**FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO – VestApp**

**NÚMERO DO PROTOCOLO (Quando houver):**

**INFORMAÇÃO DO USUÁRIO**

Qual tipo de usuário?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Seller (Vendedor)** |  | **Consumidor** |  |

Endereço:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefone:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome do contato:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome da Loja (Apenas seller):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**TIPO DE RECLAMAÇÃO (**Assinale o tipo de reclamação**)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Produto** |  |
| **Fiscal** |  |
| **Propriedade Intelectual** |  |
| **Plataforma** |  |
| **Outros** |  |

**INFORMAÇÕES DA RECLAMAÇÃO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Data da reclamação:** |  |
| **Detalhes da reclamação:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Protocolo:** |  |
| **Nome do atendente:** |  |
| **Primeira resposta da ação corretiva:** |  |
| **Causa suspeita:** |  |
| **Procedimento da ação corretiva:** |  |
| **Qual passos devem ser tomado para evitar a repetição do problema?** |  |

**Feedback – Plataforma VestApp**

**ATENÇÃO:** Caso sentir que o problema não foi solucionado, abrir uma nova reclamação com número do protocolo descrito.

**Enviar a reclamação para:** atendimento@vestappbr.com.br

**REGRAS PARA PROTOCOLAR UMA RECLAMAÇÃO:**

- Necessário ser um usuário lojista ou comprador;

- Para reclamações fiscais inserir o número da fatura;

- Para reclamações de propriedade intelectual inserir o link da posição do anúncio no site;

- Para reclamações de plataforma, se possível inserir uma imagem com devido problema constado;

- Reclamações pertinentes a qualidade, tamanho e avarias do produto. A reclamação deve ser repassada para o vendedor;

- Reclamações referente ao serviço de frete, constatar o vendedor.