

FAQ



Como ativar minha maquininha?

Nossas maquininhas já são entregues ativadas para que você não tenha dor de cabeça e usufrua da melhor experiência Assaí Pay.

Como atualizar minha maquininha?

As duas maquininhas atualizam automaticamente quando você desliga e liga o equipamento com a internet ativa (Wi-Fi ou Rede Móvel). Deixe a bateria com carga e mantenha o terminal conectado durante o processo. Na Smart (Positivo L400), você também pode forçar a atualização: acesse Menu > Técnico > Atualizar aplicação. Para essa opção, peça a senha técnica ao nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729 antes de seguir. Ao finalizar, faça um teste rápido de venda.

Se a atualização não aparecer ou surgir alguma mensagem de erro, reinicie novamente e, se persistir, entre em contato conosco para podermos te ajudar.

Não tenho conexão na minha maquininha. O que faço?

Comece pelo básico: reinicie a maquininha e o seu modem/roteador (desligue da tomada por 15 segundos e ligue de novo). Aproxime a maquininha do Wi-Fi, conecte na rede de 2,4 GHz (geralmente a que não tem "5G" no nome), digite a senha com calma e confirme.

Se você usa chip, verifique se há sinal de rede e se o chip está bem encaixado.

Persistindo o problema, anote a mensagem exibida na tela e fale com o nosso SAC Assaí Pay no 0800-272 4729. Isso agiliza a análise e evita que você perca vendas.

Preciso de Chip ou Wi-Fi?

Sua maquininha já chega com chip instalado, ativo e pronta para vender. Se não conectar na primeira tentativa, aguarde alguns minutos e reinicie a maquininha.

Você pode usar Wi-Fi, chip ou os dois. Na loja, com internet estável, o Wi-Fi costuma ser mais constante. Na rua, em entregas ou eventos, o chip dá mais liberdade. O ideal é deixar ambos configurados para ter um plano B e não parar as vendas.

Minha maquininha aceita pagamentos NFC ou carteiras digitais

Sim, sua maquininha aceita pagamento por aproximação. Tanto a POS (Ingenico Move 5000) quanto a Smart (Positivo L400) têm NFC integrado e funcionam com cartões por aproximação e carteiras digitais no celular ou relógio, como Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay.

Para cobrar é simples. Faça a operação normal de cobrança na maquininha e peça ao cliente para aproximar o cartão, celular ou relógio do topo da POS (Ingenico Move 5000) ou da parte superior traseira da Smart (Positivo L400) a uma distância de dois a três centímetros. Segure por um instante até ouvir o bip ou ver a confirmação na tela. Em alguns casos o banco pode pedir senha para valores mais altos.

Se não passar na primeira tentativa, peça ao cliente para aproximar novamente com calma. Capas muito grossas ou metálicas podem atrapalhar, então vale tentar sem a capa do celular. Confirme com o cliente se o cartão tem função por aproximação ativa ou se a carteira digital está configurada no app do banco. Se ainda assim não funcionar, reinicie a maquininha e tente de novo.

Como configurar a bobina de papel?

O processo é simples e você mesmo pode fazer. Use bobina em bom estado oferecida pelo Assaí Pay e mantenha a ponta do papel reta para evitar enrosocos.

Se for a POS (Ingenico Move 5000):

1. Abra a tampa da impressora puxando a alavanca na parte superior frontal até a tampa levantar.
2. Coloque a bobina no compartimento deixando-a centralizada.
3. Verifique a orientação e mantenha o lado externo brilhante voltado para a tela, com uma pontinha de papel para fora e o papel saindo para a frente.
4. Feche a tampa pressionando para baixo até ouvir um clique que confirma o travamento.
5. Ajuste o papel puxando suavemente o excesso para fora e corte se necessário.

Se for a Smart (Positivo L400):

1. Abra a tampa da impressora puxando a área indicada na parte superior traseira.
2. Encaixe a bobina no compartimento mantendo-a alinhada.
3. Garanta a orientação correta com o lado que imprime voltado para a frente da maquininha e um pequeno pedaço de papel já para fora.
4. Pressione a tampa até ouvir o clique de travamento.
5. Puxe o excesso de papel para finalizar o ajuste.

Importante:

Não passe o papel entre o rolo de impressão e a tampa. Se a impressão sair clara, falhada, em branco ou invertida, reabra a tampa e vire a bobina.

Como consultar minha Senha de Segurança Técnica/Senha de Segurança para Cancelamento?

Para aumentar o nível de segurança dos seus terminais, pedimos que entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729. Por lá informaremos a senha necessária e indicaremos onde utiliza-la.

Minha bobina acabou, onde peço uma nova?

Estamos aqui para te ajudar. Precisando de bobina nova ou qualquer outro acessório, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Onde encontrar o número de série/IMEI da minha maquininha?

O número fica em uma etiqueta na parte de trás do equipamento. Na POS (Ingenico Move 5000), ele está na área inferior traseira; na Smart (Positivo L400), fica no centro da traseira. É o código impresso próximo ao código de barras. Se a etiqueta estiver danificada ou ilegível, fale com o suporte para confirmar o número.

