

De: Jurídico ConectCar <juridico@conectcar.com>
Enviado em: quarta-feira, 25 de fevereiro de 2026 17:26
Para: licitacao@ilhabela.sp.gov.br
Cc: Jurídico ConectCar; Thatiana Reganin Ahmet Apas; Josivaldo dos Santos Silva; Hicaro Figueiredo Xavier; Silvio Campos; Gustavo Furtado Costa; Ana Camila; Camila Gonçalves; Naime dos Santos; Eduardo Feu
Assunto: Cláusula de Contestação de Transações - ConectCar e Município de Ilhabela/SP - Edital Nº 009/2026

Prezados, boa tarde!

Esperamos que estejam bem!

Conforme reunião realizada em 24/02/2026, encaminhamos, por meio do presente, nossa sugestão de redação para inclusão, no corpo do Contrato, de cláusula que trate do fluxo de contestação de transações pelos usuários, de acordo com o procedimento adotado pela ConectCar:

“X.1. Na hipótese de um usuário apresentar contestação de uma transação, a CONTRATANTE iniciará procedimento interno de avaliação, que deverá ser concluído em até 5 (cinco) dias úteis através do Portal do Conveniado da CONECTCAR.

X.1.1. Caso conclua tratar-se de cobrança indevida, a CONTRATADA restituirá o valor contestado ao usuário, e emitirá mensalmente nota de débito e boleto com os valores dispendidos pela CONTRATADA, pelo que a CONTRATANTE se obriga a pagar a título de reembolso.

X.1.2. Concluindo tratar-se de contestação de transação improcedente, a CONTRATANTE enviará a transação à CONTRATADA, devendo esta ser submetida à sua avaliação interna, podendo, no entanto, retornar à CONTRATANTE, conforme o caso.

X.1.3. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, conceder prazo à CONTRATANTE para questionamento e apresentação de contraprova ao resultado da avaliação interna realizada pela CONTRATADA, quanto aos créditos questionados por usuários da CONTRATADA.

X.1.4. Na hipótese da CONTRATANTE não concluir o procedimento interno de avaliação tratado na cláusula 7.4 no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a CONTRATADA restituirá o valor da transação ao usuário, independentemente de avaliação, e emitirá mensalmente nota de débito e boleto com os valores dispendidos pela CONTRATADA, pelo que a CONTRATANTE se obriga a pagar a título de reembolso.

X.2. A reincidência de contestação de transações superior ao percentual de 1,5% (um e meio por cento) do volume financeiro das transações diárias da CONTRATANTE poderá implicar na suspensão imediata da prestação dos serviços, a critério da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato.

X.3. A CONTRATANTE declara-se ciente de que usuários poderão apresentar contestação de transação nos prazos previstos na legislação vigente, facultando-se, portanto, à CONTRATADA, cobrar da CONTRATANTE os valores restituídos aos usuários por cobrança indevida, erro e/ou fraude por parte da CONTRATANTE durante toda a vigência deste Contrato e mesmo após o seu encerramento, desde que se refiram a transações anteriores ao término da vigência.

X.4. Na hipótese de um usuário realizar a contestação de transação, a CONTRATADA poderá solicitar a comprovação da transação, sendo aplicáveis as condições abaixo:

X.4.1. A CONTRATANTE deve, sempre que lhe for solicitado, enviar à CONTRATADA documentação que comprove a transação, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da solicitação da CONTRATADA. Se a CONTRATANTE não apresentar a cópia dos documentos mencionados no prazo fixado, estará sujeito ao não pagamento ou ao débito da respectiva transação.

X.5. A falta, parcial ou total, ou o atraso do pagamento de quaisquer valores, nos prazos estabelecidos neste Contrato e suas eventuais alterações posteriores, poderá sujeitar a CONTRATANTE ao pagamento dos seguintes encargos adicionais: (a) atualização monetária com base no IGPM-FGV ou, na sua falta, por outro índice oficial que legalmente o substitua; (b) multa de 2% (dois por cento); e (c) juros de 1% (um por cento) ao mês “pro rata die”

Ressaltamos apenas que o trecho destacado que faz referência ao “Portal do Conveniado” da CONECTCAR deverá ser ajustado, no Edital Retificado, para constar como uma lacuna, a ser preenchida em cada contrato conforme o procedimento adotado por cada OSA.

Dessa forma, solicitamos, por gentileza, que avaliem as cláusulas propostas e, em caso de qualquer dúvida ou necessidade de esclarecimentos adicionais, permanecemos à disposição.

Desde já, agradecemos o apoio e a atenção.

Atenciosamente,



Jurídico ConectCar

Jurídico

juridico@conectcar.com

www.conectcar.com

CORRESPONDÊNCIA CONFIDENCIAL

Este e-mail, qualquer anexo e sequência de respostas podem conter dados ou informações confidenciais e/ou privilegiadas. Caso tenha recebido o e-mail por engano, por favor, (i) notifique o remetente imediatamente por e-mail; (ii) não copie, imprima, repasse esta mensagem ou qualquer anexo, ou divulgue seu(s) conteúdo(s) a terceiros; e (iii) apague-o imediatamente de seu sistema. Opiniões, conclusões ou informações contidas nesta mensagem não necessariamente refletem a posição oficial da Empresa.

ConectCar - Somente para uso interno