



POLÍTICA DE REVERSÕES E ESTORNOS

Atualização: agosto de 2025

1. OBJETIVO DA POLÍTICA

A presente política de Reversões e Estornos da PayU descreve:

- O que é uma Reversão e o que é um Estorno.
- Quando as Reversões e Estornos são aplicáveis.
- Qual é o procedimento para solicitar uma Reversão ou Estorno.
- As diretrizes aplicáveis para realizar Reversões e Estornos de transações processadas por meio da PayU.

2. REVERSÕES

2.1. Definição de Reversão

2.1.1. Reversão é o reembolso que a PayU faz a um comprador / pagador do valor de uma compra que foi processada através da plataforma PayU.

2.1.2. A PayU administrará as reversões a pedido do Estabelecimento. Excepcionalmente, fá-lo-á a pedido do emissor do instrumento de pagamento, com fundamento em reclamação de um pagador, sempre que a legislação aplicável assim o disponha, e desde que o referido emissor disponibilize a tecnologia para tal efeito.

2.2. Origem das Reversões

2.2.1. Uma Reversão ocorrerá nos seguintes eventos:

2.2.1.1. Quando o comprador / pagador tenha sido objeto de fraude.

2.2.1.2. Quando a PayU suspeitar de fraude por roubo de identidade do pagador, caso em que o Estorno será autorizado pelo Estabelecimento.

2.2.1.3. No caso de compras não solicitadas pelo comprador/pagador.

2.2.1.4. Ao cobrar e descontar mais de uma vez, o valor da mesma compra para um pagador.

2.2.1.5. Quando o pagador tenha revogado, perante o emitente do instrumento de pagamento e perante o Comércio, a sua autorização para debitar pagamentos periódicos nos seus cartões ou contas bancárias e estas tenham continuado a ser debitadas, após a referida revogação. No caso da Colômbia, a PayU pode estornar débitos realizados com cartão de crédito, mas não estornar débitos realizados em contas bancárias, pois o emissor do referido instrumento de pagamento não implementou a forma de fazê-lo.

2.2.1.6. A pedido do Estabelecimento, quando o comprador / pagador cometeu um erro na seleção do produto.

2.2.1.7. A pedido do Estabelecimento, quando o comprador / pagador exercer o seu direito de rescisão perante o Estabelecimento.

2.2.1.8. Quando o Estabelecimento, por falta de estoque para envio dos produtos ao comprador, tenha cancelado a venda.

2.2.1.9. A pedido do Estabelecimento, quando o produto adquirido não for recebido a tempo pelo comprador / pagador.

2.2.1.10. A pedido do Estabelecimento, quando o produto entregue pelo Estabelecimento não corresponder ao solicitado pelo comprador / pagador.

2.2.1.11. A pedido do Estabelecimento, quando o produto for entregue pelo Estabelecimento ao comprador / pagador em mau estado, de má qualidade ou com defeito.



2.2.1.12. A pedido do Estabelecimento, quando o produto não esteja em conformidade com as especificações do fabricante ou com as descritas na informação prestada sobre o mesmo, ou não satisfaça a necessidade ou necessidades para as quais foi produzido ou comercializado.

2.2.1.13. O Estabelecimento ou o emissor do instrumento de pagamento, poderá solicitar à PayU a realização de Reversões parciais, quando o comprador / pagador tiver adquirido vários produtos e somente em relação a um ou mais deles tenha sido verificada a ocorrência dos eventos descritos nos números anteriores. A PayU somente realizará reversões parciais se os emissores dos instrumentos de pagamento correspondentes disponibilizarem tecnologia para tanto.

2.3. Oportunidade de solicitar uma Reversão

2.3.1. O comprador / pagador terá até 5 (cinco) dias úteis após a ocorrência das causas descritas no item 2.2. para solicitar uma Reversão ao Estabelecimento e ao emissor do instrumento eletrônico de pagamento.

2.3.2. O Estabelecimento ou o emissor do instrumento de pagamento notificará a PayU sobre tal solicitação para que a PayU proceda ao estorno do pagamento.

2.3.3. Em nenhuma hipótese a Reversão de pagamentos poderá ser solicitada em transações processadas pela PayU a mais de 6 (seis) meses da data da solicitação da Reversão.