Minha maquininha não liga

Comece pelo mais simples. Conecte a maquininha ao carregador original ou à base energizada e teste em outra tomada. Deixe carregando por alguns minutos, pois uma bateria totalmente zerada pode demorar para reagir antes de acender a tela.

Se for a POS (Ingenico Move 5000), coloque na base ou conecte à fonte e aguarde um pouco. Se não responder, force um reinício mantendo o botão vermelho cancelar pressionado por alguns segundos até desligar e depois tente ligar novamente.

Se for a Smart (Positivo L400), confira se a bateria está bem encaixada. Remova a tampa traseira com cuidado, retire e recoloque a bateria, conecte o cabo e espere cerca de cinco minutos. Depois tente ligar segurando o botão de ligar por alguns segundos.

Se a tela acender mas o sistema travar, reinicie e, quando possível, verifique se há atualização de software no menu. Às vezes isso resolve falhas de inicialização.

Se nada disso funcionar, anote o que acontece na tela e entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Minha maquininha está lenta, travando ou reiniciando sozinha

Comece com um reinício simples. Segure o botão de ligar por alguns segundos até a tela apagar e ligue novamente. Se a bateria estiver zerada, deixe a maquininha carregando com o carregador original por alguns minutos antes de tentar de novo. Muitas vezes isso já resolve.

Verifique a conexão com a internet. Se estiver no Wi-Fi, aproxime do roteador e, se puder, reinicie o modem para limpar a conexão. Se estiver usando chip, vá para um local com melhor sinal. Lentidão para passar venda quase sempre tem a ver com a qualidade da internet.

Se a maquininha reinicia sozinha, mantenha-a bem carregada e verifique cabos e base de carga. Evite usar em locais muito quentes, pois o superaquecimento também pode causar reinícios.

Se nada disso ajudar, anote o que aparece na tela, a frequência dos travamentos e em que momento acontece, por exemplo ao aproximar o cartão ou ao imprimir. Com essas informações, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Desejo alterar a conta bancária vinculada ao meu Assaí Pay. Como faço?

Para sua maior segurança e comodidade, esteja com as informações da nova conta bancária em mãos e entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Desejo alterar o endereço comercial vinculado ao meu Assaí Pay. Como faço?

Para sua maior segurança e comodidade, esteja com seus documentos e um comprovante de endereço atualizado em mãos e entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Se nada disso funcionar, anote o que acontece na tela e entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Desejo alterar o telefone/e-mail de contato vinculada ao meu Assaí Pay. Como faço?

Para sua maior segurança e comodidade, esteja com seus documentos em mãos e entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

O que é chargeback?

É a contestação de uma venda pelo titular do cartão, total ou parcial, junto ao banco emissor. As regras vêm das Bandeiras e são seguidas por emissores e adquirentes.

Por que acontece? Fraude, desacordo comercial (defeito, devolução sem crédito, produto/serviço diferente), erro de processamento (valor errado, duplicidade) ou falta de autorização.

Qual o prazo? Fraude e erro: até 120 dias do processamento. Desacordo: até 120 dias do evento (recebimento, defeito, devolução ou crédito não processado). Em serviços como aéreas e pacotes, pode chegar a 540 dias.

O que fazer? Caso você tenha sido acionado, iremos enviar um e-mail com as informações necessárias. Veja o motivo, reúna provas (entrega, autorização, NF) e envie no mesmo e-mail dentro do prazo solicitado.

Boas práticas para evitar chargeback

Garanta que a venda tenha informações claras e consistentes do cliente, quando cabível. Quanto mais transparente for a experiência, menor a chance de contestação.

Um sistema de antifraude que cruza dados do comprador e confirma se quem compra é o portador do cartão ajuda muito. No Assaí Pay, todas as transações já passam por antifraude para aumentar a segurança.

A comunicação constante com o cliente evita surpresa e desconfiança. Para qualquer dúvida ou problema identificado, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Como acompanho o processo de chargeback?

Você será informado por e-mail a cada etapa crítica do processo. Sempre leia o aviso com atenção, verifique o prazo e envie os documentos solicitados dentro do período indicado para não perder o direito à contestação. Se ficar um tempo sem atualização e tiver alguma dúvida, acione nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729 informando data e valor da venda para agilizar a consulta. Mantenha nota fiscal, comprovante da maquininha e eventuais conversas com o cliente organizados até o encerramento do processo. Dica: confira se os e-mails são de remetentes oficiais antes de abrir links ou anexos; na dúvida, valide com o nosso SAC Assaí Pay.

Eu serei notificado em caso de chargeback?

Sim. Quando houver um chargeback, você será avisado por e-mail com os detalhes do caso e os próximos passos. Em algumas situações, também fazemos uma ligação para garantir que você esteja ciente.

Para não perder nenhum aviso, mantenha seu e-mail e telefone atualizados e confira a caixa de spam ou lixo eletrônico. Assim que for notificado, cumpra os prazos informados e envie os documentos para a sua defesa.

Recebi um e-mail pedindo documentações. É confiável?

