

[Apenas Colômbia] O que eu posso fazer em caso de fraude, compra não autorizada ou não recebida?

Se você realizou uma compra em nosso site, App LATAM ou Contact Center com cartões bancários (débito, crédito ou outro) e ocorreu algum dos seguintes casos:

Fui vítima de fraude.

Usaram meus cartões sem minha autorização.

Não recebi o produto ou serviço que comprei.

Você poderá solicitar o reembolso do dinheiro até 5 dias úteis depois de receber a notícia. Para isso, deverá fazer o seguinte:

[Abrir um caso](#) em nossa Central de ajuda.

Esperar o envio da confirmação do caso ao seu email.

Com isso, você poderá avisar seu banco, que deverá realizar o reembolso num prazo máximo de **15 dias úteis** desde que a solicitação foi feita.