Formulário de Desacordo Comercial

|  |
| --- |
| **Número do CPF:** |
| **Nome do Titular do Cartão:** |
| **Nome do Portador do Cartão** (se adicional): |
| **Número do Cartão** (apenas os quatro últimos números):  |
| **Data de contato com a central de relacionamento** (contato é necessário): |
| **Email :** |

**Relacione abaixo as transações contestadas:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Data da Compra** | **Estabelecimento** | **Valor Compra (R$)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. **ASSINALE O MOTIVO DA CONTESTAÇÃO**

**( )** Despesa com valor incorreto/divergente **( )** Mercadoria não recebida

**( )** Renovação não autorizada **( )** Mercadoria não está como descrito

**( )** Perda e Roubo  **( )** Mercadoria com defeito

**( )** Cancelamento de compra **( )** Mercadoria devolvida

**( )** Serviço não prestado **( )** Mercadoria falsificada

**( )** Pagamento por outros meios

1. **PREENCHA OS CAMPOS E ANEXE OS DOCUMENTOS REFERENTE A SUA RECLAMAÇÃO.**
	* **Despesa com valor incorreto/divergente**
* Anexar o documento/comprovação de cancelamento junto ao estabelecimento.
	+ **Renovação não autorizada**
* Anexar o documento/comprovação de cancelamento junto ao estabelecimento ou carta explicativa do estabelecimento
	+ **Perda e roubo**
* Relatar abaixo o ocorrido e anexar a cópia do boletim de ocorrência.

****

****

****

* + Data que a mercadoria foi recebida: / /
	+ Endereço da entrega da mercadoria:
	+ Em caso de mercadoria não recebida, informar a data prevista da entrega / /
	+ Em caso de mercadoria com defeito, não como o descrito, falsificada, qualidade insatisfatória ou propaganda
	+ enganosa, descreva detalhes sobre o ocorrido (o que foi oferecido pelo estabelecimento, o que foi recebido, etc).
	+ ( ) Estou em posse da mercadoria e a mesma está disponível para ser retirada pelo estabelecimento ( ) A mercadoria foi devolvida ao estabelecimento

|  |
| --- |
| * + **Cancelamento de compras**
* Data do cancelamento? *(Estabelecimento possui o prazo de 15 dias para realizar o cancelamento)*
* Anexar documento/carta de cancelamento junto ao estabelecimento, com os dados das transações contestadas: Datada / Carimbada e assinada pelo estabelecimento ou carta emitida pelo adquirente mencionando o cancelamento
	+ **Serviço não prestado**
* Qual serviço, foi contratado ?
* Data prevista do serviço ?
* Data de contato com estabelecimento ?
* Anexar evidências de tentativas de solução junto ao estabelecimento.
	+ **Pagamento por outros meios**
* Anexar comprovante de pagamento realizado por outros meios
	+ **Mercadoria não recebida**
* O que comprou ?
* Data prevista do recebimento ?
* Data de contato com estabelecimento ?
* Reconhece mais de uma compras no mesmo estabelecimento, se sim, realizar descrição detalhada da contestação abaixo:

* + **Mercadoria não está como descrito**
* O que comprou ?
* O que recebeu ?
* Data do recebimento ?
* Data de contato com o estabelecimento ?
* Anexar evidências da mercadoria comprada X mercadoria recebida. **Exemplo:** Fotos
* Realizar descrição detalhada da contestação abaixo:

* + **Mercadoria/Serviço com defeito**
* Data do recebimento ?
* Mercadoria está defeituosa ou danificada ?
* Mercadoria foi devolvida ao estabelecimento ou cancelou o serviço. SIM ou NÃO ?
* Especificar motivo:

* Especificar mercadoria ou serviço e fazer um breve relato :

* + **Mercadoria devolvida**

* Data da devolução ?
* Anexar comprovante de devolução dos correios ou do próprio estabelecimento
	+ **Mercadoria falsificada**
* Anexar o laudo técnico de um especialista ou enviar boletim de ocorrências informando a falsificação do produto.

**Informações complementares** |