Sim, desde que o remetente termine exatamente em @docktech.atlassian.net ou @dock.tech. Verifique o endereço completo após o @ e desconfie de variações parecidas (como .com, .net com letras trocadas ou nomes extras). Se não vier de um desses domínios (@), considere o e-mail suspeito.

Desconfie de mensagens com tom de urgência exagerada, erros de português, pedidos de senha ou de dados que você não costuma enviar. Se o domínio for diferente dos oficiais, não envie nenhuma informação e reporte como phishing.

Na dúvida, não clique em links nem baixe anexos. Confirme a solicitação entrando em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Qual o prazo de resposta para contestação dos chargebacks?

Depende do motivo do chargeback. Em geral, a transação pode ser contestada em até 120 dias corridos. Para fraudes e erros de processamento, esse prazo conta a partir da data de processamento da venda. Para desacordo comercial, os 120 dias contam a partir do evento relacionado: recebimento da mercadoria, identificação de defeito, devolução realizada ou crédito que não foi processado. Em alguns serviços específicos — como companhias aéreas e pacotes de viagem — o prazo pode chegar a até 540 dias corridos, contados do processamento da transação.

Assim que receber a notificação de chargeback, verifique o prazo exato indicado por e-mail e envie sua defesa com os comprovantes dentro desse período. Quanto antes você responder, menor o risco de perder o direito à contestação por prazo expirado.

O valor da venda volta se eu ganhar?

Sim. Se você ganhar a contestação, o valor da venda volta para você. Se a venda ainda não tinha sido liquidada, ela segue para a liquidação na data original; se já tinha sido liquidada, fazemos um ajuste para devolver o valor na próxima liquidação. Qualquer débito agendado por causa do chargeback é cancelado ou compensado, e você acompanha tudo no fechamento mensal. Caso tenha problemas para receber ou identificar o recebimento, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Como gero minha Declaração do Imposto sobre a Renda Retido na Fonte (DIRF)?

No Portal Assaí Pay, acesse Relatórios de Recebimentos > Informe de Rendimentos. Ali você encontra a DIRF do seu estabelecimento, que é o documento emitido pela fonte pagadora com os valores de imposto de renda retidos e informados à Receita Federal. Selecione o ano de referência e clique em Exportar; o arquivo em PDF será baixado na hora para a sua pasta de downloads (ou pasta definida para download de arquivos no seu navegador). Se o ano ainda não estiver disponível, aguarde: a DIRF só é liberada após o término do ano.

Como altero o meu modelo de Antecipação de Recebíveis?

Para sua maior segurança e comodidade, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729. Nosso time está pronto para ajudar você com essa solicitação.

Onde consulto os valores que irei receber?

No Portal Assaí Pay, acesse o menu lateral Recebimentos. Ali você acompanha, de forma simples, o que já foi recebido e o que está previsto para liquidar em cada dia do período selecionado.

Você pode visualizar por Mês ou por Dia, escolhendo o botão no topo da página. Na visão Mês, aparece um resumo com o Total recebido no mês e os totais por dia. Use as setas ao lado do mês para navegar entre meses. Ao clicar em um dia, você vê os detalhes do valor a liquidar naquele dia. Os valores do dia só aparecem após a conciliação. Se houver débitos maiores que os recebimentos, o dia pode ficar negativo. Dias com zero indicam que não há pagamento previsto para aquele dia, e não há liquidações aos sábados, domingos e feriados.

Se você usa antecipações eventuais, um ícone vai sinalizar os dias em que a antecipação foi paga. Nesses casos, o valor do dia soma os recebimentos esperados com a antecipação. Para quem tem Antecipação Compulsória, esse ícone não aparece, pois a antecipação ocorre diariamente.

Importante: os valores ficam visíveis apenas até o dia atual (não há visão de futuro). Para consultar valores futuros, use a tela Agenda de Lojistas.

O que é Antecipação de Recebíveis?

É um jeito de você receber antes o dinheiro das vendas no cartão de crédito. Sem antecipação, o crédito segue o calendário normal das parcelas (D+30, D+60, D+90...). Com a antecipação, você traz esses valores para agora, pagando uma taxa que varia conforme o prazo adiantado.

No Assaí Pay, você pode escolher entre dois modelos:

Na Antecipação Compulsória, tudo acontece sozinho: o modelo é ativado no credenciamento e as vendas elegíveis no crédito são antecipadas diariamente, com liquidação em D+1 útil. Exemplo: vende hoje no crédito e recebe no próximo dia útil, já com as taxas e retenções descontadas.

Na Antecipação Eventual, você decide quando antecipar. Basta entrar no Portal Assaí Pay, simular taxas e ver o valor líquido antes de confirmar. As solicitações feitas até 10h são pagas no mesmo dia útil; depois desse horário, no próximo dia útil, seguindo os horários de corte do sistema. Todas as operações passam por análise de risco antes da liquidação.

Se a antecipação não estiver habilitada no seu perfil, você recebe no prazo padrão dos arranjos.

Quer ativar ou saber qual modelo combina melhor com o seu fluxo de caixa? Entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Por que não recebi o valor esperado?

Caso você não identifique em sua liquidação os valores que deveria receber, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729 para que possamos te apoiar a identificar o problema e resolvê-lo.

