

# Entenda como funciona o procedimento de Chargeback na Vindi



## O que é Chargeback e como funciona?

O chargeback é um processo através do qual **um cliente solicita o estorno de uma transação feita com cartão de crédito diretamente à operadora do cartão**. Isso pode ocorrer por diversos motivos, como fraude, insatisfação com o produto ou serviço, ou discrepância na cobrança.

Este processo acontece de forma **totalmente apartada da Vindi**, sendo uma solicitação que ocorre diretamente entre **o comprador e a sua operadora de cartão**, sendo a operadora responsável por gerenciar todo o processo e decisão sobre o chargeback.

Quando um chargeback é iniciado, **o valor da transação é retirado do comerciante e devolvido ao cliente** e neste processo **a Vindi também acaba sendo onerada** com o valor retirado da sua operação.

### Documentos necessários em caso de Chargeback

Quando um chargeback é iniciado, cabe ao vendedor fornecer toda a documentação adequada para **comprovar que efetuou a entrega** do produto ou serviço em questão. Para se proteger, é aconselhável arquivar os comprovantes de entrega por 12 meses, uma vez que a contestação da compra pode ocorrer entre cliente e operadora de cartão até 540 dias após a data da compra.

Embora seja possível apresentar, por exemplo, registros de conversas entre empresa e cliente, **é necessário também apresentar documentação que comprove a entrega do produto ou serviço**, como um recibo de postagem.

Algumas instruções são fundamentais para garantir uma avaliação mais precisa da sua solicitação:



Seu prazo é de até 7 dias úteis, a contar da data de notificação;



Você deve encaminhar toda a documentação de uma só vez;



Toda documentação incompleta, ilegível, fora de prazo, etc., ou seja, em qualquer cenário que impossibilite a conclusão da análise, causará seu indeferimento, sem possibilidade de reversão/revisão futura;



A única exceção será no caso de a loja comprovar que depende de terceiros para composição da documentação completa (ex.: abertura de PI).

Confira os **documentos obrigatórios** para contestar a solicitação de chargeback de acordo com cada modalidade de venda.

### Documentos obrigatórios para produtos:

#### Para entrega via Correios:

Nota fiscal da mercadoria e/ou captura de tela da tiragem do pedido da loja virtual

Código de rastreio online

Aviso de Recebimento (AR) OU Pedido de Informação (PI)

#### Para entrega via transportadora:

Nota fiscal da mercadoria e/ou captura de tela da tiragem do pedido da loja virtual

Código de rastreio online

Link de rastreio

Conhecimento de Transporte com assinatura do recebedor

#### Para entrega "em mãos" ou retirada na loja:

Documento assinado pelo comprador (recibo de retirada ou nota fiscal) que deverá conter as seguintes informações:

- Dados do Vendedor
- Dados do Comprador
- Assinatura do Comprador
- Data de Recebimento

Cópia do documento pessoal apresentado com foto

OBS: recibo/nota fiscal deverá ser acompanhado da cópia do RG e/ou documento válido em território nacional do comprador, onde não será aceito retirada por terceiros.

### Documentos obrigatórios para serviços:

#### Para entrega "em mãos" ou retirada na loja:

Comprovante (termo de aceite/ contrato/recibo) assinado pelo cliente

Captura da tela de confirmação da compra e disponibilização dos serviços contratados

## Política de Chargeback na Vindi

Na Vindi, a regra sobre chargeback é: **por padrão, não há cobertura automática para chargebacks**. Isso significa que o **ônus financeiro recai sobre o usuário-vendedor** (isto é, sobre o negócio responsável pela venda), considerando o risco do seu negócio. Como nos termos do item 7.1.2 dos nossos Termos de Uso.

7.1.2. Em regra, não haverá qualquer tipo de cobertura, garantia ou análise de legitimidade do CHARGEBACK recebido, uma vez que ele será automaticamente de responsabilidade do USUÁRIO-VENDEDOR considerando o risco do seu negócio. No entanto, serviços extraordinários que incluem eventuais garantias ou coberturas poderão ser ofertados e devidamente contratados pelo USUÁRIO-VENDEDOR se este cumprir determinados requisitos não limitados aos eventualmente expostos neste instrumento ("COBERTURA DE CHARGEBACK").

Nos casos extraordinários, onde existem eventuais garantias ou coberturas, as disposições seguem ao longo do item 7.1.3 do termo:

7.1.3. No caso de contratação específica de referida COBERTURA DE CHARGEBACK, que poderá ser realizada tão somente através de formalização escrita via PROPOSTA COMERCIAL formalizada pela VINDI e/ou formalização desta via e-mail/mensagem

eletrônica pelos consultores da VINDI, esta poderá solicitar ao USUÁRIO-VENDEDOR e ao USUÁRIO-COMPRADOR que prestem esclarecimentos sobre o CHARGEBACK no prazo de 7 (sete) dias úteis.

[Consulte aqui os Termos de Uso da Vindi na íntegra →](#)

## Preste atenção nos e-mails da Vindi!

O **canal prioritário de comunicação da Vindi é através do e-mail** que você cadastrou em nossa plataforma.

Por isso, informações importantes sobre políticas, atualizações do serviço e procedimentos, incluindo questões relacionadas a chargeback sempre são comunicadas através do e-mail.

Atente-se para **não perder mensagens importantes** sobre sua conta.

## Chargeback versus Disputa: quais são as diferenças

Embora muitos confundam chargeback com o procedimento de disputa, eles são eventos diferentes. Enquanto o chargeback envolve a contestação direta do consumidor final à operadora do cartão, **a disputa pode ocorrer por várias razões** e envolve uma **resolução entre o consumidor final e o comerciante**.

## Chargeback e disputa no Pix, pode?

Não. Tanto as solicitações de chargeback quanto as de disputa, se **aplicam apenas para transações efetuadas com cartão de crédito**. Por isso, para pagamentos efetuados através de outros métodos, incluindo o PIX, não existe possibilidade de qualquer tipo de contestação.