

# FAQ STELO

## Sumário

<b>Como acessar os canais digitais da Cielo?</b> .....	3
<b>Como consultar vendas?</b> .....	3
Como consultar meus recebimentos? .....	3
<b>Como antecipar vendas?</b> .....	4
<b>Como conferir taxas e planos contratados?</b> .....	4
<b>Como solicitar materiais e bobinas?</b> .....	5
<b>Como alterar dados cadastrais?</b> .....	5
<b>Como parear a máquina mini – Android?</b> .....	6
<b>Super Link</b> .....	6
O que é? .....	6
Benefícios para seu negócio.....	6
Como solicitar?.....	6
Como gerar o link?.....	6
Site .....	6
App Cielo Gestão.....	7
Cielo Pay .....	7
Números de apoio Super Link .....	7
<b>Como aceitar vale alimentação e refeição?</b> .....	7
Como se credenciar?.....	8
1. Alelo.....	8
2. Sodexo .....	8
3. VR.....	8
4. Ticket.....	9
<b>Migração Stelo</b> .....	9
Com a migração minhas condições comerciais mudam? .....	9
<b>Cartão pré-pago e a mudança da Alelo para a Cateno</b> .....	9
O que é o cartão pré-pago? .....	9
Como funciona o cartão pré-pago? .....	10
Mudança da Alelo para a Cateno .....	10
<b>Máquina Stelo Mini</b> .....	10
<b>Com a migração seu negócio passa a aceitar mais bandeiras</b> .....	10
<b>Ainda está com dúvidas sobre os canais digitais da Cielo?</b> .....	11
<b>Outras Dúvidas – Telefones úteis</b> .....	11

## Como acessar os canais digitais da Cielo?

Você pode baixar o App Cielo Gestão pela App Store ou Google Play. Basta digitar App Cielo Gestão no campo de busca da sua loja de aplicativos e clicar em “Instalar” ou “Obter”.

Se preferir, você pode acessar a área exclusiva do cliente no site da Cielo [clikando aqui](#).

Você irá receber seu login e uma senha provisória via e-mail. Caso não encontre, não se preocupe. Basta clicar em “Esqueci minha senha” e seguir o passo a passo [clikando aqui](#).

## Como consultar vendas?

Para consultar suas vendas por meio do App Cielo Gestão, siga os passos a seguir:

1. Acesse o app com seu login e senha;
2. Suas vendas do dia estarão visíveis na página inicial. Caso queira consultar vendas anteriores, basta acessar a opção “Vendas” do menu;
3. Na tela seguinte, você contará com as opções de “Períodos”, “Mais Filtros” e “Detalhes de venda”;
4. Em “Períodos”, selecione o período que deseja consultar. Você poderá acessar suas vendas dos últimos 12 meses;
5. Na opção “Mais filtros”, você escolhe se quer visualizar suas vendas de acordo com a forma de pagamento, ou com a bandeira do cartão;
6. Por fim, no campo “Detalhes da Venda” é possível conferir mais informações sobre a transação e compartilhar o comprovante de venda.

Para quem prefere consultar vendas pelo site da Cielo, basta seguir as etapas abaixo:

1. Acesse a área exclusiva do cliente em nosso site, inserindo seu login e senha;
2. Em destaque na página inicial, você poderá consultar suas vendas mais recentes;
3. Na tela seguinte, você contará com as opções de “Períodos”, “Mais Filtros” e “Detalhes de venda”;
4. Em “Períodos”, selecione o período que deseja consultar. Você poderá acessar suas vendas dos últimos 12 meses;
5. Na opção “Mais filtros”, você escolhe se quer visualizar suas vendas de acordo com a forma de pagamento, ou com a bandeira do cartão;
6. Por fim, no campo “Detalhes da Venda” é possível conferir mais informações sobre a transação e compartilhar o comprovante de venda;
1. No quadro localizado na lateral da página, é possível consultar os resumos das vendas dos últimos 7, 15, ou 30 dias. E o melhor: apenas **3 segundos após uma transação** ser concluída, ela já estará disponível para consulta no aplicativo ou site da Cielo.

## Como consultar meus recebimentos?

Utilizando o App Cielo Gestão, você pode fazer consultas rápidas ao longo do dia para saber quando e quanto vai receber por cada venda. Basta seguir os passos abaixo:

1. Acesse o aplicativo utilizando seu login e senha. Se você ainda não possui o app instalado no seu celular, basta clicar **[aqui para baixar a versão Android](#)** e **[aqui para baixar a versão IOS](#)**;

2. Confira seus recebimentos pelo gráfico na página inicial ou clique na opção **“Recebíveis”** do menu para consultar mais detalhes.

