

## POLÍTICA DE ESTORNO E CANCELAMENTO

### 1 HISTÓRICO

Versão: 1.0 | Vigência: 01/01/22 | Atualizado: 19/01/22 | Classificação da Informação: Externa

### 2. OBJETIVO

Estabelecer critérios de lançamentos de estornos e cancelamentos comerciais e financeiros na conta do quartista, de forma que o usuário ao realizar tal operação esteja amparado através deste procedimento para justificar a operação realizada.

### 3. APLICAÇÃO

**3.1** Este procedimento deve ser praticado pelas pessoas, que em nome da **ABQM** venham a atender solicitações dos quartistas, ou, em situações onde esses profissionais, identifiquem evidências de lançamentos indevidos e intempestivos, intervindo de forma manual ou desenvolvendo fluxos automáticos e sistêmicos para lançamentos de estornos ou cancelamentos de operações que apresentem incongruências.

**3.2** Para tornar o documento com maior clareza possível, em alguns casos, foram exemplificadas situações que proporcionem ao profissional uma maior compreensão da aplicabilidade desta Política.

**3.3** Para que não haja dúvida, este procedimento se aplica as movimentações realizadas no **Stud Book, no Esporte, no Financeiro** e nas áreas comerciais como **Marketing, Comunicação e Eventos**.

### 4. VOCABULÁRIO DA POLÍTICA DE ESTORNO E CANCELAMENTO

**4.1 Cancelamento** - é a ação de cancelar lançamentos indevidos ou reclamados;

**4.2 Conta Comercial** - é a conta corrente do quartista no Stud Book;

**4.3 Conta Corrente Bancária** - é a conta da instituição financeira de titularidade do quartista;



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DE CRIADORES DE CAVALO  
QUARTO DE MILHA

**4.4 Crédito** – é o lançamento na conta comercial de um valor de direito do quartista;

**4.5 Desembolso** – é a despesa paga;

**4.6 Estorno** - é a reversão de um lançamento feito em conta comercial; e

**4.7 Reembolso** - é o pagamento da quantia devida ao quartista que a ABQM deposita em conta corrente bancária.

## 5. STUD BOOK

**5.1** Os estornos ou cancelamentos realizados no departamento podem ocorrer em diversas atividades e situações, tais como:

### 5.1.1 Pedido de Registro:

**a) Criador sem interesse:** Caso o criador manifeste interesse de cancelamento do Pedido de Registro dentro de um prazo de um (01) ano, da data de entrada no sistema e, que, o mesmo esteja pago, somente após o cancelamento do serviço, será concedido o crédito em conta comercial.

**a.1)** Animal pode não ter qualificado com os genitores;

**a.2)** Livre manifesto do interessado no cancelamento do Pedido de Registro.

**b) Produto morreu antes de ser registrado;** Processo automático de estorno e se aplica a mesma regra quanto ao prazo estipulado no item a).

**c) Troca de genitores.** – O quartista não terá direito ao estorno, pois este tem a responsabilidade em informar os genitores corretos para que o pedido de registro seja concluído. Caso o erro seja do inspetor, o profissional deve encaminhar um ofício informando a ocorrência do erro. Neste caso, concederemos o estorno ao quartista e o inspetor será pontuado. O prazo para concessão do estorno será de até 1 ano da entrada do pedido de registro no sistema.

**c.1)** Quando o Criador informa genitores errados não haverá estorno.

**c.2)** Inspetor pode vincular o processo na cobertura errada.

**d) Alteração de solicitante** - Interessado desistiu do **Pedido de Registro** em seu nome e informa novo proprietário

e) A ABQM realizará estornos, portanto, créditos quando houver na conta comercial do quartista, porém, caso este venha manifestar interesse de recebimento do respectivo valor em conta corrente bancária e, o mesmo se enquadre aos critérios aqui estabelecidos, o valor deverá ser encaminhado a instituição financeira indicada pelo quartista.

### **5.1.2 Taxas Estornadas/Canceladas**

- a) Registro de produto;
- b) Multa referente a entrada do pedido de registro fora do prazo;
- c) Cessão de direito ou transferência do produto;
- d) Sequência de produto quando houver (Taxa de transferência de embrião); e
- e) Taxa de complemento de registro de produto sêmen importado.

