

## Chargeback Reason Codes

- **Quais são os motivos mais frequentes de chargebacks?**

Algumas das razões mais comuns que nós tratamos no AvaiBook são:

- O titular do cartão não reconhece a cobrança em seu cartão
- O titular do cartão não concorda com a cobrança recebida
- O titular do cartão informa que ele sofreu um roubo do seu cartão e cancela todas as suas operações
- O titular do cartão informa que sofreu uma clonagem do seu cartão e cancela todas as suas operações
- O titular do cartão esperava um reembolso do valor e não foi processado
- Mercadoria não recebida
- Os serviços prestados não foram como esperado
- Incumprimento dos termos e regulamentos estabelecidos pelo estabelecimento.

Esses motivos são codificados em formato numérico para explicar a causa da disputa.

Os códigos de notificação são criados pelas principais marcas de cartões: Visa e MasterCard.

# Códigos Tarjetas VISA

## Visa Nacional e Internacional



CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
9	DISPUTA DEL CLIENTE	88	DEDOBLAMIENTO DE FACTURAS
10	FRAUDE VCR	90	MERCANCIA NO RECIBIDA
11	AUTORIZACION VCR	93	TRANSACCION FRAUDULENTA (AMD)
12	ERROR PROCESAMIENTO VCR	94	CANCELA.RESERVA GARANTIZADA-TRANSACC.T&E
13	DISPUTA CLIENTE VCR	95	DEPOSITO POR RESERVA DE ALOJAMIENTO
20	TRANSACCION T&E NO AUTORIZADA	96	IMPTE.SUPERA LIMIT.TERMINAL DE IPTE.
21	PRESENTACION FUERA PLAZO-TRANSACCION T&E	101	EMV CAMBIO DE RESPONSABILIDAD (FALSIFICADA)
22	TARJETA CADUCADA- TRANSACCION T&E	102	EMV CAMBIO DE RESPONSABILIDAD (NO FALSIFICADA)
23	TRANSACCION T&E INVALIDA	103	FRAUDE TARJETA PRESENTE
24	ERROR DEL COMERCIANTE-TRANSACCION T&E	104	FRAUDE TARJETA NO PRESENTE
25	ERROR DE PROCESO- TRANSACCION T&E	105	FRAUDE PROGRAMA DE MONITORIZACION DE VISA
26	RECIBO DE TRANSACCION T&E NO RECIBIDO	111	TARJETA INCLUIDA EN LISTA NEGRA
27	DOCUMENTO DE TRANSACCION T&E NO RECIBIDO	112	AUTORIZACION DENEGADA
28	TARJETA INCLUIDA EN BOLETIN-TRANSAC.T&E	113	NO AUTORIZADA
29	AUTORIZACION DENEGADA-TRANSACCION T&E	121	PRESENTACION TARDIA
30	SERVICIO NO SUMINISTRADO (U.S.)	122	CODIGO DE TRANSACCION INCORRECTO
41	OPERACION RECURRENTE CANCELADA	123	MONEDA INCORRECTA
53	LA MERCANCIA NO ES COMO LA ESPECIFICADA	124	NUMERO DE TARJETA INCORRECTO
56	MERCANCIA DEFECTUOSA	125	IMPORTE INCORRECTO
57	TRANSACCIONES MULTIPLES NO AUTORIZADAS	126	PROCESO DUPLICADO/PAGADO POR OTROS MEDIO
60	SOLICITUD RECIBO SIN CONFIRMAR ENVIO	127	DATOS INVALIDOS
62	BANDA MAGNETICA DE LA TARJETA FALSIFICADA	129	PROCESO DUPLICADO/PAGADO POR OTROS MEDIO
63	TARJETA INEXISTENTE	131	MERCANCIA/SERVICIOS NO RECIBIDOS
69	FALSIFICACION	132	TRANSACCION RECURRENTE CANCELADA
70	TARJETA INCLUIDA EN EL BOLETIN	133	NO ES LO DESCRITO O DEFECTUOSO
71	OPERACION DENEGADA	134	MERCANCIA FALSIFICADA
72	IMPTE.SUPERIOR LIMITE CONSULTA	135	REPRESENTACIONN POCO FIDEDIGNA O DISTORS
73	TARJETA CADUCADA	136	ABONO NO PROCESADO
74	PRESENTACION FUERA DE PLAZO	137	CANCELACION/DEVOLUCION DE MERCANCIA
75	SIN RECONOCER POR EL TITULAR,FRAUDE	138	TRANSACCION ABONO ORIGINAL NO ACEPTADA
76	CONVERSION DE MONEDA NO PERMITIDA	139	EFFECTIVO NO DISPENSADO EN ATM
77	NUMERO DE TARJETA INCORRECTO	4001	ACCION NO COMPLETADA POR DIVERSOS MOTIVO
78	TRANSACCION INVALIDA	4006	RESPUESTA RECIBIDA DEMASIADO TARDE
80	ERROR DE PROCESO	4007	IMPOSIBLE COMPLETAR TRANSACCION
81	FALTA DE IMPRESION DE LA TARJETA	4018	TIME-OUT EN LA ENTREGA DE DINERO
82	TRANSACCION PROCESADA MAS DE UNA VEZ	4019	TIME-OUT,TARJETA RETENIDA
83	NO POSESION DE LA TARJETA	4351	ANULACION INICIADA POR EL TITULAR
84	FALTA DE FIRMA	4352	ANULACION EMV ORIGINADA POR LA TARJETA
85	CREDITO NO RECIBIDO	4537	OPERACION NO-SHOW NO RECONOCIDA POR EL TITULAR
86	IMPORTE ALTERADO	4880	OPERACION CHIP POS PRESENTACION TARDIA
87	TRANSACCION DOMESTICA	4899	OPERACION NO PERMITIDA