Nessa tela, você terá acesso ao **histórico de recebimento**. Basta selecionar o período desejado para obter mais detalhes. É possível consultar recebimentos dos últimos 12 meses e dos próximos 18 meses. Dessa forma, você consegue visualizar a entrada de recebíveis de vendas transacionadas no crédito à vista ou parcelado.

Se você não tem o aplicativo Cielo Gestão em seu celular, não tem problema. É só acessar a área exclusiva do cliente no site Cielo conforme explicamos abaixo:

1. Acesse a área exclusiva do cliente com seu login e senha.
2. No menu, selecione **“Vendas e extratos”**;
3. Depois, escolha a opção **“Meus recebimentos”**. Lá, você poderá selecionar visualizar detalhes dos lançamentos, inclusive filtrando por banco e conta;
4. Para selecionar um período, você deverá clicar na opção **“Calendário”**. É possível acessar os últimos 12 meses e todos os meses seguintes em que ainda constem lançamentos.

## Como antecipar vendas?

Se você precisar antecipar vendas, também poderá fazê-lo por meio do App Cielo Gestão, ou do site Cielo.

Se você quiser utilizar o App Cielo Gestão, siga as etapas abaixo:

1. Acesse o app com seu login e senha;
2. Na tela inicial ou no menu no canto superior esquerdo do aplicativo, clique em **“Antecipe suas vendas”**;
3. Escolha uma das opções de antecipação: avulsa ou programada;
4. Leia os termos e, caso esteja de acordo, basta confirmar. Sua antecipação irá ser efetuada.

Já pelo site Cielo, o passo a passo é o seguinte:

1. Acesse a área exclusiva do cliente com seu login e senha;
2. Acesse a aba **“Antecipar vendas”**;
3. Escolha uma das opções de antecipação. Na opção **“Antecipar minhas vendas agora”**, você pode solicitar a antecipação para o mesmo dia. E se a solicitação for feita até as 14 horas, o valor é liberado no mesmo dia. Se for feita depois, a solicitação é creditada no dia seguinte. Já na opção **“Programar a antecipação”**, você pode escolher a frequência das antecipações entre: diária, semanal ou personalizada.

Se ficou alguma dúvida, você poderá acessar nosso canal do Youtube. Lá, você encontra tutoriais completos para antecipar suas vendas por meio do [App Cielo Gestão](#) ou do [site Cielo](#).

## Como conferir taxas e planos contratados?

Você pode consultar taxas e planos por meio do App Cielo Gestão, ou do site Cielo.

O passo a passo é bastante simples. No App Cielo Gestão, você deverá:

1. Acessar o app com seu login e senha;
2. Clicar na opção **“Outros”**, no canto inferior direito da tela;
3. Selecionar a opção **“Taxas e Planos”**

Já no site Cielo, basta:

1. Acessar sua conta no site da Cielo com login e senha;
2. Clicar na opção “Taxas e Planos”. Você poderá conferir taxas e serviços contratados, e bandeiras aceitas.

## Como solicitar materiais e bobinas?

Você poderá solicitar bobinas de forma simples por meio do App Cielo Gestão:

1. Acesse o App com seu login e senha;
2. Clique na opção “Serviços”, no canto inferior direito da tela;
3. Selecione a opção “Solicitar Materiais”.

Se preferir, você também pode fazer a solicitação acessando sua conta no site Cielo:

1. Acesse o site com seu login e senha;
2. Clique na opção “Serviços”. Nesta aba, você poderá solicitar bobinas, adesivos e películas.

Ficou com dúvidas? Confira tutoriais sobre App Cielo Gestão [clcando aqui](#), e sobre site Cielo [clcando aqui](#).

## Como alterar dados cadastrais?

Você pode alterar dados cadastrais por meio do App Cielo Gestão ou do site Cielo. No app Cielo Gestão, você deve:

1. Acessar o app com seu login e senha;
2. Clicar no ícone “**Meu Cadastro**”. Nesse menu, você irá visualizar todos os dados do seu **estabelecimento**, dados de **acesso/usuário** e as **contas bancárias** cadastradas.
3. Para alterar qualquer um dos dados, basta clicar no **ícone destacado com um lápis**, localizado ao lado dos campos editáveis.
4. Dentro da aba “**estabelecimentos**”, você pode editar os **dados do proprietário**, assim como os dados de contato, como nome, telefone e endereço de e-mail.
5. Na aba “**Estabelecimento**”, você consegue alterar o nome fantasia, os endereços do ponto de venda, entrega de suprimentos e correspondência, os dados de contato (e-mail e telefone) e os dados do proprietário.
6. No menu “**Meu cadastro**”, você poderá alterar sua conta bancária por meio da aba “Contas”. Vale lembrar que após informar a nova conta bancária em que deseja receber o valor das vendas, o **prazo de efetivação é de 1 dia útil**.