#### **5.1.2.1 Particularidades nos estornos e nos cancelamentos das taxas**

a) As taxas poderão ser canceladas ou estornadas em um prazo de cinco (05) dias a partir do envio da documentação, independente do motivo da solicitação.

b) Para casos em que os Pedidos de Registros estiverem concluídos, fica estabelecido que nenhum valor será estornado, cancelado ou reembolsado.

c) Para Cessão de Direito e Guias de Transferência de Propriedade que tenham sido enviadas ou entregue via papel, correrá prazo de 10 dias úteis do recebimento e, para os casos *on-line* o prazo expirará em 24hs úteis.

d) Valores dos relatórios de serviço de reprodutor / multa de atraso e aviso de padreação, quando houver somente aquela cobertura comunicada, só serão cancelados ou estornados caso a comunicação seja realizada em até 24hs após a comunicação e seus valores não serão estornados após a entrada do pedido de registro.

f) Quanto a Taxa de Complemento de Sêmem Importado que o proprietário do garanhão tenha informado de forma errada no “Tipo de Cobertura”, o serviço poderá ser estornado, contudo deverá ser informado no prazo de até um (01) ano, após esse período fica estabelecido que nenhum valor será estornado, cancelado ou reembolsado.

g) Para os casos de TE – Transferência de Embrião, a taxa gerada pela sequência de produto/receptora, poderá ser cancelada, entretanto, jamais estornada após o pagamento da mesma.

**h)** As ordens de embriões poderão ser alteradas, enquanto não houver o registro do animal, independentemente de estar pago ou não.

### **5.1.3 Transferência de Propriedade de Animal/Alienação/Arrendamento**

**a)** Para casos que ocorrerem erros ou que o vendedor desista da comercialização, será necessário que o mesmo formalize intenção de desistência e envie comunicado por escrito em um prazo de até 24hs úteis, a partir da entrada de entrada da documentação.

### **5.1.4 Transferência de Propriedade (Cessão de Direitos) / Transferência de Propriedade de Produto:**

- a)** Criador sem interesse no pedido de registro
- b)** Produto em óbito
- c)** Alteração no solicitante
- d)** Liberado erroneamente

Prazos: Para documentos liberados erroneamente terá um prazo de 10 dias úteis após a entrada em sistema para documentos entregues via papel e liberados online 24hs úteis.

### **5.1.5 Correção**

**a)** Caso o inspetor identifique um erro na resenha entregue e contate a ABQM antes da sua execução, a mesma poderá ser cancelada, por outro lado, caso já tenha sido finalizada, não poderá ser cancelada tão pouco estornada e, registra-se, penalização ao profissional.

### **5.1.6 Chipagem**

**a)** Em eventos é cobrado a taxa de chipagem, porém existem animais que foram chipados na propriedade e que não estejam homologados junto a ABQM, sendo cobrados novamente, por outro lado, já constam em sistema, assim cancela o valor cobrado em duplicidade.

b) ABQM não cobre a homologação de chip, apenas em eventos oficiais em que disponibiliza um inspetor para executar o serviço, neste caso só haverá cancelamento ou estorno em caso de erros por parte da instituição, na ocorrência deste, deverá formalizar situação ao Departamento Financeiro solicitando a devida correção, ou seja, estorno e/ou cancelamento.

#### **5.1.7 Nacionalização**

a) A Nacionalização de animais importados, caso o criador manifeste interesse de cancelamento do processo dentro de um prazo de um (01) ano da data de entrada no sistema e, que, o mesmo esteja pago, somente após o cancelamento do serviço, será concedido o crédito em conta comercial do quartista;

b) Em caso de morte do animal o cancelamento poderá ser feito em até 01 ano;

c) Animal não se enquadrou nas regras de importação; e

d) Criador sem interesse;