# Códigos Tarjetas Mastercard

## Master, Eurocard y Maestro / Master Internacional

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1	SOLICITUD DE RECIBO SIN CONFIRMAR ENVIO
2	SOLICIT.RECIBO SIN CONF.ENVIO(COPIA ILEGAL)
6	ERROR EN PRESENTACI.MEDIANTE PAPEL ORIGINAL
7	TARJETA INCLUIDA ARCHIVO DE EXCEPCIONES
8	IMPTE.SUPERIOR LIMITE CONSULTA.
9	OPERACION NO CONCILIADA
10	OPERACION DENEGADA
12	NUMERO DE TARJETA NO EMITIDO
24	TARJETA INCLUIDA EN BOLETIN
31	ERROR EN LA SUMA
34	TRANSACCION PROCESADA MAS DE UN VEZ
35	TARJETA CADUCADA
36	TRANSACCION INVALIDA
37	FALTA DE FIRMA-TRANSACCION FRAUDULENTA
40	TRANSACCIONES MULTIPLES NO AUTORIZADAS
41	OPERACION RECURRENTE CANCELADA
42	PRESENTACION FUERA DE PLAZO
43	ORDEN POR CORREO/TELEFONO NO AUTO.TITULAR
46	NO SE FACILITA LA MONEDA DE TRANSACCION

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
4503	TARJETA CADUCADA
4510	CREDITO PROCESADO COMO DEBITO
4512	TRANSACCION PROCESADA MAS DE UN VEZ
4513	CREDITO NO RECIBIDO
4515	PAGADO POR OTROS MEDIOS
4516	SOLICITUD DE RECIBO SIN CONFIRMAR ENVIO
4517	SOLICIT.RECIBO SIN CONF.ENVIO(COPIA ILEGAL)
4521	IMPTE.SUPERIOR LIMITE CONSULTA.
4522	OPERACION DENEGADA
4523	NUMERO DE TARJETA NO EMITIDO
4524	ERROR EN LA SUMA
4526	FALTA DE FIRMA-TRANSACCION FRAUDULENTA
4531	DISPUTA TITULAR NO CLASIFICADA
4532	MERCANCIA DEFECTUOSA
4534	TRANSACCIONES MULTIPLES NO AUTORIZADAS
4535	TARJETA INCLUIDA ARCHIVO DE EXCEPCIONES
4536	PRESENTACION FUERA DE PLAZO
4541	ERROR EN PRESENTACI.MEDIANTE PAPEL ORIGINAL
4544	OPERACION RECURRENTE CANCELADA