Quando recebo minhas vendas?

Depende do tipo de pagamento e se você usa antecipação. No crédito, o padrão é receber a primeira parcela em D+30. Se a venda for parcelada, as próximas parcelas caem a cada 30 dias (D+60, D+90 e assim por diante). Esse é o fluxo normal do cartão de crédito.

No débito e no pré-pago, o recebimento acontece normalmente no próximo dia útil (D+1 útil). A compra é confirmada no mesmo dia e o valor é repassado no dia útil seguinte.

Se você precisa do dinheiro antes, pode usar algum de nossos modelos de antecipação de recebíveis (eventual ou compulsória). Com ela, suas vendas de crédito podem ser pagas antes do prazo original, por exemplo em D+1, com a taxa de antecipação aplicada.

Atenção: os prazos podem variar conforme o horário de corte da liquidação. Vendas feitas após o corte seguem para a próxima janela (geralmente o próximo dia útil).

Como adiciono bandeiras de voucher no meu Assaí Pay?

Antes de mais nada, você precisa entrar em contato com as bandeiras de voucher para credenciar e negociar as taxas. Para isso, é essencial ter um CNPJ e um CNAE compatível com o tipo de voucher. Feito isso, a fim de proporcionar maior segurança e comodidade, reúna as informações negociadas com a bandeira de voucher e entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729. Nosso time está pronto para ajudar você com essa solicitação.

Quais são as bandeiras aceitas?

Na maquininha, você aceita Visa, Mastercard, Elo, American Express (AMEX) e Tecban. No Assaí Pay Tap, as bandeiras disponíveis são Visa, Mastercard e Elo. Todas elas já estão habilitadas desde o seu credenciamento; se alguma bandeira não estiver aparecendo para você ou desejar habilitar a função voucher, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

O que é a Dock que aparece nos termos e políticas?

A Dock é a parceira do Assaí na tecnologia do Assaí Pay. A Dock é uma empresa brasileira de tecnologia financeira (fintech) especializada em infraestrutura para meios de pagamento, banking e crédito. Ela oferece soluções de Banking as a Service (BaaS), permitindo que outras empresas — como fintechs, bancos digitais, varejistas e startups — lancem produtos financeiros com mais rapidez e sem precisar construir toda a infraestrutura do zero.

Quais documentos necessários para me credenciar no Assaí Pay? E quanto tempo leva para eu ser aprovado?

Para fazer o credenciamento, tenha em mãos RG ou CNH e, se for empresa (PJ), o Contrato Social. Também vamos pedir um número de celular e um e-mail de contato. A aprovação é rápida: presencialmente em uma de nossas lojas (<https://www.assai.com.br/nossas-lojas>), pode sair em até 20 minutos. Se faltar algum documento ou houver divergência de dados, o prazo pode aumentar, então vale conferir se tudo está legível e atualizado.

Onde me credencio para o Assaí Pay?

Vá até qualquer uma de nossas lojas. Um promotor especializado faz seu credenciamento na hora e orienta você em cada etapa. Se precisar do endereço ou dos horários de atendimento da Loja Assaí mais próxima, consulte nossos site: <https://www.assai.com.br/nossas-lojas>.

Minha maquininha imprime comprovante?

Sim. Tanto a POS (Ingenico Move 5000) quanto a Smart (Positivo L400) imprimem o comprovante automaticamente assim que a venda é aprovada. Se o comprovante não sair, confira se há bobina, se ela está bem encaixada e com a tampa fechada, e faça a troca se necessário. Depois, tente novamente. Se ainda assim não imprimir, reimprima a última venda pelo menu da maquininha ou entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Como faço para reimprimir o comprovante?

Na maquininha, abra o Menu, toque em Reimpressão e escolha qual via deseja imprimir: a do estabelecimento, a do cliente ou ambas. Importante: só é possível reimprimir o comprovante da última venda feita. Se a transação que você precisa não for a última, a reimpressão não estará disponível pela maquininha.

Apareceu o erro “A – Leitura” na minha maquininha. O que faço?

Esse aviso costuma indicar problema na leitura do cartão. Confira se o cartão está inserido até o fim, na posição correta, e se não há sujeira no leitor; se precisar, limpe delicadamente. Tente a venda de novo e, se o erro continuar, teste com outro cartão para entender se a falha é do chip do cliente ou da maquininha. Verifique também se a internet está estável (Wi-Fi ou chip) e reinicie a maquininha. Se o erro persistir com diferentes cartões após a reinicialização, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Apareceu o erro “X – Não autorizada” na minha maquininha. O que faço?

Esse aviso significa que o banco do cliente recusou a compra. Os motivos mais comuns são limite insuficiente, bloqueio de segurança, fatura em atraso, dados/senha incorretos ou configuração do cartão. Você pode tentar novamente uma única vez, conferindo o valor, a senha e usando o chip (insira até o fim; se foi por aproximação, tente via chip). Se não passar, ofereça outra forma de pagamento: outro cartão/bandeira, débito, PIX ou dinheiro.

