

Informazioni in merito alla contestazione di una transazione

Tutte le transazioni effettuate con la carta di credito vengono trasmesse tramite un sistema globale di elaborazione dati elettronico sotto la direzione e la sorveglianza di Mastercard® Worldwide o Visa International. I partner affiliati (ristoranti, alberghi, grandi magazzini ecc.) inviano quotidianamente attraverso questo sistema internazionale milioni di transazioni. Non è pertanto possibile verificare o impedire singole transazioni. **In veste di titolare di una carta di credito, Lei ha la possibilità di contestare transazioni e richiederne il relativo rimborso direttamente presso di noi soltanto in seguito alla registrazione dell'importo sulla carta di credito.**

Per questo tipo di rimborsi l'emittente è soggetta al regolamento internazionale di Mastercard Worldwide o Visa International e deve quindi attenersi alle disposizioni formali di cui fa parte, a seconda del motivo del reclamo, la presentazione obbligatoria di documenti di prova. Qualsiasi documentazione relativa alla transazione contestata incrementa notevolmente la probabilità di rimborso. **Il reclamo deve essere presentato in forma scritta, insieme alla relativa documentazione (e-mail, lettere, informazioni in merito a contatti telefonici, giustificativi ecc.) entro 30 giorni dalla data della fattura.**

I nostri specialisti raccoglieranno tutti i dati necessari per verificare la Sua richiesta. Qualora dovessimo necessitare di ulteriori informazioni o documentazioni per l'elaborazione del Suo reclamo, La contatteremo nelle prossime settimane. Altrimenti non deve intraprendere nulla.

Non appena saremo in possesso di tutti i documenti necessari e in base ai chiarimenti effettuati è ammessa una restituzione conforme alle regolamentazioni vigenti a livello internazionale di Mastercard Worldwide o Visa International, con riserva, accrediteremo al Suo conto della carta di credito l'importo da Lei contestato.

A seconda dei casi, l'accertamento definitivo del caso può protrarsi per un periodo prolungato poiché sono interessate varie istanze. Salvo avviso contrario da parte nostra, l'accredito succitato può ritenersi definitivo.

Desideriamo sottolineare che un addebito ingiustificato può essere anche frutto di un errore non intenzionale del partner affiliato. **Spesso è possibile risolvere l'irregolarità contattando direttamente il partner interessato.**

L'emittente rappresenta i Suoi interessi e si impegna per un esito positivo del caso. RingraziandoLa per la fiducia e la comprensione accordateci, auspichiamo di poter contare sul Suo supporto.

Dati relativi al/alla titolare della carta di credito e alla transazione contestata / Cardholder information and details of disputed transaction

Cognome/nome First name/last name _____	Nome dell'esercizio Merchant name _____
N° di conto della carta Card account no. 110 _____ <i>(presente sulla fattura mensile / shown on monthly bill)</i>	Importo della transazione in CHF Transaction amount in CHF _____
Numero di telefono Phone number _____	Importo della transazione in moneta estera Transaction amount in foreign currency _____
E-mail e-mail _____	Data della transazione Transaction date _____

IMPORTANTE: Confermo che la carta non è stata né persa, né rubata e che è sempre stata in mio possesso.

IMPORTANT: I certify that my credit card has never been lost or stolen and has always been in my possession.

Contestazione in relazione a merci/servizi/abbonamenti / Objection related to goods/services/subscriptions

Contesto la transazione sopra indicata in quanto:
I object to the above transaction because:

Documenti obbligatori

non ho ricevuto la merce ordinata
I ordered the merchandise, but I did not receive it

Documenti relativi all'ordinazione, prova di aver contattato per iscritto l'esercizio e indicazioni sull'esito di tale contatto

la merce consegnata non è com'era stata descritta
the delivered goods are not as described

Documenti relativi all'ordinazione, descrizione precisa dello stato effettivo ed auspicato, prova dell'avvenuta spedizione al mittente, prova di aver contattato per iscritto l'esercizio e indicazioni sull'esito di tale contatto

la merce consegnata è difettosa
the delivered goods are defective

la merce consegnata è contraffatta
the delivered goods are counterfeit

Documenti relativi all'ordinazione, prova del fatto che la merce è contraffatta, indicazione del luogo in cui si trova la merce

il servizio non è stato fornito
the service was not provided

Descrizione degli eventi, documenti dell'ordinazione/della prenotazione

il servizio è stato fornito, ma sono stati addebitati ulteriori importi senza il mio consenso
the service was provided; however, further charges were debited without my agreement

