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** |