Oriento o cliente a contatar o banco para liberar a transação e tente mais tarde. Evite repetir muitas tentativas seguidas para não bloquear o cartão. Importante: quando a recusa é do emissor, não é falha da maquininha. Se o erro acontecer com vários clientes e cartões diferentes, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Apareceu o erro “Z – Cartão vencido” na minha maquininha. O que faço?

Esse aviso indica que o cartão está fora da validade e a compra não pode ser concluída. Confira a data impressa no cartão e, se a venda foi digitada, verifique se a validade foi informada corretamente. Se o cartão estiver mesmo vencido, peça outro cartão ao cliente ou ofereça outra forma de pagamento (PIX, débito, dinheiro).

Oriento o cliente a solicitar um novo cartão ao banco. Se a mensagem aparecer com cartões dentro da validade, reinicie a maquininha e tente novamente; se persistir, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Apareceu um erro não listado nas "Perguntas Frequentes" na minha maquininha. O que faço?

Para sua maior segurança e comodidade, esteja com as informações da forma de pagamento inválida que aparece no erro e entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Apareceu o erro “Saldo insuficiente” na minha venda. O que faço?

Esse aviso indica que o cliente não tem saldo no débito ou limite disponível no crédito para concluir a compra. Confirme se a forma de pagamento está correta (débito ou crédito) e tente novamente uma única vez, de preferência inserindo o chip e digitando a senha. Se não passar, ofereça outra forma de pagamento: outro cartão, PIX, dinheiro ou dividir o valor.

Oriento o cliente a verificar saldo/limite no app do banco ou a falar com o emissor para liberar a transação (alguns bancos têm limites por valor, por aproximação ou por horário). Evite várias tentativas seguidas para não bloquear o cartão. Importante: esse tipo de recusa vem do banco do cliente e não é falha da maquininha. Se erros diferentes acontecerem com vários cartões, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Como faço um cancelamento de venda?

Se você deseja o cancelamento no mesmo dia (D+0), faça direto na maquininha: acesse o Menu > Cancelamento, insira a Senha de Segurança da Maquininha (se não souber, solicite em nosso SAC Assaí Pay) e selecione qual a venda deseja cancelar. Nesse caso, a transação e os recebíveis são cancelados automaticamente e não há ajuste financeiro. Importante: O cliente precisa estar presente para passar o cartão novamente e confirmar o cancelamento.

Para cancelamentos após o dia da venda (D+N), use o Portal Assaí Pay ("Minhas Vendas" > Ícone de "[x]" em "Opções" referente à venda que deseja cancelar) assim que a bandeira permitir (crédito Visa, Mastercard e Elo, e débito Visa e Elo). Para as demais bandeiras e modalidades, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729. Depois da aprovação, a transação segue autorizada no sistema, mas fazemos o ajuste financeiro correspondente e a agenda do estabelecimento é atualizada. O estorno ao seu cliente (portador) acontece em cerca de 90 horas úteis após a solicitação.

Sobre o impacto financeiro: se a transação ainda não tinha sido liquidada, as liquidações previstas são canceladas e não há débito para você. Se já tinha sido liquidada (total ou parcialmente), lançamos ajustes a débito com base no valor líquido (valor bruto menos MDR; a taxa de antecipação não entra). Em vendas parceladas, fazemos um ajuste por parcela já liquidada e cancelamos as parcelas futuras. Os ajustes seguem as datas originais de liquidação e aparecem no Portal em Agenda de Lojistas > Ajustes.

Para cancelamento parcial, só é possível após o dia da venda e exclusivamente pelo nosso SAC Assaí Pay. Cancelamentos parciais sempre geram ajustes financeiros calculados sobre o valor líquido. Em parceladas, o sistema aplica o maior valor possível em cada parcela, sem rateio proporcional entre todas elas. Cancelamento parcial no mesmo dia (D+0) não está disponível.

Como acesso meu relatório de vendas no Portal Assaí Pay?

No Portal Assaí Pay, entre em "Minhas Vendas". Ali você visualiza todas as vendas e pode exportar o relatório: escolha o período que deseja consultar e clique em Exportar para baixar o arquivo no seu computador. Se não encontrar a opção ou tiver dificuldade de acesso, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Como acesso meu relatório de vendas na maquininha?

Na tela inicial, toque em Menu, entre em Relatórios e selecione o período que deseja consultar. Confirme para gerar: a maquininha mostra o resumo das vendas e você pode imprimir se precisar. Se não encontrar essa opção no seu modelo, reinicie a maquininha e tente novamente; se persistir, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Como vender no crédito parcelado na maquininha?

Na maquininha, digite o valor da venda, escolha Crédito e defina Parcelado Lojista para assumir os custos/juros. Depois selecione a quantidade de parcelas e confirme. Peça que o cliente insira o cartão ou aproxime e digite a senha quando solicitado. Aguarde a aprovação e entregue o comprovante.

Dica: confirme valor e número de parcelas antes de finalizar, pois na tela final fica disponível apenas o valor total cobrado (no modelo SMART - Positivo L400). A disponibilidade de parcelamento, o máximo de parcelas e as taxas podem variar.

Como vender no crédito ou débito à vista na maquininha?