Descrizione degli eventi, documenti dell'ordinazione/della prenotazione, prova di aver contattato per iscritto l'esercizio e indicazioni sull'esito di tale contatto

il servizio è stato annullato nei termini prescritti
the service was cancelled in due time

Documenti di prenotazione, dati precisi relativi all'annullamento (data/ora), conferma dell'annullamento

il servizio è stato addebitato nonostante si sia verificato un errore tecnico durante il processo di prenotazione
the service was debited although there was a technical error during the booking procedure

Descrizione degli eventi, documenti dell'ordinazione/della prenotazione

l'addebito ricorrente (abbonamento) è stato disdetto nei termini prescritti
the recurring transaction (subscription) was cancelled in due time

Prova della disdetta nei termini prescritti

in fase di registrazione l'addebito ricorrente non è stato indicato chiaramente come abbonamento
the recurring transaction was not declared as recurring upon subscription

Prova che non vi è stata un'indicazione del fatto che il pagamento fosse un abbonamento

Contestazione per errori nel conteggio / Objection due to incorrect billing

Contesto la transazione sopra indicata in quanto:
I object to the above transaction because:

Documenti obbligatori

ho già pagato in altro modo l'importo
I have already paid for the goods/services by other means

Prova dell'avvenuto pagamento in altro modo (ricevuta contanti, copia del voucher, avviso di addebito ecc.)

l'importo è stato addebitato due volte/più volte
the amount was charged twice/more than once

Documentazione della transazione corretta

l'importo è più elevato di quello indicato
the amount has been increased

Copia del documento di vendita con l'importo corretto

ho effettuato un prelievo al bancomat, ma non ho ricevuto la somma desiderata
I made a cash withdrawal at an ATM, but did not receive the requested sum

il rimborso previsto non è stato accreditato sul mio conto della carta di credito
the agreed reimbursement has not been credited to my card account

Giustificativo dell'accredito, conferma dell'accredito da parte dell'esercizio che ha effettuato la transazione con indicazione di numero della carta, importo e data

Contestazione per transazione non nota o non effettuata / Objection to transaction I did not make or do not recognise

Contesto la transazione sopra indicata in quanto:
I object to the above transaction because:

Annotazione/documenti obbligatori / Note/Mandatory documentation

mi è del tutto estranea
I do not recognise the transaction

Ho cercato di determinare l'origine della transazione attraverso ricerche su Internet, richiesta di informazioni all'emittente della mia carta di credito o all'esercizio. Before disputing the transaction, I tried to identify the origin of the transaction by internet search and/or phone enquiry to my credit card issuing company and/or the merchant.

non l'ho né autorizzata, né effettuata
I neither authorised nor made this transaction

ho effettuato una transazione presso questo esercizio, tuttavia sono stati addebitati altri importi senza la mia autorizzazione
I made one transaction with this merchant; however, further amounts have been charged to my card without my authorisation

Descrizione degli eventi, documenti di dell'ordinazione/della prenotazione, prova di aver contattato per iscritto l'esercizio e indicazioni sull'esito di tale contatto

Altri motivi / Other reasons

Contesto la transazione sopra indicata in quanto:
I object to the above transaction because:

Ulteriori osservazioni / Comments

Mi impegno a informare spontaneamente e con la massima tempestività l'emittente in merito a un eventuale rimborso/pagamento parziale della somma contestata da parte di terzi.

In case of a reimbursement/partial refund of the disputed amount from a third party, I will inform the issuer immediately.

La/il sottoscritta/o conferma che i dati summenzionati sono corretti e completi.

I hereby confirm that the information provided above is truthful and complete.

Il presente modulo acquista validità solo se corredato dalla firma giuridicamente valida del/della titolare della carta.

This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.

Data
Date

Firma del/della titolare della carta
Signature of the cardholder

Cognome/nome in stampatello
First name/last name in block letters

**Si prega di spedire per posta il modulo compilato in ogni sua parte e firmato, insieme a tutti gli allegati, a:
Viseca Payment Services SA, Hagenholzstrasse 56, Casella postale 7007, 8050 Zurigo
Oppure via mail a: chargeback@viseca.ch**