

Por que meu reembolso de condomínio foi negado pelo QuintoAndar?

Dúvidas sobre o motivo de recusa do reembolso? Nós te ajudamos!



O pedido de reembolso de condomínio é feito via aplicativo/site no menu "**Contrato e Boletos**", caso você tenha recebido um retorno negativo pode ser que tenha pedido algo incorreto como: contas de consumo, encargos trabalhistas, notas fiscais de obras, etc.

Lembrando que apenas as **despesas extraordinárias** são reembolsáveis, sendo as demais de responsabilidade do inquilino.

A administradora e o síndico do seu condomínio são responsáveis por administrar as contas e gastos definidos em Assembleia, por conta disso nós não realizamos a análise do balancete do seu boleto condominial. Nos baseamos no descritivo do boleto fornecido pela administradora para o reembolso das cotas extraordinárias referentes a sua unidade.

Clique nos links e entenda a diferença entre [despesas extraordinárias](#) e [despesas ordinárias](#).

Caso tenha dúvidas ou questionamentos sobre a composição das despesas procure o síndico, ou a administradora do seu condomínio.

Veja a seguir os principais motivos pelos quais seu reembolso pode ter sido negado ou parcialmente negado:

Conta de consumo cobrada no boleto de condomínio

No QuintoAndar consideramos a data de vencimento do boleto de condomínio como referência para as cobranças. Todas as despesas no boleto de condomínio que será pago por você, mesmo que tenham um período de leitura anterior à sua entrada no imóvel, ficam sob sua responsabilidade.

Fazemos isso para que, depois do término do seu contrato conosco, você não tenha que arcar com outras contas presentes no boleto de condomínio após sua saída, mesmo que sejam de um período no qual você estava no imóvel.

Conta de consumo cobrada pelas fornecedoras (Enel, Comgás, SABESP, CEEE, CEMIG, etc.)

Você pode ter enviado uma conta de consumo que não é cobrada no boleto de condomínio. [Entre em contato com nosso atendimento](#) para que esse tipo de conta seja enviada para a avaliação.

Pedidos Retroativos

Conforme contrato de locação despesas retroativas não são reembolsáveis. Por isso programamos o reembolso a partir do mês atual em diante.

Lembre-se que os novos pedidos devem ser feitos até o dia 15 de cada mês para refletir em sua próxima fatura. (exemplo: pedido feito dia 15/01 recebe o reembolso no boleto de 07/02).

Pedidos realizados após o dia 15

As despesas extraordinárias serão reembolsadas, porém não refletirão no próximo boleto e sim no boleto do mês seguinte, devido ao fluxo de fechamento da sua fatura. (exemplo: se o pedido for feito no dia 16/01, você recebe o reembolso no boleto que vence em 07/03).

Lembre-se que a solicitação deverá ser feita no mesmo mês de vencimento do boleto, sempre até o dia 15.

Boleto de condomínio ou comprovante de pagamento ilegíveis

É imprescindível que a imagem do boleto de condomínio e do comprovante de pagamento estejam com as informações legíveis para análise. Caso as imagens não estejam nítidas, você pode fazer uma nova solicitação anexando novas imagens.

Importante: Arquivos de vídeo e/ou áudio não serão aceitos.

Benfeitorias e Reparos

Comprovantes ou notas fiscais de casos de benfeitorias e reparos devem ser enviados através do link [quin.to/reparo](https://help.quintoandar.com.br/hc/pt-br/articles/360038069572-Por-que-meu-reembolso-de-condom%C3%ADnio-foi-negado-pelo-QuintoAndar) para análise.

<https://help.quintoandar.com.br/hc/pt-br/articles/360038069572-Por-que-meu-reembolso-de-condom%C3%ADnio-foi-negado-pelo-QuintoAndar>