Para alterar dados cadastrais por meio do site Cielo, siga os passos a seguir:

1. Acesse o site com seu login e senha;
2. Clique no “**meu cadastro**”, na parte esquerda superior da tela.
3. Nele, você encontrará as opções de “**Dados do estabelecimento**”, “**Dados de usuário**” e “**Dados da conta**”. Para realizar alterações nesses campos, clique no botão “**Editar**”, destacado em azul;
4. Caso queira alterar os dados do proprietário do equipamento, clique na aba “**Dados do usuário**” e faça as modificações.

## Como parear a máquina mini – Android?

Para realizar o pareamento da máquina Mini com celulares Android, siga o passo a passo abaixo:

1. Acesse a Google Play e baixe o APP Stelo Vendas;
2. Acesse o app utilizando seu login e senha;
3. Acesse a opção parear na barra inferior do APP;
4. Clique em **configurar pareamento**;
5. **Ative o Bluetooth** do seu aparelho de celular.

Para que o pareamento seja efetuado, você dará:

1. Ligar sua máquina. Para isso, basta apertar e segurar o botão no canto superior direito;
2. Apertar o botão 0 (**zero**) para exibir o ID (**PIN**) da maquininha. Visualizando o ID, clique no botão “LOCALIZAR MAQUININHA”
3. Quando sua maquininha for localizada, uma senha irá aparecer na tela. Pressione o botão verde “Confirma”;
4. Na sua tela, aparecerá o código de pareamento Bluetooth. Autorize o pareamento e clique em parear;
5. Se a configuração for concluída com sucesso, aperte o botão **“começar a vender”**. **Pronto!** Seu aparelho está pareado. Boas vendas.

## Super Link

### O que é?

É uma solução de venda que permite gerar **links de pagamento** para enviar via WhatsApp, redes sociais e por e-mail, WhatsApp ou qualquer rede social, sem a necessidade de ter um site e de forma segura.

### Benefícios para seu negócio

- É possível compartilhar sua venda no canal que preferir
- O Super Link possui um antifraude integrado para você vender com segurança
- Aceita as principais bandeiras
- Não possui taxa de adesão

### Como solicitar?

Você pode solicitar pelo site ou pela Central de E-commerce.

### Como gerar o link?

Você poderá gerar links tanto pelo site Cielo, quanto pelo App Cielo Gestão ou por meio do Cielo Pay:

#### Site

No site Cielo, você deverá:

1. Acessar o site com seu login e senha;
2. No menu, selecionar a opção “**pagamento por link**”;
3. Preencher as informações e definir o tipo do produto, se irá enviar com frete ou apenas cobrar o valor;
4. Pronto! Assim que enviar as informações, seu link será gerado e você já pode compartilhar com seu cliente.

### **App Cielo Gestão**

Já no App Cielo Gestão, os passos são:

1. Acesse o app com seu login e senha;
2. Em fazer uma venda, acesse o Cielo Super Link
3. Na etapa de criação do link, defina o tipo do produto e a melhor opção de entrega.
4. O link é gerado em seguida. Para receber o pagamento, basta compartilhar com o seu cliente.

### **Cielo Pay**

Por fim, utilizando o Cielo Pay você deverá:

1. **Acessar o aplicativo com seu login e senha**
2. Na barra de acessos, selecione **cobrar > Link para pagamento**
3. Em cadastro, faça a configuração do produto
4. Seu pagamento por Link está pronto, é só compartilhar com o seu cliente

### **Números de apoio Super Link**

Caso precise de ajuda, você poderá entrar em contato com os números de apoio Super Link.

#### **Não cliente:**

Faça o cadastro pelo site ou ligue na nossa central de relacionamento:

4002 5472 \*  
0800 570 5472 \*\*

#### **Já Cliente**

Ligue na nossa central de E-commerce e solicite o Super Link

4002 9700 \*  
0800 570 1700 \*\*

\*Todas as localidades

\*\*Exceto capitais e ligações feitas por celular

### **Como aceitar vale alimentação e refeição?**

Para aceitar vale alimentação e refeição, é necessário:

- Ter um CNPJ cadastrado na área de alimentação, Refeição ou Cultura
- Possuir conta- corrente jurídica da empresa

- Possuir uma máquina Cielo
- Ter registro CNAE\* que permita aceitar os valores (CNAE: Classificação Nacional de atividades Econômicas)
- Solicitar credenciamento na bandeira

## Como se credenciar?

### 1. Alelo

- **Acesse**  
<https://credenciamento.alelo.com.br/cadastro>
- Clique em **habilitar aceitação**
- Preencha o formulário
- Aguarde a confirmação da bandeira e pronto!

