





# Cartões - Reclamação de Transação

Visa / MasterCard / American Express / Multibanco

Millennium  
bcp

## A PREENCHER SOMENTE PELO BANCO

SUCURSAL / RECEÇÃO RECLAMAÇÃO	CÓDIGO	CONTA SEDIADA NA SUCURSAL	CÓDIGO	DATA
				A A A A M M D D
Nome do Titular (Cardholder's Name) _____				
N.º do Cartão (Card Number) _____			N.º Conta D.O. _____	

## IDENTIFICAÇÃO DA TRANSAÇÃO VISA/MASTERCARD/AMERICAN EXPRESS

Comerciante (Merchant/Establishment) _____	
N.º Micrográfico (Reference nr.) _____	
Valor original (Original Amount) _____	Valor do débito (Billing Amount) _____

Venho por este meio reclamar o(s) lançamento(s) efetuado(s) na minha conta pelo(s) motivo(s) abaixo assinalado(s), solicitando o(s) respetivo(s) crédito(s) de regularização, o(s) qual/quais poderá/poderão ser anulado(s) posteriormente, à sua data de lançamento, caso se afigure(m) indevido(s). Em caso de utilização fraudulenta com o supracitado Cartão, solicito o(s) mesmo(s) procedimento(s) para todas as transações que sejam lançadas na minha conta e cuja responsabilidade não me deve ser imputada: (\*)  
(I am claiming hereby, the debit(s) processed to my account for the reason(s) below explained, requesting the respective credit(s) to rectify the situation, which may be cancelled afterwards by the date of the regularization, if proven unjustified. In case of fraudulent usage with the above-mentioned Card, I am requesting the same procedure for all the transactions processed to my account, once no liability should be attributed to myself).

- A**  A assinatura na fatura não é minha, nem de ninguém autorizado por mim. No entanto, confirmo que fiz uma transação neste Comerciante e pela qual já fui debitado no meu extrato.  
(The signature on the sales slip is neither mine nor of anyone authorized by me. However I confirm that I made a transaction at this Merchant for which I was already billed).
- B**  Este montante já foi pago em dinheiro/cheque/voucher/outra cartão de crédito e aparece agora debitado no meu extrato.  
(This amount was already paid through cash/cheque/voucher/another credit card and now it appears billed on my statement).
- C**  Nem eu nem ninguém autorizado por mim, encomendou serviços ou mercadoria deste Comerciante tal como descrito nesta fatura.  
(Neither I nor anyone authorized by me has ever ordered services or merchandise from this merchant, as described on this sales-slip).
- D**  Fui debitado mais que uma vez pela mesma transação.  
(I was billed more than once for the same transaction).
- E**  A mercadoria foi despachada e,  Não foi recebida por mim nem por ninguém autorizado.  Foi recebida partida ou imprópria para uso destinado.  
(The merchandise was shipped and) (It was never received by me nor by anyone authorized.) (It was received broken or otherwise unsuitable for the purpose for which it was sold).
- F**  Os serviços encomendados não foram fornecidos/prestados pelo Comerciante.  
(Merchant was unable or unwilling to provide the services).
- G**  Efetuei uma transação neste Comerciante no montante de \_\_\_\_\_ e fui debitado pelo montante de \_\_\_\_\_.  
(I engaged in a transaction with this merchant in the amount of \_\_\_\_\_ and I was billed for the amount \_\_\_\_\_ of \_\_\_\_\_).
- H**  Transações referentes a reservas de hotéis,  
(Transactions related to hotel reservations),  
 Fiz na verdade uma reserva no referido hotel, a qual foi cancelada em \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, por telex/telexfax/E-mail \_\_\_\_\_ tendo recebido o seguinte código de anulação \_\_\_\_\_.  
(I made a reservation at referred hotel, which was cancelled on \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ by telex/fax/E-mail having received the following cancellation code \_\_\_\_\_).  
 Fiz na verdade uma reserva no referido hotel, não tendo no entanto sido devidamente avisado que seria debitado caso não efectuasse o cancelamento da mesma.  
(I made a reservation at the referred hotel, but I was not correctly informed that I would be charged if I did not cancel it).
- I**  Cancelei a minha assinatura de \_\_\_\_\_ em \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, pelo valor de \_\_\_\_\_, conforme documentação anexa.  
(I cancelled my subscription of \_\_\_\_\_ on \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, for the amount of \_\_\_\_\_, as per documentation enclosed).
- J**  Recebi uma nota de crédito datada de \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_. Contudo passados 30 dias a minha conta ainda não foi creditada.  
(I received a credit voucher dated \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_. However having passed 30 days my account has still not been credited).
- ATENÇÃO: Notas de devolução utilizadas em Companhias Aéreas não se qualificam como notas de crédito.
- K**  Outros (Others) \_\_\_\_\_