Na maquininha, digite o valor da compra, escolha se a venda será no Débito ou no Crédito à vista e confirme com o cliente. Peça para inserir o cartão (chip) ou aproximar; se o terminal pedir, o cliente digita a senha. Aguarde a aprovação e entregue o comprovante.

Dica: em cartões com função múltipla, confirme a modalidade com o cliente; se a aproximação não passar, tente inserir o cartão.

Como vender no crédito ou débito à vista na maquininha?

Disponível apenas para CNPJ. Na maquininha, selecione PIX, digite o valor da cobrança e aguarde o QR Code aparecer na tela. Mostre o QR ao cliente para ele pagar pelo app do banco ou carteira digital e só entregue o produto quando a maquininha confirmar “pagamento efetuado”. Se o QR expirar ou o cliente não conseguir ler, gere um novo código e tente novamente. Garanta que a maquininha esteja conectada à internet (Wi-Fi ou chip).

Como vender no Vale Alimentação/Vale refeição/Voucher na maquininha?

Na maquininha, digite o valor, selecione Voucher e peça ao cliente para inserir o cartão pelo chip ou aproximar. Se solicitado, o cliente digita a senha ou confirma no app da carteira. Aguarde a aprovação e entregue o comprovante. Se a aproximação não passar, tente inserir o cartão.

Se a opção Voucher não aparecer ou surgir a mensagem “produto não habilitado”, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729 para habilitar a nova opção/bandeira.

Como criar/gerenciar perfis de acesso no Portal Assaí Pay?

Para sua maior segurança e comodidade, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729. Nosso time está pronto para ajudar você com essa solicitação

O que faço em caso de tentativa de fraude?

Se notar comportamento suspeito, não conclua a venda. Se a transação já foi autorizada, tente cancelar a venda pela maquininha ou pelo Portal Assaí Pay (quando a bandeira permitir). Caso não esteja disponível, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729 e relate o que ocorreu. Guarde e compartilhe as evidências: data, hora, valor, NSU/ID da transação, nota fiscal e conversas com o cliente, se houver. Enquanto analisamos, a antecipação pode ficar temporariamente bloqueada; se não for liberada, o recebimento segue no prazo original das parcelas. Em caso de chargeback, o valor pode ser debitado da sua agenda conforme as regras. Mas atente-se, pois se for confirmada fraude pelo estabelecimento, poderá ocorrer descredenciamento imediato.

Para prevenir, priorize inserir o cartão com senha, se cabível, confira documento e dados do cliente, desconfie de pressa para concluir e de cartões danificados. Se houver risco à sua segurança (ameaça, coação), interrompa o atendimento e acione as autoridades. Na dúvida, fale com o nosso SAC: agir rápido aumenta as chances de evitar prejuízos.

Quais são minhas responsabilidades contra fraudes?

Você é corresponsável pela segurança das transações no seu estabelecimento. Sempre que possível, priorize chip e senha, confira documento quando houver suspeita, proteja a maquininha (senhas de acesso, travas e local seguro) e nunca compartilhe credenciais.

Se necessário e cabível, treine sua equipe para reconhecer sinais de risco (pressa para concluir, cartão danificado, várias tentativas seguidas, dados divergentes) e para cancelar a venda quando houver suspeita. Guarde os comprovantes de cada transação (nota fiscal, comprovante da maquininha, ordens de serviço), pois eles são essenciais em eventuais contestações.

Siga as regras do seu contrato consoco, incluindo políticas de chargeback e prazos de contestação, e fique atento aos alertas de segurança enviados pelos nossos canais. Importante: se medidas mínimas de segurança não forem adotadas, você pode ser responsabilizado financeiramente por transações fraudulentas. Em caso de dúvida, ou diante de um comportamento suspeito, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729 imediatamente.

Existe limite de transação na minha maquininha?

A maquininha não define um limite de valor por venda. Porém, o banco do cliente e a bandeira do cartão podem aplicar limites ou pedir medidas extras de segurança. No pagamento por aproximação, por exemplo, alguns emissores têm teto; acima dele, será necessário inserir o cartão e digitar a senha. Se surgir recusa por “limite”, tente novamente pelo cartão, solicite outro cartão, divida a compra ou use outro meio de pagamento. Se isso acontecer com frequência mesmo em valores habituais, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

O que faço em caso de perda, furto ou roubo da maquininha?

Para sua maior segurança e comodidade, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729. Nosso time está pronto para ajudar você nessa situação com as ações que forem necessárias.

O que faço em caso de perda, furto ou roubo do meu dispositivo com Assaí Pay Tap?

Para sua maior segurança e comodidade, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729. Nosso time está pronto para ajudar você nessa situação com as ações que forem necessárias.

Onde encontro a política de LGPD/Uso de Dados do Assaí Pay?

No nosso site

<https://www.assai.com.br/politicas-e-compromissos#lgpd>. Ou acesse nosso site, Menu > Institucional > Declaração de Privacidade e LGPD. Lá você encontra como coletamos, usamos e protegemos seus dados, além dos seus direitos e canais para solicitar atendimento.

Qual é o número para atendimento PCD?