47	IPTE.SUPERIOR LIMITE CONSULTA.
49	TRANSACCION FRAUDULENTA (AMD)
50	CREDITO PROCESADO COMO DEBITO
53	LA MERCANCIA NO ES COMO LA ESPECIFICADA
54	DISPUTA TITULAR NO CLASIFICADA
55	MERCANCIA NO RECIBIDA
56	MERCANCIA DEFECTUOSA
57	TITULAR NO RECONOCE OP.TELEF.CAPAZ LEER
59	SERVICIO NO SUMINISTRADO (U.S.)
60	CREDITO NO RECIBIDO
62	BANDA MAGNETICA DE LA TARJETA FALSIFICADA
77	NUMERO DE TARJETA INCORRECTO
99	TRANSACCION NO FINALIZADA
4001	ACCION NO COMPLETADA POR DIVERSOS MOTIVO
4006	RESPUESTA RECIBIDA DEMASIADO TARDE
4007	IMPOSIBLE COMPLETAR TRANSACCION
4018	TIME-OUT EN LA ENTREGA DE DINERO
4019	TIME-OUT,TARJETA RETENIDA
4351	ANULACION INICIADA POR EL TITULAR
4352	ANULACION EMV ORIGINADA POR LA TARJETA
4500	TRANSACCION FRAUDULENTA (AMD)
4502	DISPUTA DEL CLIENTE

4546	ORDEN POR CORREO/TELEFONO NO AUTO.TITULAR
4549	TRANSACCION INVALIDA
4550	TITULAR NO RECONOCE OP.TELEF.CAPAZ LEER
4551	NO SE FACILITA LA MONEDA DE TRANSACCION
4554	MERCANCIA NO RECIBIDA
4555	SERVICIO NO SUMINISTRADO (U.S.)
4556	LA MERCANCIA NO ES COMO LA ESPECIFICADA
4751	TARJETA INCLUIDA EN BOLETIN
4752	IPTE.SUPERIOR LIMITE CONSULTA.NO AUTORIZDA
4753	OPERACION NO CONCILIADA
4754	BANDA MAGNETICA DE LA TARJETA FALSIFICADA
4863	SIN RECONOCER POR EL TITULAR. FRAUDE POTENCIAL
4870	TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDADES
4871	TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDADES
4880	OPERACION CHIP POS PRESENTACION TARDIA
4901	DOCUMENTACION REQUERIDA NO RECIBIDA
4902	DOCUMENTACION RECIBIDA EN REPRESENTACION
4903	DOCUMENTACION RECIBIDA EN REPRESENTACION INVALIDA
4905	DATOS REF. ADQUI. INVALIDOS DOCUM. NO RE
4918	DATOS REFE. ADQUIRENTE INVALIDOS DOCUMENTOS

## Motivo [83] Não posse do cartão e Motivo [104] Fraude do cartão não presente

→ Motivos de VISA.

### ❖ Definição

A entidade emissora do cartão com o qual a reserva foi paga recebe do titular do cartão:

- Uma reclamação referente a uma **transação com cartão ausente**, alegando que o titular do cartão não autorizou ou que não participou na transação. O titular afirma que no momento da transação, ele não tinha o cartão e, portanto, ele não é o único que fez a reserva.
- Uma reclamação referente a uma transação sem cartão, que foi debitada em um número de conta cuja autorização não existe.

### ❖ Causas mais comuns:

- Se produz uma transação no entorno de cartão ausente porque:
  - O titular do cartão faz uma reclamação indicando que a transação é fraudulenta, porque o cartão foi roubado.
  - O titular do cartão não reconhece uma transação na sua conta bancária porque o nome do comércio é estranho para ele.
    - (Sem posse do cartão).
    - *\*Desde AvaiBook é enviado como conceito de cobrança ao hóspede:  
"RESERVA EM <portal> <alojamento> <id\_reserva> <conceito>"  
Si este conceito não puder ser lido pela entidade emissora do cartão, vai ser mostrado o nome do comércio: "AVAIBOOK BOOKING ZARAGOZA".*

### ❖ Como evitar esse tipo de retrocesso

- Tenha sempre a [documentação obrigatória em cada reserva](#) e apresentar ao AvaiBook.
- Se for efetuar uma cobrança de forma manual com o nosso TPA Virtual deverá identificar clara e corretamente o **conceito de cobrança**. Por exemplo: Limpeza, Excursão, Extras...etc.

