

## 002.Chargeback

### O que é?

É o cancelamento de uma compra/venda realizada através de cartões, podendo ser de crédito ou débito. Este cancelamento pode ocorrer durante um período:

- 1) Até o pagamento da última parcela para compras parceladas;
- 2) Até 180 dias, após a realização da compra à vista.

### Em que situação ocorre?

Normalmente o chargeback é solicitado em duas situações:

- 1) Quando um cliente não reconhece a compra
- 2) Quando a compra não atende as regras da administradora do cartão e/ou bandeira

### O que acontece?

O estabelecimento poderá pedir o cancelamento do chargeback, porém terá que provar que a compra de fato ocorreu e/ou que o produto foi entregue corretamente, caso contrário o chargeback será aprovado, o valor total devolvido ao cliente e o estabelecimento fica com o prejuízo.