#### **5.1.8 Termos de cancelamento de complemento de sequência de produto**

a) Ocorre quando o criador ou a própria ABQM informa erroneamente

#### **5.1.9 Taxas diversas lançadas sem descontos**

a) Ocorre quando sócios e criadores têm direito a descontos, mas não são observados no lançamento. (Corrige-se o lançamento)

#### **5.1.10 Processos que não serão cancelados**

a) Exame de DNA animal importado;

b) Exame de DNA genitores;

c) Exame de DNA produto; e

d) Exame HYPP



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DE CRIADORES DE CAVALO  
QUARTO DE MILHA

## **6. ESPORTE**

**6.1** Para estornos de desembolsos realizados fora do período de inscrições, somente o Departamento Financeiro terá autonomia para proceder nas seguintes atividades:

- a)** Inscrições;
- b)** Animal com impossibilidade física de participação;
- c)** Competidor com impossibilidade física de participação;
- d)** Desistência efetiva da inscrição; e
- e)** Baias.

**6.2** Critérios para estornos e cancelamentos pelo setor de Esporte:

**a)** Somente em períodos de inscrições o departamento de Esporte poderá realizar estornos e cancelamentos, os valores gerados ficarão como crédito na conta corrente do quartista.

**b)** Após período de inscrições o estorno pode ser feito somente até a publicação da ordem de entrada, no prazo máximo de cinco (05) dias após o término das inscrições e, solicitações posteriores ao prazo determinado, somente o Departamento Financeiro terá autonomia para execução.

**c)** Para casos que não houveram desembolsos realizados por parte dos quartistas, estes poderão ser cancelados pela equipe de Esporte, sem a necessidade de contatar o Departamento Financeiro.

## **7. FINANCEIRO**

**7.1** Fica estabelecido que lançamentos que necessitem de estornos de valores já desembolsados, somente o Departamento Financeiro terá autonomia para proceder de forma manual no processo.

**7.2** As alterações de regras existentes e de novas desenvolvidas que forem relacionadas a questões financeiras, após validação das áreas demandantes, deverão ser encaminhadas ao Departamento Financeiro para análise e avaliação, após concordância do setor e devolutiva ao setor demandante, caberá a este, a publicização, através do setor de Comunicação, das alterações ou novas regras estabelecidas.

**7.3** Os casos que não houver entendimento entre as áreas demandantes e o Departamento Financeiro, deverão convocar reunião, dependendo da atividade, com a Superintendência Técnica e/ou Superintendência Geral para ciência e tomada de decisão com a maior brevidade possível.

**7.4** Para os casos omissos serão encaminhados para avaliação da Diretoria Executiva e, após envio da comunicação, correrá prazo de cinco (05) dias para atendimento das instruções decorridas pelo setor.

## **8. ESTORNOS**

### **8.1 Anuidade de sócio**

**8.1.1 Mudança de Categoria:** Quando o sócio solicita upgrade de categoria e já pagou a anuidade da categoria anterior. É utilizado o crédito do estorno para baixa parcial da anuidade da nova categoria.

**8.1.2 Pagamento em Duplicidade:** Quando o sócio paga a parcela única e os valores parcelados, realiza-se o estorno referente as parcelas, deixando apenas a cobrança única quitada. Por exemplo: Um Sócio Pleno possui 4 lançamentos na conta corrente (1 parcela única e 3 valores parcelados). Caso tenha realizado o pagamento das 4 cobranças, ele pagou duas vezes a anuidade e, por isso, fazemos o estorno.

### **8.2 Taxa de fomento**

**8.2.1 Cobrança indevida:** caso após o pagamento o criador identifique que houve cobrança indevida e solicitar estorno, levar para avaliação do departamento de Stud Book (para confirmação da informação) e posterior realização do estorno.

### **8.3 Devolução de crédito**

#### **8.3.1 Pagamento em duplicidade**

**8.3.2** Pagamento de boleto que foi cancelado no sistema da ABQM para emissão de um boleto novo, por alguma razão, o quartista realiza o pagamento das duas faturas, nestes casos, o crédito do boleto que consta como cancelado deverá ser lançado a crédito na conta comercial do quartista, observando sempre, o interesse do mesmo neste sentido, pois lhe cabe o direito de optar em receber o crédito em conta corrente bancária.