2.4. Procedimento para Solicitação de Reversões

2.4.1. Os pedidos de Reversão devem ser gerados pelo Estabelecimento a partir de seu módulo administrativo utilizando a ferramenta habilitada para este fim, que permitirá iniciar o fluxo de reembolso do pagamento clicando na opção "Reembolso".

Caso o emissor do **instrumento de pagamento** correspondente exija o reembolso, deverá solicitá-lo por e-mail reversiones.et@payu.com

2.4.2. A solicitação de Reversão para a PayU incluirá:

2.4.3.1. O número da transação.

2.4.3.2. A data da transação.

2.4.3.4. O valor da transação.

2.4.3.5. O valor para o qual a Reversão é solicitada.

2.4.3.6. Declaração expressa do(s) motivo(s) em que se baseia(m) o pedido de Reversão de pagamento, que deve(m) corresponder a um ou mais dos indicados na seção 2.2 desta Política.

2.4.3.7. Identificação do cartão de crédito ou instrumento de pagamento no qual foi cobrada a compra sujeita à Reversão. Não é necessário o envio do número completo do instrumento de pagamento para identificação.

2.5. Tempos de resposta a uma solicitação de Reversão e custos

2.5.1. A PayU terá até 15 (quinze) dias úteis, salvo acordo em contrário com o Estabelecimento mediante assinatura de contrato de nível de serviço, a partir da data da solicitação do Estabelecimento ou do emissor do instrumento de pagamento, para realizar a Reversão. Não obstante o anterior, única e exclusivamente para Estornos a serem conduzidos na Colômbia, a PayU deverá executar o Estorno dentro de três (3) dias úteis após a solicitação do Estabelecimento.

2.5.2. A PayU não será responsável por atrasos de Reversão imputáveis a instituições financeiras no processo de Reversão.

2.5.3. A menos que a entidade emissora do instrumento de pagamento cometa erros operacionais, esse tipo de reversão não afetará o saldo do cartão de crédito correspondente.



2.5.4. A Payu poderá cobrar do Estabelecimento pela realização de Reversões.

2.6. Isenção de responsabilidade

2.6.1. A responsabilidade decorrente da instrução do Estabelecimento, ou de sua autorização para efetuar o estorno, recairá exclusivamente sobre o Estabelecimento.

2.6.2. O Comércio isenta a PayU de responsabilidade por estorno efetuado a pedido do emissor do instrumento de pagamento, com base em reclamação de um pagador, observada a legislação aplicável.

3. ESTORNOS

3.1. Definição de Estorno

3.1.1. Estorno é o débito efetuado pelo banco adquirente na PayU, em decorrência do desconhecimento de uma compra realizada pelo titular do cartão, perante a entidade emissora do cartão.

3.2. Origem de Estornos

3.2.1. O titular do cartão (comprador / pagador) pode alegar desconhecimento de uma compra perante o emissor de seu cartão nas seguintes hipóteses:

3.2.1.1. Fraude de roubo de identidade.

3.2.1.2. Por desconhecimento do pagamento, quando a marca ou nome da empresa que consta no extrato do cartão de crédito não for reconhecido pelo titular do cartão.

3.2.1.3. Produto não entregue, quando o titular do cartão indicar que não recebeu o produto ou serviço objeto da cobrança efetuada em seu cartão de crédito.

3.2.1.4. Produto inaceitável, o titular do cartão alega não ter recebido o produto ou serviço nas condições esperadas.

3.2.1.5. Duplicata, o titular do cartão indica que a cobrança feita pela compra de um produto ou serviço foi aplicada mais de uma vez em seu cartão de crédito.

3.2.1.6. Valor não corresponde, a cobrança feita no cartão de crédito não corresponde ao valor da compra.

3.2.1.7. Não informado pela Entidade, O banco notifica que o titular do cartão contesta a transação, porém, em alguns casos, o motivo não é especificado.

3.3. Procedimento para o processamento de Estornos

3.3.1. As notificações de cobranças desconhecidas são feitas pelo banco adquirente ou pela rede que processa pagamentos à PayU.

