de responsabilidade, estipulada por lei, da Contratada. Este é o entendimento dos senhores?

46 - A contratada se responsabilizará desde que comprovado sua culpa ou dolo através do contraditório e ampla defesa. Este é o entendimento dos senhores?

Termo de Referência

1. **Objeto do Contrato:** O pagamento ocorrerá via Sistema de Liquidação Centralizada (SLC) em uma conta domicílio informada pela contratante, esse é o entendimento dos senhores?

2. **DOS SERVIÇOS PRESTADOS -** 3.1.3 – A negociação comercial com essas bandeiras é de responsabilidade da contratante diretamente com as bandeiras citadas, esse é o entendimento dos senhores?

QUESTIONAMENTOS GERAIS:

1- Os senhores podem detalhar melhor qual será a volumetria por solução de pagamento? Por exemplo: 25% de todas as transações serão realizadas na solução POS FIXO, 50% na solução Smart e 25% na solução e-commerce.

2- Quais são os tickets médios no crédito, no débito, no parcelado até 6 vezes e no parcelado até 12 vezes?

3- Conforme art. 8º do Decreto 6.516/2008 da Prefeitura de Barueri, os administradores de cartões de crédito ou débito, estão dispensados de emitir

nota fiscal para cada operação, sendo obrigados a emitir uma NF mensal, com o movimento total do mês. Os senhores estão de acordo?

4- Qual será o Banco Domicílio?

5- **Recorrência**: O desenvolvimento da recorrência é de responsabilidade da contratada? Esse é o entendimento dos senhores?

6- **Assinaturas:** As assinaturas necessárias para o cumprimento deste edital e documentos correlatos poderão ser firmadas por meio eletrônico?

7- **Antifraude**: É preciso subcontratar para ter uma ferramenta de antifraudes avançado, o que não cabe no certame devido a proibição de subcontratar. O antifraude que as contratadas possuem, são antifraudes padrões, os quais não garantem 100% das transações e não são customizados. Esse é o entendimento dos senhores?

8- **Chargeback:** Todo chargeback é de responsabilidade da contratante, esse é o entendimento dos senhores?

Seguir as regras das bandeiras para a realização da defesa de um chargeback é de responsabilidade da contratante, esse é o entendimento dos senhores?

No caso multa por parte da bandeira devido altos índices de fraudes e chargebacks, a responsabilidade de pagamento é da contratante, esse é o entendimento dos senhores?

❖ O que é um chargeback?

"ChargeBack é a contestação de compra pelo portador do cartão de crédito ou débito em um estabelecimento comercial, comandado pelo banco emissor"

❖ RAZÕES QUE ACONTEM O CHARGEBACK:

Fraude e ou desacordo comercial.

9- **Retentativa:** O arranjo de pagamentos de cartões prevê multas para o não atendimento das regras de Retentativas, a responsabilidade do pagamento é da contratante, esse é o entendimento dos senhores?
Retentativas: As Bandeiras Master, Visa, ELO e Hiper ajustaram suas regras para limitar a quantidade de tentativas de autorização para uma transação negada. As mudanças preveem a cobrança de tarifas para excesso de tentativas. Senhores estão de acordo com a imputação destas?

O que é Retentativa – é a tentativa de obter uma autorização para uma transação que recebeu um código de resposta de autorização negado.
Com o objetivo de melhorar a experiência do consumidor final e melhorar o índice de aprovação de transações, as bandeiras Visa e Mastercard publicaram suas regras que limitam a quantidade de tentativa de transação negada e estabelece cobrança de tarifas para excesso de Retentativas.

10- **Reequilíbrio econômico-financeiro:** Vale ressaltar que as bandeias na qualidade de INSTITUIDORAS DE ARRANJO DEPAGAMENTO em algumas ocasiões inauguram novas taxas de intercâmbio e/ou tarifas de bandeira. As taxas de intercâmbio e tarifas de bandeira compõem o valor da Remuneração/Comissão e em resumo, são as taxas devidas aos Emissores e as Bandeiras sobre todas as TRANSAÇÕES realizadas com um cartão de crédito nas modalidades crédito à vista e parcelada ou débito, ou, ainda um cartão pré-pago, que são processadas e finalizadas no Brasil. As alterações de taxas acontecem sem aviso prévio e sem periodicidade, ou seja, são sempre um fato imprevisível e incalculável não permitindo que as adquirentes se antecipem e ou se planejem neste sentido. Em caso de aumento das taxas de intercâmbio e/ou tarifas de bandeira, bem como alterações exigidas por lei e/ou regulamentos, incidentes sobre quaisquer das transações mencionadas. Diante do exposto, os senhores concordam e aceitam que a adquirente realize o equilíbrio econômico-financeiro em qualquer período do contrato com aviso prévio de 30 dias via ofício?

Sem mais para o momento, aguardamos as respectivas respostas aos nossos questionamentos.

Aproveitamos o ensejo, para renovar nossos votos de estimas e considerações.

Atenciosamente,

CIELO S.A