**Formulário de Contestação por Cancelamento de Compra**

**ENVIAR PARA**

**E-mail Cartão de Crédito:** nacaobrbfla.contesta@brbcard.com.br

**E-mail Cartão Pré-Pago:** nacaobrbfla.contestaprepago@brbcard.com.br

**Acompanhar o processo e confirmar o recebimento da documentação após 5 dias úteis:** 4000-1915 ou 0800 001 4090

 **Informações Obrigatórias:**

|  |  |
| --- | --- |
| Número do Cartão: |  |
| CPF do Titular |  |
| Nome Completo do Titular |  |
| Portador do Cartão (se adicional) |  |
| Endereço de e-mail do Titular |  |
| Telefones de Contato do Titular |  |
| ***Reference Number* (NÃO PREENCHER)** |  |

**IMPORTANTE: É necessário um formulário para cada transação cancelada**

**Dados da Despesa:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Data da Transação | Valor da Transação | Valor Contestado | Nome do Estabelecimento | Endereço ou site do estabelecimento comercial |
|  |  |  |  |  |

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

|  |
| --- |
| ( ) Desacordo comercial, Descumprimento da Oferta ou Contrato (inclui o serviço não prestado ou mercadoria não recebida) – anexar evidências.( ) Direito de Arrependimento (válido até 7 dias após o recebimento do produto/serviço fora do estabelecimento comercial Art. 49 do CDC). Válido apenas para transações nacionais e apenas para transações VIRTUAIS/INTERNET – anexar comprovante de cancelamento. ( ) Vício (mercadoria/serviço com defeito ou em desacordo) - anexar evidências.**Informe os dados da mercadoria ou do serviço:**Endereço para a entrega do serviço/mercadoria: Data prevista para o recebimento da mercadoria/prestação do serviço: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_O Serviço foi contratado para terceiros (parentes, amigos, cônjuge, outros)? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_( ) Sim ( ) NãoO estabelecimento não quer ( ) ou não pode ( ) fornecer a mercadoria/serviço.Houve prorrogação na data de entrega do serviço/mercadoria: ( ) Sim \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ ( ) NãoData de cancelamento do serviço ou mercadoria: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ (anexar comprovante)Descrição do que foi comprado/contratado: **Informe os dados para o caso de DIREITO DE ARREPENDIMENTO (válido apenas para transações nacionais e apenas para transações VIRTUAIS/INTERNET) e VÍCIO:**Data de recebimento da mercadoria: \_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Data de contato com o estabelecimento: \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Data de devolução da mercadoria: \_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (anexar comprovante)**Informe os dados para o caso de DESACORDO COMERCIAL:**O portador devolveu a mercadoria? SIM ( ) NÃO ( ) Data de devolução \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_Se devolveu, qual foi a data que o estabelecimento recebeu a mercadoria? \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_Para qual endereço a mercadoria foi encaminhada?No ato da compra, o estabelecimento informou qual era a sua política de cancelamento? SIM ( ) NÃO ( ). Especifique:O estabelecimento forneceu orientações para devolução da mercadoria? SIM ( ) NÃO ( ). Especifique:**Faça um breve relato do ocorrido:** |
| **INFORMAÇÕES ADICIONAIS OBRIGATÓRIAS****Contatou o estabelecimento comercial?** ( ) Sim. Informe se o contato foi realizado pessoalmente ou por e-mail, descrever nº de protocolo e a data (anexar comprovantes, e-mail, conversas WhatsApp, SMS, etc):( ) Não. Motivo **Possui e-mail/carta/comprovante de cancelamento do estabelecimento?**( ) Sim. É necessário o envio do comprovante de cancelamento. (Anexar comprovante)( ) Não |
| **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 assinados.

Declaro que as informações acima contidas são verdadeiras e que estou ciente dos procedimentos.

Local: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

**Assinatura do cliente:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**A ausência da assinatura do cliente ou procurador legal neste formulário acarretará o não atendimento da solicitação.**