## A PREENCHER SOMENTE PELO BANCO

TRANSAÇÕES MULTIBANCO EFETUADAS EM PORTUGAL	
IDENTIFICAÇÃO DA TRANSAÇÃO MULTIBANCO	
Descritivo do Movimento na Conta Dep. Ordem	
MOV _____	Montante Euro _____

Venho por este meio reclamar o lançamento efetuado na minha conta pelos motivos abaixo assinalados, solicitando o respetivo crédito de regularização, o qual poderá ser anulado posteriormente à sua data de lançamento caso se afigure indevido. (\*)

## A PREENCHER SOMENTE PELO BANCO

- 1**  A máquina por questões de Segurança, recolheu as notas após um longo tempo de espera.
- 2**  O valor pago, foi inferior ao solicitado, valor recebido \_\_\_\_\_ €
- 3**  A máquina não efetuou qualquer pagamento.
- 4**  O cartão tem 2 movimentos com o mesmo número de seqüência. O movimento correcto é \_\_\_\_\_
- 5**  Outros \_\_\_\_\_

(\*) Ver no verso, relação de documentos a anexar.

Conferência (Check)
_____
N.º Procuração ou N.º Único

Assinatura do Titular / (Cardholder's Signature)

#### DOCUMENTAÇÃO A ANEXAR TRANSAÇÃO VISA/MASTERCARD/AMERICAN EXPRESS

- A** Cópia da fatura já debitada;  
Em hotéis, cópia da fatura interna do hotel e cópia da fatura de pagamento validada pelo Titular;  
Em “Rent-a-Car”, cópia do Contrato de Aluguer e cópia da fatura de pagamento validada pelo Titular;  
Se “Mail Order”, cópia da encomenda;  
Cópia de toda a correspondência trocada com o Comerciante.
- B** Cópia do comprovativo do pagamento (recibo, cheque, fatura paga com outro Cartão de Crédito, etc);  
Em hotéis, cópia da fatura interna do hotel e cópia da fatura de pagamento validada pelo Titular;  
Em “Rent-a-Car”, cópia do Contrato de Aluguer e cópia da fatura de pagamento validada pelo Titular;  
Se “Mail Order”, cópia da encomenda;  
Cópia de toda a correspondência trocada com o Comerciante;  
Cópia da fatura de pagamento validada pelo Titular;  
Cópia do voucher ou fatura da Agência de Viagens, assim como, cópia de toda a documentação que prove o pagamento da Agência ao seu Representante e simultaneamente documento comprovativo do pagamento desse Representante ao Hotel.
- C** Cópia de qualquer outra fatura que tenha sido efetuada pelo Cliente neste Comerciante;  
Em hotéis, cópia da fatura interna do hotel e fatura de pagamento validada pelo Titular;  
Em “Rent-a-Car”, cópia do Contrato de Aluguer e cópia da fatura de pagamento validada pelo Titular;  
Se “Mail Order”, cópia da encomenda;  
Cópia de toda a correspondência trocada com o Comerciante.
- D** Cópia da fatura de pagamento validada pelo Titular;  
Em hotéis, cópia da fatura interna do hotel;  
Em “Rent-a-Car”, cópia do Contrato de Aluguer;  
Se “Mail Order”, cópia da encomenda;  
Cópia de toda a correspondência trocada com o Comerciante.
- E** Informação sobre a mercadoria que devia ter sido enviada pelo Comerciante;  
Em que data estava prevista a entrega da mercadoria;  
Cópia do documento que faça prova da transação efetuada;  
Se “Mail Order”, cópia da encomenda.
- F** Informação sobre o serviço que devia ter sido prestado pelo Comerciante;  
Em que data estava previsto o serviço ser prestado;  
Cópia do documento que faça prova da transação efetuada;  
De que forma foi efetuada a transação;  
Qual o motivo que levou o Comerciante a não prestar o referido serviço;  
Cópia de documentação trocada entre o Cliente e o Comerciante.
- G** Cópia da fatura de pagamento validada pelo Titular.
- H** Cópia do telex, telefax ou E-mail de cancelamento de reserva;  
Número de código para anulação de reserva;  
Cópia de toda a correspondência trocada com o Comerciante.
- I** Cópia do cancelamento da subscrição e respetiva documentação que prove a receção p/ parte do Comerciante (ex.: cópia do acuso de receção C.T.T.);  
Cópia de toda a correspondência trocada com o Comerciante.
- J** Cópia da nota de crédito;  
Cópia de toda a correspondência trocada com o Comerciante.
- K** Cópia da fatura de pagamento validada pelo Titular;  
Em hotéis, cópia da fatura interna do hotel;  
Em “Rent-a-Car”, cópia do Contrato de Aluguer;  
Se “Mail Order”, cópia da encomenda;  
Cópia de toda a correspondência trocada com o Comerciante.

#### DOCUMENTAÇÃO A ANEXAR TRANSAÇÃO MULTIBANCO EFETUADA EM PORTUGAL

Talão do Multibanco (ATM ou POS/TPA) e/ou extrato com o movimento assinalado.