- Se for efetuar uma cobrança de forma manual através de BDP, recomendamos-lhe fazê-lo através do 3D Secure.
- Se a reserva foi produzida e realiza o **check-in sem ter a documentação** obrigatória, devem ser levadas em conta as **consequências** de fazê-lo desta forma. O comprovativo de entrega, como o mail de confirmação, ou o justificante/recibo assinado pelo titular do cartão, permitirá ao proprietário devolver o chargeback se o cliente alegar não reconhecer a transação.

**Motivo [75] Sem reconhecer pelo titular, Fraude → Motivo de VISA**

**Motivo [4863] Sem reconhecer pelo titular - fraude potencial → Motivo de MasterCard**

#### ❖ Definição

A entidade emissora do cartão com o qual a reserva foi paga recebe por parte do titular do cartão uma reclamação indicando que **não reconhece e nem lembra da transação**.

#### ❖ Causas mais comuns:

- O titular do cartão não reconhece o nome do comércio nem a informação que é mostrado no conceito de cobrança no extrato do seu cartão de crédito/débito. O chargeback é o resultado do conhecido "friendly fraud".
  - *\*Desde AvaiBook é enviado como conceito de cobrança ao hóspede:  
"RESERVA EM <portal> <alojamento> <id\_reserva> <conceito>"*  
*Si este conceito não puder ser lido pela entidade emissora do cartão, vai ser mostrado o nome do comércio: "AVAIBOOK BOOKING ZARAGOZA".*

#### ❖ Como evitar esse tipo de retrocesso

- Tenha sempre a [documentação obrigatória em cada reserva](#) e apresentar ao AvaiBook.

- Se for efetuar uma cobrança de forma manual com o nosso TPA Virtual deverá identificar clara e corretamente o **conceito de cobrança**. Por exemplo: Limpeza, Excursão, Extras...etc.
- Se for efetuar uma cobrança de forma manual com o nosso TPA, recomendamos-lhe utilizar no [entorno 3D Secure](#) com uma validação secundária (PIN, assinatura, impressão, etc.)
- Debes ter uma **política clara de depósito e cancelamento** para que o hóspede conheça em todo o momento as cobranças que podem ocorrer em seu cartão desde o momento em que realiza à reserva, e se o reembolso corresponde ou não à ele.
- Se a reserva foi produzida e realiza o **check-in sem ter a documentação** obrigatória, devem ser levadas em conta as **consequencias** de fazê-lo desta forma. O comprovativo de entrega, como o mail de confirmação, ou o justificante/recibo assinado pelo titular do cartão, permitirá ao proprietário devolver o chargeback se o cliente alegar não reconhecer a transação.

**Motivo [30] Serviço não fornecido → Motivo de VISA**

**Motivo [53] A mercadoria não é como a especificada → Motivo de VISA**

**Motivo [59] Serviço não fornecido → Motivo de MasterCard**

**Motivo [55] Mercadoria não recebida → Motivo de MasterCard**

#### ❖ Definição

A entidade emissora do cartão com o qual a reserva foi paga recebe uma reclamação do titular do cartão afirmando **que os serviços solicitados não foram recebidos ou que não eram os esperados.**

#### ❖ Causas mais comuns:

- A reserva não chegou a ser realizada
- O proprietário do Alojamento prestou um serviço incorreto
- O proprietário do Alojamento descreveu no anúncio incorretamente o serviço que seria fornecido

- Não realizou os serviços conforme descrito no anúncio e na data acordada
- Foi cobrado ao hóspede antes de produzir a estadia, e nas condições de reserva não estava especificado que tinha que pagar um pré-pagamento, limpeza... etc.
- A reserva foi atrasada e o hóspede não foi notificado da nova data prevista. Sendo um serviço a um cliente, tem que dar a opção a ele de continuar com a transação ou cancelá-la.