Ligue para 0800-2724723. Se o seu telefone tiver teclado alfanumérico, você também pode discar 0800-ASAIPCD. Nosso time está pronto para atender você por esse canal dedicado.

Quais são os canais oficiais de atendimento?

Pelo telefone, fale com o nosso SAC do Assaí Pay no 0800-272 4729. Esse é o nosso canal oficial por telefone. Se precisar confirmar horários ou consultar outras informações disponíveis, acesse nosso site <https://assaipay.com.br>.

Quais são os horários de atendimento por telefone?

Para estarmos sempre disponíveis para te apoiar com qualquer dúvida, atendemos 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive fins de semana e feriados. Você pode entrar em contato a qualquer momento com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Como acesso meu Assaí Pay Tap?

O Assaí Pay Tap funciona em smartphones Android 11 ou superior com NFC ativado. No app da sua Conta Assaí Pay, toque em "Assaí Pay Tap". Você será direcionado para a Verificação de Segurança, um checklist obrigatório para garantir também conformidade. Siga as instruções na tela, conceda as permissões solicitadas e, após a aprovação, toque em Continuar para começar a cobrar com o seu dispositivo.

Se a opção não aparecer ou algo não funcionar, confira se o NFC está ligado, se o app está atualizado e se a internet está estável. Persistindo a dúvida, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Por que a leitura NFC da minha Assaí Pay Tap está falhando?

Comece com algumas validações: o NFC do seu Android precisa estar ligado, a internet tem que estar estável e o app atualizado. Remova capinhas grossas ou com metal/ímã, aproxime o cartão, celular ou relógio no ponto do sensor e teste em posições diferentes (topo, centro e base do aparelho). Mantenha a tela de aproximação aberta e o dispositivo parado; a leitura costuma acontecer em poucos segundos e a tela permanece ativa por até 60 segundos. Se não detectar, afaste e aproxime de novo, gire o cartão e teste outro cartão ou dispositivo para descartar problema na mídia. Lembre que alguns cartões têm o contactless desabilitado pelo banco; nesse caso, ofereça outro meio de pagamento (PIX).

Se houve uma recusa, aguarde o app reativar o NFC antes de tentar novamente e evite muitas tentativas em sequência. Se nada funcionar, desligue e ligue o NFC, feche e abra o app ou reinicie o aparelho. Persistindo o problema, conclua a venda por outro meio e entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Há limites de transação para o meu Assaí Pay Tap?

Não. O Assaí Pay Tap não impõe limite de valor por transação. Você pode cobrar normalmente por aproximação. Se surgir recusa por “limite de contactless” ou pedido de senha em valores mais altos, isso vem das regras do banco emissor ou da bandeira do seu cliente. Nesses casos, peça para ele usar outro meio de pagamento. Se o problema se repetir com diferentes cartões, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

O Assaí Pay Tap suporta quais carteiras digitais/NFC?

O Assaí Pay Tap aceita pagamentos por aproximação das bandeiras Visa, Mastercard e Elo, inclusive via carteiras digitais Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay. Para usar, o aparelho precisa ser Android 11 ou superior, com NFC ativado. No momento, não é compatível com iOS ou outros sistemas. Se a opção não aparecer ou a leitura falhar, confira se o NFC está ligado e se o app e o sistema estão atualizados; se a carteira for recusada, conclua por outro meio de pagamento.

O Assaí Pay Tap é aceito em qualquer dispositivo?

No momento não. Ele funciona em smartphones com Android 11 ou superior compatíveis com NFC. Ative o NFC nas configurações do aparelho para usar. No momento, não está disponível para iOS nem para outros sistemas operacionais. Se a opção não aparecer no app, confira se o NFC está ligado e se o sistema e o app estão atualizados.

O que faço se eu tiver algum problema com a minha maquininha?

Enquanto o equipamento estiver sob contrato de aluguel conosco, você tem cobertura de assistência para qualquer falha que impeça suas vendas. Ao identificar um problema, acione nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729: nosso time faz o diagnóstico e, se necessário, orienta a troca do equipamento. Os prazos e a forma de substituição (visita técnica ou envio/logística) variam conforme a região e o tipo de ocorrência e serão informados no atendimento.

O que é o Cashback Assaí Pay?

É o nosso programa de fidelidade que devolve para você uma parte do valor das vendas feitas nas nossas maquininhas e/ou no Assaí Pay Tap. O percentual padrão é de 1%. Você acompanha quanto acumulou e quando o crédito cai no aplicativo "Meu Negócio Assaí". Em caso de dúvida sobre nosso cashback, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Como funciona o Cashback Assaí Pay?

A cada venda feita nas nossas maquininhas ou no Assaí Pay Tap, você acumula 1% do valor vendido. O saldo fica disponível no app "Meu Negócio Assaí", onde você acompanha quanto já tem e quando pode usar. O resgate é exclusivo nas nossas lojas Assaí: no caixa, abra o app, acesse a área de Cashback, toque em Resgatar e gere o token para abater do valor da compra.

Prazo para crédito do meu Cashback Assaí Pay?

