

Carta de Contestação de Transação



A/C: Avista Administradora de Cartões de Crédito S/A

Dados do portador

Número do cartão	Número do CPF
Nome do titular do cartão	
Nome do portador do cartão (se adicional)	

Transações contestadas

Nº	DATA	NOME ESTABELECIMENTO	VALOR
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Cenário 01 - Sobre o Cartão

() Não estou de posse do cartão por motivo de **(Obrigatório o envio do Boletim de Ocorrência)**: () Perda () Roubo () Furto.

() Não recebi o cartão.

() Estou em posse do meu cartão: senha estava junto do cartão: () Sim () Não.

Cenário 02 - Motivo da Contestação

() Não reconheço, não autorizei, não participei da transação contestada, nem permiti que terceiros o fizessem.

() Cancelei a compra, mas o valor foi lançado em minha fatura. Detalhe sobre o cancelamento.....

..... **(Enviar alguma documentação que comprove o cancelamento da transação ou uso de outras formas para pagar as compras realizadas)**

() Cancelei o serviço adquirido, mas o valor foi lançado em minha fatura. Detalhe sobre o cancelamento.....

..... **(Enviar protocolo ou documentação do cancelamento do serviço junto ao prestador).**

() Valor correto da transação que consta no comprovante de venda em meu poder é diferente do lançado na fatura, o correto é de R\$ **(Obrigatório envio do comprovante da transação)**

() Valor parcelado foi lançado integral. A quantidade de parcelas corretas é..... **(Obrigatório envio do comprovante da transação)**



() Não recebi a mercadoria (**Obrigatório envio do código de rastreio do produto e/ou protocolo de atendimento ou comprovante de contato com fornecedor**)

() Mercadoria / Serviço com defeito ou em desacordo. (**Protocolo e/ou comprovante de tentativa de troca ou resolução com fornecedor**)

Importante: Esta solicitação somente será avaliada se todos os campos estiverem devidamente preenchidos. (Marcar somente uma opção por cenário) e documentação necessária para análise.

Declaro que as informações acima são verdadeiras.

Local: _____ Data: ___/___/___

Assinatura do cliente: _____

Observações:

- Certifique-se de inserir os dados de identificação, sem eles não será possível continuarmos o tratamento de sua contestação.
- A ausência da assinatura do cliente neste formulário acarretará no não atendimento da solicitação.
- **A carta também poderá ser escrita a próprio punho desde que possuam todas as informações contidas nessa carta.**

Orientações de Envio da Carta

Enviar uma carta explicativa com os dados da compra contestada, **cópia do RG (frente e verso) e comprovante** conforme o cenário escolhido escaneados para o e-mail intercambio@avistanet.com.br ou via carta **SEDEX** para o **endereço Avenida Vitória, 1170, Bairro Forte São João – Vitória/ES - CEP 29017- 020**. A mesma deverá ser enviada pelo cliente em até **7 dias úteis** a contar da data de abertura da contestação no atendimento caso contrário o débito será considerado devido.