

CARTA OU E-MAIL PADRÃO DE CONTESTAÇÃO POR CANCELAMENTO DE COMPRA

Informações Obrigatórias

Número do CPF:

Número do Cartão (apenas os quatro últimos números):

Nome do Titular do Cartão:

Nome do Portador do Cartão (se adicional):

Relacione abaixo as transações contestadas:

Nº	Data	Valor da Transação (R\$)	Valor Contestado (R\$) <small>*Preencher apenas em caso de contestação parcial do valor</small>	Nome do Estabelecimento	Endereço ou site do estabelecimento comercial
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Assinale o motivo da contestação e preencha todos os campos solicitados:

Cancelamento de Despesa

Informe o motivo:.....
.....

Não recebimento mercadoria/serviço não prestado

Informe os dados da entrega da mercadoria ou prestação do serviço:

- Endereço:
- Data prevista para a recebimento da mercadoria/prestação do serviço:
- Data de recebimento (se for o caso):
- Serviço foi contratado para terceiros (Parentes, amigos, cônjuge, etc)?
 Sim
 Não

Especifique as informações abaixo se devolveu a mercadoria ou cancelou o serviço:

- Data da devolução/cancelamento do serviço ____/____/____
- Canal (contato telefônico, e-mail, pessoalmente):
- Endereço

Transação recorrente cancelada (situações em que a despesa já foi cancelada e a cobrança do valor ocorreu novamente em fatura)

Informe a data de cancelamento da transação: ____/____/____

Valor cobrado em fatura é divergente do contratado

A Despesa está sendo cobrada com juros?
 Sim Não

A quantidade de parcelas está divergente do contratado?
() Sim () Não

Valor contratado foi postado a vista na fatura e deveria ser parcelado?
() Sim () Não

A moeda utilizada na transação está incorreta?
() Sim, Informe qual a moeda correta da transação:
() Não. Informe qual o valor correto a ser cobrado e a quantidade de parcelas (se aplicável):
.....

ATENÇÃO: Para esse tipo de contestação é necessário o envio do comprovante da despesa.

() Duplicidade de despesa em fatura:

Foram realizadas duas compras no mesmo estabelecimento e na mesma data?
() Sim () Não

No momento da compra ocorreu algum problema com o pagamento através do cartão?
() Sim () Não

Foi realizado o pagamento da despesa por outros meios?
() Sim. Qual a forma?
() Não

Foi utilizado outro cartão?
() Sim. Qual a Bandeira? (Visa/Master/Elo/Amex)
() Não

() Contestação de Saque:

Dados do saque:
• Informe a data em que o saque foi realizado: ____/____/____
• Informe o valor do saque realizado: R\$/U\$
• Informe a localidade (cidade, estado) em que o saque foi realizado:
.....

O valor sacado foi disponibilizado?
() Sim
() Não
() O valor foi disponibilizado parcialmente. Informe qual o valor sacado e o disponibilizado:
.....

O valor sacado está divergente do cobrado em fatura?
() Sim. Informe qual o valor sacado: R\$/U\$.....
() Não

Descreva abaixo um breve relato do ocorrido:

.....
.....
.....
.....

INFORMAÇÕES ADICIONAIS OBRIGATÓRIAS:

Contatou o estabelecimento comercial?

() Sim. Informe se o contato foi realizado pessoalmente, por e-mail ou telefone:
.....
() Não. Motivo:
.....

Possui protocolo de atendimento do estabelecimento?

() Sim. Informe o número do protocolo:

() Não.

Possui e-mail / carta de cancelamento do estabelecimento?

() Sim. Necessário o envio do comprovante de cancelamento.

() Não.

Informe o endereço ou site do estabelecimento comercial:

.....

Declaração:

Eu _____, estou ciente e concordo que este documento será disponibilizado às credenciadoras, bandeiras e estabelecimentos comerciais, e certifico que as informações aqui contidas expressam o real teor da disputa, responsabilizando-me por quaisquer inverdades, omissões que prejudiquem ou inviabilizem a apuração e avaliação da contestação.

IMPORTANTE: Esta solicitação somente será avaliada se todos os campos estiverem devidamente preenchidos e houver a assinatura do cliente.

Declaro que as informações acima contidas são verdadeiras.

Local: Data: ____/____/____.

Assinatura do cliente:

A ausência da assinatura do cliente neste formulário acarretará o não atendimento da solicitação.