O cashback fica disponível para resgate em até 7 dias após a venda. Você pode acompanhar o saldo e resgatar pelo app "Meu Negócio Assaí". Se passar do prazo e o crédito não aparecer, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

O Cashback Assaí Pay expira?

Sim, atente-se. O saldo de cashback vence em 180 dias a partir da data em que fica disponível para uso. Depois desse prazo, o valor expira e não pode mais ser resgatado. Acompanhe o saldo e a validade no app "Meu Negócio Assaí" e utilize nas nossas lojas antes do vencimento.

Para redefinir sua senha de acesso ao aplicativo da Conta Digital, entre em contato com nosso SAC Assaí Pay no telefone 0800-272 4729 e siga as instruções do atendente.

Como acesso o extrato de uso do meu Cartão Assaí Pay?

Abra o app da Conta Assaí Pay, faça login e toque em Extrato na tela inicial. Lá você acompanha todas as movimentações do seu cartão de débito, como compras, saques e devoluções/estornos. Toque em cada lançamento para ver os detalhes. Se o extrato não aparecer ou houver alguma divergência, atualize o app e tente novamente; se persistir, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

O que faço em caso de perda, furto ou roubo do meu cartão Assaí Pay?

Para sua maior segurança e comodidade, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729. Nosso time está pronto para ajudar você nessa situação com as ações que forem necessárias.

Desejo alterar outros dados cadastrais vinculados ao meu Assaí Pay. Como faço?

Para sua maior segurança e comodidade, esteja com seus documentos em mãos e entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Como consultar o saldo da minha conta?

Abra o app da Conta Assaí Pay, faça login e veja o saldo disponível logo na tela inicial. Use o ícone de “olho” para ocultar ou mostrar o valor. Se o saldo não aparecer ou houver divergência, atualize o app e tente novamente. Persistindo, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

O que faço em caso de perda, furto ou roubo do meu dispositivo com a Conta Assaí Pay?

Para sua maior segurança e comodidade, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729. Nosso time está pronto para ajudar você nessa situação com as ações que forem necessárias.

É possível realizar saque?

Sim. Você pode sacar em qualquer caixa 24 horas. São até 4 saques gratuitos por mês; a partir do 5º, é cobrada a taxa de R\$ 6,05 por saque até o fim do mês.

Posso ser aprovado para a Conta Assaí Pay sem ter uma maquininha ou o Assaí Pay Tap?

Não é possível. Ao se credenciar em uma das nossas lojas Assaí, o processo de aprovação para nossos serviços é conjunto, ou seja, em caso de pendência de documentação ou reprovação na maquininha ou Assaí Pay Tap, automaticamente o credenciamento para a nossa conta também é reprovado.

Posso ter uma Conta Assaí Pay sem ter uma maquininha ou o Assaí Pay Tap?

Não é possível. Para abrir a Conta Assaí Pay, você precisa ter uma das nossas maquininhas ou o Assaí Pay Tap ativo. Se ainda não tem, faça o credenciamento em uma das nossas Lojas Assaí, consulte nossos site: <https://www.assai.com.br/nossas-lojas>.

Como conecto minha maquininha ao Wi-Fi?

Na POS (Ingenico Move 5000), abra o Menu e vá em Mais serviços > Comunicação > Mudar comunicação > Wi-Fi > Buscar rede. Selecione a sua rede, digite a senha e confirme. Quando solicitado, escolha Dinâmico (DHCP) e aguarde a mensagem “Wi-Fi configurado”.

Na Smart (Positivo L400), na tela inicial, toque no menu de três pontos, entre em Definições (insira a senha padrão exibida), vá em “Permitir que o usuário configure o Wi-Fi”, habilite as duas opções e salve. Volte à tela inicial e acesse o menu de três pontos, toque em Conexão Wi-Fi, ative Mudar Wi-Fi, selecione a rede, digite a senha e confirme.

Dica: conecte-se à rede de 2,4 GHz (geralmente a que não tem “5G” no nome), aproxime a maquininha do roteador e confira a senha com calma. Se não conectar, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Como simular a taxa de juros na maquininha?

Na maquininha, acesse "Simular Taxas". Informe o valor da venda e escolha a bandeira. A maquininha mostra na hora os valores já ajustados com as taxas vigentes. Faça a simulação com a internet ativa (Wi-Fi ou Rede Móvel), pois sem conexão as tabelas podem não atualizar. A simulação é uma estimativa e o cálculo final acontece no momento da venda. Se a opção Simular Taxas não aparecer, reinicie a maquininha ou atualize o app; se persistir ou constarem taxas muito discrepantes com o informado em momento de credenciamento, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729.

Onde cancelo minhas vendas feitas no Assaí Pay Tap?

Para cancelar as vendas feitas pelo Assaí Pay Tap, entre no use o Portal Assaí Pay ("Minhas Vendas" > Ícone de "[x]" em "Opções" referente à venda que deseja cancelar). Siga as instruções na tela para concluir a solicitação. Se o botão de cancelamento não aparecer para a transação desejada, entre em contato com o nosso SAC Assaí Pay, através do número 0800-272 4729. Após a aprovação, o estorno ao portador é processado e sua agenda é atualizada.
