

Se tem movimentos realizados com o seu cartão de crédito e não os reconhece contacte de imediato a Linha WiZink - 218 700 500 (custo rede fixa nacional)

Complete o formulário anexo. É muito fácil:

- 1 Preencha os campos do início do formulário com letra maiúscula (nome do titular, número do cartão ou número do cartão do cidadão e detalhes da transação). Tem mais de 4 movimentos que não reconhece?  
Envie-nos outra folha com os detalhes dos mesmos.
- 2 Marque no formulário o motivo pelo qual não reconhece os movimentos e anexe a informação adicional solicitada.
- 3 Se suspeita que foi cometido um ato de fraude por motivo de perda, roubo ou contrafação, ou possível uso fraudulento do seu cartão WiZink, entre em contacto de imediato através da Linha WiZink através do número 218 700 500 (custo rede fixa nacional) por forma a bloquear ou cancelar o cartão. Envie também, junto com o formulário, a respetiva denúncia policial sempre que os montantes em causa sejam superiores a €500,00 ou quando solicitado por telefone.
- 4 Assine o documento e coloque a data.
- 5 Envie tudo, formulário e documentação adicional, no prazo de 28 dias a contar desde a data da sua comunicação, através de qualquer um dos seguintes meios:
  - a) E-mail para [disputas@wizink.pt](mailto:disputas@wizink.pt)
  - b) Fax 217 105 292
  - c) Carta para Av. Colégio Militar, n.º 37 F, 6.º Piso, D, 1500-180 Lisboa

#### Perguntas frequentes:

- 1 Porque é que o formulário deve ser preenchido?  
É sempre necessário ter uma solicitação devidamente assinada por parte do Cliente para se iniciarem as investigações.
- 2 Caso não esteja de acordo com o resultado da investigação como devo proceder?  
Deverá fazer uma reclamação escrita e remeter-nos por e-mail para [disputas@wizink.pt](mailto:disputas@wizink.pt) ou enviar por carta para Departamento Disputas Av. Colégio Militar, n.º 37 F, 6.º Piso, D, 1500-180 Lisboa

## Formulário de movimentos não reconhecidos

Titular do cartão:

Nº do cartão:

Não reconheço os seguintes movimentos:

Data da transação:	Nome do comerciante:	Valor da transação:	Montante reclamado:
1			
2			
3			
4			

Nota: Caso necessite de mais espaço para incluir mais transações anexe outro formulário.

Não aceito que me sejam cobradas as transações suprarreferidas, porque:

(Por favor, selecione a(s) opção(ões) que considera mais adequada(s))

1  Não realizei esta transação, no entanto realizei outras transações neste comerciante.

2  Não recebi os artigos ou os serviços:

\_\_\_\_\_ (dd/mm/aa).

Importante: é necessário que anexe o comprovativo da reclamação efetuada junto do comerciante.

3  Não dei a minha aprovação ao movimento e não reconheço:

- Nome do comerciante  Não recebi o cartão
- A cidade do comerciante  Perdi o cartão ou foi roubado
- A data da transação  O cartão está comigo

Importante: é necessário que anexe a denúncia policial se a reclamação total superar os 500 € (apenas nos casos em que selecionou este motivo).

4  Não ter recebido parte ou totalidade do levantamento de dinheiro

Tentativa de levantamento de \_\_\_\_\_ €. Recebimento de \_\_\_\_\_ €.

5  Cancelei esta transação no dia \_\_\_\_\_ (dd/mm/aa), com referência de cancelamento Nº: \_\_\_\_\_.

Importante: é necessário anexar o comprovativo do cancelamento onde seja visível o dia em que foi pedido o cancelamento e o número do pedido.

6  Utilizei outro meio de pagamento para fazer esta transação:

Dinheiro  Outro Cartão  Cheque  Cheques de Viagem  Outros. Especificar \_\_\_\_\_

Importante: É necessário anexar o comprovativo do pagamento.

7  Devolvi os artigos que tinha comprado, uma vez que os mesmos não estavam de acordo com as características descritas no ato da compra ou estavam partidos ou danificados no momento da entrega. Até ao momento não me devolveram o valor da transação.

Importante: é necessário anexar o comprovativo da devolução enviado pelo comerciante, com o número do pedido.

8  Trata-se de uma cota ou subscrição de serviço contratado, que cancelei no dia \_\_\_\_\_ (dd/mm/aa).

Importante: É necessário que anexe documento comprovativo deste pedido de cancelamento, onde seja visível o dia em que foi pedido o cancelamento, e que o mesmo foi realizado 15 dias antes da abertura desta reclamação.

- 
- 9       Não conheço este valor. O montante autorizado foi de \_\_\_\_\_€, e cobraram \_\_\_\_\_€.  
Importante: É necessário anexar o comprovativo do pagamento onde esteja refletido o montante autorizado.
- 
- 10      O comerciante deveria ter creditado um valor no meu cartão no entanto fez um débito.
- 
- 11      Não fiz nem dei autorização para ser efetuada qualquer reserva no Hotel/Rent-a-Car referido na declaração dando por garantia o meu cartão de crédito WiZink.
- 
- 12      Ter sido debitado mais do que uma vez pela mesma operação; n.º de débitos \_\_\_\_\_.
- 
- 13      Fiz uma reserva no Hotel/Rent-a-Car referido na declaração, a qual foi cancelada em \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, tendo recebido o seguinte código de anulação: \_\_\_\_\_.
- 
- 14      Fiz uma reserva no referido Hotel não tendo, no entanto, sido avisado que seria debitado caso não efetuasse respetivo cancelamento.
- 
- 15 Outros Motivos:

---

Declaração: Declaro que as informações acima prestadas são verdadeiras e autorizo que o meu cartão de crédito seja substituído por outro,

Assinatura conforme documento de identificação

Data:

---

---