

**Esclarecimento 14/01/2022 17:49:58**

Licitação nº 06/2021 Processo SEI nº 0661807/2021 Getnet Adquirencia e Serviços para Meios de Pagamentos S.A., vem apresentar os nossos questionamentos. 1) Anexo I, 6.4.4. A CONTRATADA deverá garantir pelos pagamentos efetuados pelos portadores de Cartões de Crédito e/ou Débito e capturados pelo Sistema da CONTRATADA, no prazo convencionado no presente instrumento, assumindo o risco de crédito nas transações efetuadas nesta respectiva modalidade; Anexo I, 7.15 Garantir os pagamentos das transações efetuadas pelos portadores de cartões de crédito e/ou débito e capturados pelo sistema da Contratada, no prazo convencionado no presente instrumento, assumindo o risco de crédito; Anexo I, 7.17 Garantir os pagamentos efetuados pelos portadores de cartões de crédito e capturados pelo sistema da Contratada, no prazo convencionado no presente instrumento; QUESTÃO: Em prol do legítimo interesse público, a Licitante esclarece que, enquanto adquirente, é responsável pelos repasses das vendas autorizadas pelas bandeiras (credenciadoras) e bancos emissores, não possuindo característica de garantidora. O repasse das vendas poderá não ocorrer no prazo se houver contestação (chargeback) da venda pelo(s) portador(es) do cartão junto aos bancos emissores, o que caracteriza em uma disputa comercial, devendo ser tratado pelo órgão junto ao portador do cartão. 2) Anexo I, 7.12 Quando da ocorrência de eventuais imperfeições, deficiências, em desacordo com as normas legais ou em desconformidade com os padrões técnicos vigentes no curso da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá ser notificada, por escrito, com prazo fixado para sua correção, que não poderá ultrapassar 24 (vinte e quatro) horas, a contar da notificação. QUESTÃO: Tratando-se de complexa prestação e serviços, como deve ser de conhecimento do órgão licitante, não é razoável impor prazo tão exíguo. Ressalta-se que não há nível de serviço no mercado que atenda dessa forma, exigência que fere, inclusive a ampla concorrência, já que não se pode garantir correção em 24h sem se conhecer o cenário da correção necessária. Apesar de o Item 7.13 prever a possibilidade de prazo maior, este item é subjetivo e poderá acarretar prejuízo à empresa licitante no futuro, até por falta de desconhecimento técnico por parte do órgão. Está correto o entendimento de que a redação será revista e adequada à realidade de mercado? 3) Anexo I, 7.28 A EMERJ não se responsabiliza pelos equipamentos roubados, furtados ou danificados durante a contratação dos serviços, sendo de responsabilidade exclusiva da contratada o seguro dos equipamentos. QUESTÃO: Os equipamentos estarão sob a posse/guarda do órgão licitante, este que deverá zelar pelo seu uso correto e sua conservação, visando evitar danos ao patrimônio da empresa licitante. Está correto o entendimento? 4) Anexo I, 9.2 A execução dos serviços será iniciada logo após a assinatura do Termo Contratual, emissão da Nota de Empenho e Ordem de Serviço. QUESTÃO: O órgão está ciente de que, sendo um segmento altamente regulado, não apenas o contrato é necessário, mas também, há a fase de credenciamento, obrigatória para IP's sob supervisão do Bacen. Assim sendo, questiona-se, se o órgão está ciente de que esta fase de credenciamento deve estar considerada nos prazos, inclusive para início dos serviços, já que somente iniciarão após cumpridas as formalidades exigidas do poder público para as adquirentes. 5) QUESTÃO: Não há referência no edital sobre a ciência do órgão sobre os temas de chargeback e cancelamento. Dessa forma, esclarecemos o processo conforme abaixo. O órgão está ciente destes processos? Ressaltamos que se trata de regra de mercado e não há como altera-los. PROCEDIMENTO PARA CANCELAMENTO DE VENDAS: A adquirente licitante disponibiliza canais de Cancelamento Eletrônico (WebService, EDI/SFTP, E-mail e Portal do Cliente) para solicitação de cancelamento de vendas. Disponibilizamos um e-mail específico, onde o órgão enviará o pedido de cancelamento em planilha Excel no leiaute padrão previamente definido pela adquirente licitante. Os cancelamentos podem ser realizados em até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias da data da venda. Exceção: para os cancelamentos solicitados através do Portal do Cliente (90 dias da data da venda). PROCEDIMENTO PARA CHARGEBACK: Chargeback é o termo em inglês amplamente usado no e-commerce, que é usado para o cancelamento de uma compra online realizada através de cartão de débito ou crédito, que pode acontecer em virtude do não reconhecimento da compra pelo titular do cartão ou ainda pelo fato de a transação não obedecer às regulamentações previstas nos contratos, termos, aditivos e manuais editados pelas administradoras de cartão. A adquirente licitante encaminha a notificação\* para o EC via e-mail ou arquivo TXT.EDI ou SFTP, sendo necessário escolher uma das opções de envio. O órgão terá até 12 (doze) dias corridos\*\* a partir do envio da notificação para encaminhar os documentos de defesa para a adquirente. Após os 12 (doze) dias corridos, os documentos serão considerados fora do prazo. Importante: O Chargeback se aplica para transações realizadas em Máquina, E-commerce e Vendas Digitadas. \*A notificação tem como objetivo a solicitação de documentos de defesa referente a um chargeback, não servindo como ferramenta de conciliação. \*\*O envio da documentação não isenta o contratante de receber o débito do processo. Atenciosamente, Getnet Adquirencia e Serviços para Meios de Pagamentos S.A

**Fechar**

**Resposta** 14/01/2022 17:49:58

ITEM 1 - RESPOSTA: Ratificamos as cláusulas, observando-se apenas que as regras relativas ao chargeback vão seguir a jurisprudência pacificada sobre o assunto. ITEM 2 - RESPOSTA: Ratificamos a cláusula, salientando-se que, conforme já mencionado no item 7.13, há a previsibilidade de prazo maior, em virtude da complexidade do caso, a ser analisada pelo fiscal ou Órgão competente. ITEM 3 - RESPOSTA: Ratificamos a cláusula e ressalte-se que foi solicitada à contratada o seguro dos equipamentos. ITEM 4 - RESPOSTA: Ratificamos a cláusula e verifica-se que a cláusula menciona a questão da emissão da Ordem de serviço, que ocorrerá após as formalidades pertinentes. Portanto, estamos cientes do cumprimento das etapas necessárias à execução do objeto. ITEM 5 - RESPOSTA: A menção ao chargeback foi feita nos fluxos de serviço. Os procedimentos obedecerão à jurisprudência relacionada aos assuntos. DILIC/EMERJ

Fechar