#### **8.4 Por prazo de pagamento**

**8.4.1** Em provas de esportes há um prazo para efetuar as inscrições, e o prazo para baixa de pagamento via boleto é de no mínimo 24hs, entretanto, há competidores que pagam os débitos via boleto bancário no último dia do prazo para inscrição e, pelo fato do pagamento do boleto ter um prazo mínimo de 01 (um) dia para ser baixado, assim, é orientado ao competidor a efetuar um novo pagamento via cartão de crédito. Com isso o pagamento do boleto é lançado a crédito automaticamente pelo sistema, sendo necessário a devolução do valor pago em duplicidade.

#### **8.5 Pagamento em duplicidade via cartão de crédito**

**8.5.1** Normalmente identificados em atividades realizadas na ferramenta “Serviços On-Line”, ocorrem quando ao finalizar uma operação de pagamento através do cartão de crédito no site da ABQM o mesmo registra a cobrança no cartão e, o quartista identificando o erro refaz a operação, gerando assim duas transações de recebimento que, passado o prazo de cancelamento da transação, devemos lançar no sistema Benner o crédito para o cliente e efetuar a devolução, enfim, o reembolso.

#### **8.6 Reversão de pagamentos de premiação**

**8.6.1** As premiações lançadas a créditos, ocorrem quando o proprietário não preenche a autorização ou solicita que o pagamento seja lançado a crédito em sua conta comercial e, posteriormente, formaliza interesse, alterando intenção declarada ou lançamentos feitos a créditos em sua conta comercial, revertendo o repasse para ser enviado em sua conta corrente bancária.



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DE CRIADORES DE CAVALO  
QUARTO DE MILHA

## **8.7 Alteração de lançamentos não pagos – Descontos Sócios**

**8.7.1** Lançamento sem o desconto de 50% nos serviços, sendo que a anuidade estava paga: Quando há algum erro sistêmico em que é gerado o lançamento sem o desconto, porém após análise é constatado que no dia do lançamento o sócio estava “adimplente” e, por isso, deveria ter ocorrido o devido o desconto, nestes casos, corrige-se manualmente os lançamentos.

**8.7.2** Sócio solicita desligamento, porém tiveram lançamentos de serviços com desconto de 50%.

- a) Até o vencimento da parcela única o sócio é considerado adimplente (se não tiver débito de anuidades anteriores em atraso) e, por isso, os serviços lançados nesse período entram com o desconto de 50%.
- b) Se há a solicitação para desligamento, realizamos a alteração dos valores para cobrar sem desconto.

## **8.8 Taxa de fomento**

**8.8.1** Considera-se animal fora da regra da taxa de fomento quando o criador informa que há cobrança indevida de algum animal e, após avaliação/validação do Stud Book, realizamos o cancelamento e um novo lançamento no valor corrigido.

## **9. COMUNICAÇÃO, MARKETING E EVENTOS**

**9.1** Atividades que podem apresentar estornos:

- a) Anúncios;
- b) Contratos;
- c) Ingressos; e
- d) Espaços.

**9.1.1** Os critérios de estornos aplicam-se as atividades que já constam lançamentos de desembolsos realizados, portanto, somente o Departamento Financeiro poderá incorrer com o respectivo estorno.

**9.1.2** Para os casos que não houveram desembolsos realizados, poderão ser cancelados pela equipe do departamento comercial, observando fluxo operacional validado pela Superintendência Técnica para os casos relacionado ao Stud Book e Superintendência Geral para os casos das demais áreas da entidade

**9.1.3** Para valores recebidos no pagamento de locação de espaço e por alguma razão ocorra a desistência do interessado, o lançamento do valor a crédito ou caso haja interesse por parte deste quartista a devolução do valor desembolsado em conta corrente bancária, o documento de contrato comercial firmando entre a ABQM e o interessado norteará as ações tomadas pela entidade.

## **10. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**10.1** Esta Política tem por finalidade estabelecer critérios claros de alçadas e atribuição de responsabilidades aos usuários de cada departamento que realizam lançamentos de estornos, cancelamentos e reembolsos aos quartistas.