Dúvidas? Entre em contato com a Alelo

Capitais e regiões metropolitanas.

4002-5011

Demais localidades

0800-570-5011

### 2. Sodexo

- Acesse  
Sodexocredenciamento.com.br
- Informe o CNPJ e clique em continuar.
- Siga o credenciamento no site, aguarde a informação da bandeira e pronto!

Dúvidas? Entre em contato com a Sodexo

Capitais e regiões metropolitanas.

3003-5083

Demais localidades

0800-728-5083

### 3. VR

- Acesse: Vr.com.br
- Clique em estabelecimentos e em Faça seu credenciamento. Siga o passo a passo
- Aguarde a confirmação da bandeira e pronto!

Dúvidas? Entre em contato com a VR

Capitais e regiões metropolitanas.

4002-4938

Demais localidades

0800-596-3838

#### **4. Ticket**

- Acesse: [ticket.com.br/portal/seja-credenciado](http://ticket.com.br/portal/seja-credenciado).
- Informe seu CNPJ e clique em Cadastrar.
- Siga o credenciamento no site, aguarde a confirmação da bandeira e pronto!

Dúvidas? Entre em contato com a Ticket

#### **Capitais e regiões metropolitanas.**

4004-2233

#### **Demais localidades**

4004-2233

### **Migração Stelo**

Após a realização da sua migração para a Cielo, é necessário realizar uma atualização na máquina.

Assim que ligar a máquina: vá em menu > atualização de aplicação > reinicie sua máquina.

Pronto!

#### **Com a migração minhas condições comerciais mudam?**

Não. As condições de todos os clientes migrados da Stelo não se alteram, as taxas e condições comerciais contratadas na Stelo permanecem as mesmas.

### **Cartão pré-pago e a mudança da Alelo para a Catenio**

#### **O que é o cartão pré-pago?**

*Semelhante a um cartão de crédito, o cartão pré-pago Cielo chegou para facilitar a vida de quem não tem conta bancária e precisa receber pagamentos.*

Para os clientes Cielo que não têm interesse em abrir uma conta em banco, esse cartão chega como a opção ideal. Semelhante a um cartão de crédito, qualquer lojista paga por compras em máquinas que aceitam a bandeira Elo, saca seu

dinheiro em um caixa eletrônico da rede Banco 24 horas, e faz compras nas principais lojas virtuais.

### **Como funciona o cartão pré-pago?**

- O **cartão pré-pago da Cielo** funciona de uma maneira bem prática. Cada venda efetuada pelo lojista é registrada no sistema da Cielo, o custo das taxas de transações é descontado e o valor final já vai automaticamente para o cartão pré-pago, caso o empreendedor tenha optado por esse meio de pagamento. Fácil, não é?
- Em breve, poderá ainda realizar transferência para qualquer titularidade e pagar contas com o cartão.

### **Mudança da Alelo para a Cielo**

- Você terá um novo cartão pré-pago da Cielo
- Você vai poder continuar usando o cartão Stelo/Alelo até junho/2021
- O saldo disponível no seu cartão Stelo/Alelo estará disponível até junho/2021
- Você terá as mesmas condições no cartão Cielo
- Se você já for cliente Cielo e tiver o nosso cartão, você vai continuar utilizando o mesmo cartão.

### **Máquina Stelo Mini**

A partir da migração para a Cielo as máquinas Stelo Mini não serão mais pareáveis com sistema operacional IOS, ou seja, não será mais possível utilizar a máquina mini com um iPhone. Caso você utilize sistema operacional Android, poderá continuar transacionando normalmente, com o APP Cielo.

### **Com a migração seu negócio passa a aceitar mais bandeiras**

Com a migração para Cielo seu seu negócio vai passar aceitar +de 80 bandeiras de cartão, trazendo para o seu negócio mais oportunidades.

Estabelecimentos de alimentação e refeição terão mais opções de bandeiras de voucher.

Para saber quais bandeiras seu negócio irá aceitar clique [aqui](#), ou acesse:

<https://blog.cielo.com.br>.

Vá no campo de busca > digite **“bandeiras”**.

## **Ainda está com dúvidas sobre os canais digitais da Cielo?**

Acesse a Central de Ajuda no app Cielo Gestão. Para isso, basta clicar em “Outros” e escolher a opção “Central de Ajuda”. Ou na acessar sua conta no site da Cielo e acessar a opção “Central de Ajuda” no menu superior da tela.

### **Outras Dúvidas – Telefones úteis**

#### **Suporte técnico**

4002 9111  
0800 570 0111

#### **Central de relacionamento**

4004 5472  
0800 570 5472

#### **Ouvidoria**

0800 570 2288