

Manual Operacional (DEMO) - Pagamentos e Conciliação

Versão: 1.0 | Data de emissão: 06/01/2026 | ID: DEMO-MAN-001

1. Objetivo

Este Manual Operacional (DEMO) descreve rotinas de conciliação, prazos, e procedimentos de contestação. Conteúdo fictício para demonstração.

2. Conciliação e Divergências

2.1 Janela de conciliação: recomenda-se conciliar diariamente; divergências devem ser abertas em até **5 dias úteis** após o repasse.

2.2 Evidências aceitas: comprovante de entrega, assinatura, logs de autenticação, e registros de atendimento.

3. Contestação (Chargeback) - Fluxo Simplificado

3.1 Notificação: a Prestadora notifica o Estabelecimento por e-mail e portal.

3.2 Prazo de resposta: **7 dias corridos** para envio de documentos.

3.3 Resultado: em caso de perda, o valor é debitado no repasse subsequente; em caso de ganho, o valor é mantido.

4. Cancelamento e Devolução de Equipamentos

4.1 Solicitação de cancelamento: registrar pedido no portal com antecedência de **30 dias**.

4.2 Devolução: equipamentos devem ser devolvidos em até **15 dias** do encerramento.

4.3 Multa: não devolução implica cobrança de **R\$ 900,00** por equipamento.

5. SLAs (DEMO)

Processo	SLA
Ativação do estabelecimento	Até 2 dias úteis
Troca de equipamento com defeito	Até 5 dias úteis
Resposta a chamados críticos	Até 4 horas
Análise de contestação (média)	Até 20 dias corridos

6. Observações importantes

Em caso de divergência entre este manual e o Contrato (DEMO), prevalecem as cláusulas do Contrato.