

Política de Contestação e Chargeback (DEMO)

Versão: 1.0 | Data de emissão: 06/01/2026 | ID: DEMO_Politica_Chargeback_Contestacao

1. Definições

Contestação é a abertura formal de disputa por parte do portador/emissor. Chargeback é a reversão do crédito ao Estabelecimento.

2. Prazos e evidências

2.1 Prazo padrão: envio de evidências em até **7 (sete) dias corridos** da notificação.

2.2 Evidências: comprovante de entrega, assinatura, logs de autenticação, prints do pedido e histórico de atendimento.

3. Penalidades e taxas

3.1 Tarifa por evento: R\$ 25,00 por chargeback aberto.

3.2 Reincidência: acima de **1,2%** de chargeback mensal pode gerar retenção adicional de 5% do repasse por 60 dias.

4. Regras de exceção

Em casos de suspeita de fraude, o prazo pode ser reduzido para **48 horas** (notificação urgente).