#### ❖ Como evitar esse tipo de retrocesso

- Tenha sempre a [documentação obrigatória em cada reserva](#) e apresentar ao AvaiBook.
- Se for efetuar uma cobrança de forma manual com o nosso TPA Virtual deverá identificar clara e corretamente o **conceito de cobrança**. Por exemplo: Limpeza, Excurção, Extras...etc.
- Se for efetuar uma cobrança de forma manual com o nosso TPA, recomendamos-lhe utilizar no [entorno 3D Secure](#) com uma validação secundária (PIN, assinatura, impressão, etc.)
- Debes ter uma **política clara de depósito e cancelamento** para que o hóspede conheça em todo o momento as cobranças que podem ocorrer em seu cartão desde o momento em que realiza à reserva, e se o reembolso corresponde ou não à ele.
- Se a reserva foi produzida, e realiza o **check-in sem ter a documentação** obrigatória, devem ser levadas em conta as **consequencias** de fazê-lo desta forma. O comprovativo de entrega, como o mail de confirmação, ou o justificante/recibo assinado pelo titular do cartão, permitirá ao proprietário devolver o chargeback se o cliente alegar que a mercadoria não foi recebida.

**Motivo [82] Transação processada mais de uma vez → Motivo de MasterCard**

**Motivo [34] Transação processada mais de uma vez → Motivo de VISA**

## ❖ Definição

A entidade emissora do cartão com o qual a reserva foi paga recebe uma reclamação do titular do cartão afirmando **que foi cobrado mais de uma vez** ao hóspede pelo mesmo conceito (pré-pagamento, saldo do pagamento, depósito/fiança, limpeza... etc).

## ❖ Causas mais comuns:

- O proprietário cobra a mesma transação mais de uma vez no cartão do hóspede.
- O proprietário deve reembolsar ao hóspede através do AvaiBook, sempre e quando não tenha chegado o chargeback.
- Se o chargeback chegar após o reembolso, não será necessário disputá-lo este tipo de chargebacks, pois a disputa é automática através da nossa entidade bancária. **O valor do chargeback não será repercutido ao proprietário.**
- Se o reembolso não foi feito e chega o chargeback, o proprietário deve assumi-lo. Não há necessidade de fazer um reembolso através do AvaiBook, pois o chargeback já é uma devolução, forçada pelo hóspede neste caso.

## ❖ Como evitar esse tipo de retrocesso

- Tenha sempre [a documentação obrigatória em cada reserva](#) e apresentá-la a AvaiBook.
- Deve-se ter cuidado para **evitar devolver a mesma transação mais de uma vez ou cancelar transações erradas**. Se uma transação for cobrada duas vezes por engano, deve cancelar a duplicada.
- É muito importante **devolver qualquer transação duplicada desde AvaiBook** (nunca por transferência ou outros meios), já que no sistema reflete-se que o reembolso foi feito automaticamente no cartão do hóspede. Ele afirma que a mercadoria não foi recebida.



**Motivo [86] Importe alterado e Motivo [126] Processo duplicado / pago por outros meios →  
Motivo da MasterCard.**

❖ **Definição**

A entidade emissora do cartão com o qual a reserva foi paga recebe uma reclamação do titular do cartão afirmando que **o hóspede pagou a transação por outros meios.**

❖ **Causas mais comuns:**

- O titular do cartão inicialmente apresentou um cartão como meio pagamento para pagar a reserva, mas depois decidiu usar **dinheiro**. O proprietário fez uma cobrança no cartão de crédito / débito, além de receber o pagamento em dinheiro.
  - Se o cartão foi a única forma de pagamento usada, deve ser mostrado que nenhuma outra forma de pagamento foi usada.
  - Se a mesma transação tiver sido cobrada em dinheiro e por cartão e o Chargeback chegar:
    - Se a operação realizada com cartão tiver sido devolvida desde AvaiBook, a disputa do chargeback não é necessária. Nossa entidade bancária disputá-lo automaticamente. **O importe do chargeback não será repercutido ao proprietário.**
    - Se a operação realizada com cartão não tiver sido devolvida desde AvaiBook, o proprietário deve assumi-la. Não há necessidade de fazer um reembolso, pois o chargeback já tem essa função. (Retorno forçado).

❖ **Como evitar esse tipo de retrocesso**

- Tenha sempre [a documentação obrigatória em cada reserva](#) e apresentá-la a AvaiBook.
- Se for efetuar uma cobrança de forma manual com o nosso TPA Virtual deverá identificar clara e corretamente o **conceito de cobrança**. Por exemplo: Limpeza, Excurção, Extras...etc.