3.3.2. A PayU, a seu exclusivo critério, notificará as disputas ao Estabelecimento, seja por meio do módulo de disputas disponível no painel do comerciante, seja através do endereço de e-mail de disputas cadastrado pelo Estabelecimento. Será de responsabilidade única e exclusiva do Estabelecimento monitorar tanto o painel do comerciante quanto sua conta de e-mail, a fim de se manter informado sobre qualquer disputa iniciada.

Em nenhuma hipótese a PayU será responsabilizada caso o e-mail de notificação seja recebido pelo Estabelecimento na pasta de *spam* ou "lixo eletrônico", ou caso o Estabelecimento deixe de verificar ou acessar o módulo de disputas no painel do comerciante.

3.3.3. A PayU exige que o Estabelecimento tenha as seguintes informações disponíveis, conforme o caso, para evitar um Estorno:

3.3.3.1. Informações completas do titular do cartão (nome, sobrenome, número de identificação, e-mail,



endereço de entrega, número do cartão visível etc.)

3.3.3.2. Guia de entrega do produto incluindo o nome do Comprador / Pagador titular do cartão, mesmo que pareça assinado por outra pessoa.

3.3.3.3. Nota fiscal de venda.

3.3.3.4. Registro de serviços vendidos, como ordem de serviço, página de hospedagem, registro de hotel, bilhete, entre outros. (Aplica-se no caso de estabelecimento de alojamento, viagens, colônias de férias, congressos ou entretenimento, entre outros).

3.3.3.5. Política de cancelamento e reembolso.

3.3.3.6. Aceitação dos termos e condições.

3.3.3.7. Histórico de transações do seu cliente (se houver).

3.3.3.8. Qualquer outro documento que a PayU considere conveniente.

3.3.4. O estabelecimento deverá enviar a documentação à PayU nos prazos indicados abaixo, dependendo do País. Este prazo em todos os casos começa a contar a partir do momento em que a PayU envia ou publica a notificação ao Estabelecimento no painel do comerciante:

i) Argentina: cinco (5) dias úteis.

ii) Brasil: doze (12) dias corridos.

iii) Chile: cinco (5) dias úteis.

iv) Colômbia: dois (2) dias úteis.

v) México: doze (12) dias corridos.

vi) Peru: seis (6) dias úteis.

vii) Panamá: oito (8) dias úteis.

3.3.5. Os valores creditados na conta virtual do estabelecimento poderão ser retidos pela PayU, enquanto esta verifica a ocorrência ou não de reversão, estorno ou reembolso referente a determinada transação.

3.3.6. O canal de comunicação para atendimento a dúvidas, queixas e reclamações relacionadas ao processo de contestação e estorno é disputas@payu.com

3.4. Tempos de resposta a uma Reversão

3.4.1. O tempo de resposta da PayU às instituições e/ou redes financeiras, mediante notificação de falta de cobrança, depende diretamente do prazo por elas estabelecido para este fim, motivo pelo qual não está previsto nesta Política.

3.5. Notificação de débitos para Estornos e cobranças adicionais

3.5.1. Qualquer débito feita na PayU pelo banco adquirente, devido a um Estorno, será debitado pela PayU nas contas do Estabelecimento.

3.5.2. A PayU informará ao Estabelecimento assim que realizar o débito devido a um Estorno.

3.5.3. A PayU poderá cobrar do Estabelecimento a gestão dos Estornos.

3.6. Isenção de responsabilidade

3.6.1. A PayU se isenta de responsabilidade pelo desconto de valores, ao Estabelecimento, ocasionado pela concretização de Estorno.

4.0. Cobrança por Estorno ou Reversões



4.1. A PayU poderá cobrar do Estabelecimento pela gestão de chargebacks, reversões ou estornos.

4.2. Qualquer débito efetuado à PayU em razão de um chargeback, reversão ou estorno pelo banco adquirente, pela bandeira ou por qualquer outro participante do sistema de pagamentos será debitado pela PayU das contas do Estabelecimento.

4.3. A PayU reserva-se o direito de não reembolsar as Tarifas cobradas do Estabelecimento pelo processamento de transações que posteriormente tenham sido objeto de chargeback, estorno ou reversão.