- Se for efetuar uma cobrança de forma manual com o nosso TPA, recomendamos-lhe utilizar no [entorno 3D Secure](#) com uma validação secundária (PIN, assinatura, impressão, etc.)
- **Verifique no check-in** as cobranças que foram feitas no cartão do hóspede.
- **Devolver qualquer transação duplicada desde AvaiBook** (nunca por transferência ou outros meios), já que no sistema é onde reflete-se que o reembolso foi feito para o cartão do hóspede automaticamente.

## Motivo [85] Crédito não recebido e Motivo [60] Crédito não recebido → Motivo MasterCard

### ❖ Definição

A entidade emissora do cartão com o qual a reserva foi paga recebe uma reclamação do titular do cartão afirmando que **o hóspede cancelou a reserva dentro da política de cancelamento** e o valor da reserva não foi reembolsado no cartão do hóspede.

### ❖ Causas mais comuns:

- O proprietário realizou o reembolso no cartão do hóspede, mais no momento que chega o chargeback, o hóspede ainda não tinha recebido o reembolso.
  - A representação a VISA/MASTERCARD é automática e não é necessário enviar-nos documentação. **O importe do chargeback não será repercutido ao proprietário.**
- O proprietário definiu na política de cancelamento que se o hóspede cancelava dentro da política de cancelamento o reembolso seria realizado, mais ele não aplicou.
  - **O proprietário deve assumir o chargeback.** Não há necessidade de fazer um reembolso, pois o chargeback já tem essa função. (Retorno forçado).

### ❖ Como evitar esse tipo de retrocesso

- Tenha sempre [a documentação obrigatória em cada reserva](#) e apresentá-la a AvaiBook.

- Se for efetuar uma cobrança de forma manual com o nosso TPA Virtual deverá identificar clara e corretamente o **conceito de cobrança**. Por exemplo: Limpeza, Excurção, Extras...etc.
- Se for efetuar uma cobrança de forma manual com o nosso TPA, recomendamos-lhe utilizar no [entorno 3D Secure](#) com uma validação secundária (PIN, assinatura, impressão, etc.)
- Deves ter uma **política clara de depósito e cancelamento** para que o hóspede saiba em todos os momentos as cobranças que podem produzir em seu cartão a partir do momento em que fizer a reserva, e se o reembolso corresponde à ele ou não.
- Se o seu alojamento tem uma **política não reembolsável**, as palavras "não devolução" ou palavras similares devem aparecer nas páginas que o hóspede vê no momento que realiza à reserva, como aparecer no justificante da reserva.
- Em caso de **No Show**, VISA/MASTERCARD indica que, de acordo com os regulamentos o valor standard a ser cobrado ao cliente é de uma noite. No caso que o cliente aceite umas condições diferentes (cobrança total em caso de cancelamento inferior a 24h antes, por exemplo), deve ser especificado nas condições de cancelamento.

#### **Motivo [37] Falta de assinatura - transação fraudulenta → Motivo de MasterCard.**

##### ❖ **Definição**

A entidade emissora do cartão com o qual a reserva foi paga recebe uma transação para qual **a autorização não foi obtida** ou foi obtida a autorização usando dados inválidos ou incorretos.

##### ❖ **Causas mais comuns:**

- O proprietário **não** obteve **autorização** para uma transação
- A transação foi feita por alguém que **obteve fraudulentamente** as informações da conta.

- O titular do cartão **não reconhece a transação** no extrato do cartão de crédito / débito.
- Um membro da família usou a conta sem o conhecimento do titular principal do cartão.

#### ❖ **Como evitar esse tipo de retrocesso**

- Tenha sempre [a documentação obrigatória em cada reserva](#) e apresentá-la a AvaiBook.
- Se for efetuar uma cobrança de forma manual com o nosso TPA Virtual deverá identificar clara e corretamente o **conceito de cobrança**. Por exemplo: Limpeza, Excurção, Extras...etc.
- Se for efetuar uma cobrança de forma manual com o nosso TPA, recomendamos-lhe utilizar no [entorno 3D Secure](#) com uma validação secundária (PIN, assinatura, impressão, etc.)
- **Não aceite cartões expirados** em nenhuma circunstância.
- **Não anule transações rejeitadas.**
- Treinar os funcionários nos procedimentos adequados para lidar com os problemas do terminal.
- Se for uma transação não autorizada: **Deves assumir o chargeback**
- Se for uma transação autorizada: Tenha sempre [a documentação obrigatória em cada reserva](#) e apresentá-la a AvaiBook.