

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 e il diritto 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 Viseca Card Services SA 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.**

Viseca Card Services SA 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.

Importante: controllare il retro!

Conferma del titolare della carta relativa a una transazione contestata *Cardholder's Certification of Disputed Transaction*

Cognome/Nome _____ Carta n. _____
Name/First name Card no.

Importo della transazione in moneta estera _____ Importo della transazione in CHF _____
Transaction amount in foreign currency Transaction amount in Swiss Francs

Nome/Luogo del negozio _____ Data della transazione _____
Merchant name/location 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.

Ho controllato la mia fattura mensile e contesto l'addebito summenzionato per il seguente motivo
(selezionare un solo motivo).

I have examined the transactions shown on my statement and I am disputing the above mentioned item for the following reason (select one reason only):

1. La transazione mi è del tutto estranea. Non riconosco né il nome del partner affiliato, né l'importo addebitato.
The transaction is completely unknown to me. I do not recognize neither the name of the merchant nor the charged amount.

Prima di procedere alla contestazione ho cercato di determinare l'origine della transazione come indicato di seguito.
I tried to identify the origin of the transaction by the following means before disputing it:

Richiesta Internet
internet search

Richiesta telefonica al commerciante
phone inquiry to the merchant

Richiesta scritta al commerciante
written inquiry to the merchant

Richiesta telefonica all'emittente della mia carta di credito
phone inquiry to my credit card issuing company

Altro: _____
other:

2. Confermo che la transazione non è stata né effettuata, né richiesta da me o da una persona da me autorizzata.
I certify that neither me nor a person empowered by me participated and authorised the above mentioned transaction.

3. Confermo di aver effettuato una transazione presso questo commerciante, tuttavia sono stati addebitati altri importi senza la mia autorizzazione.
I certify that I participated in one transaction at this merchant. However further amounts have been billed to my account without my authorisation.

In data _____ ho cercato di contattare il commerciante come indicato di seguito e di chiarire con lui la situazione:
I tried to contact the merchant on... (date):

Per iscritto (e-mail, fax, lettera)
in writing (mail, fax, letter)

Telefonicamente: interlocutore _____
by phone: contact

Risultato del mio tentativo di contatto: _____
The result of my attempt to contact the merchant:

Allegati obbligatori

Copia della presa di contatto scritta con il commerciante (se disponibile)

Eventuale documentazione della transazione corretta

Importante: controllare il retro!

- 4. L'importo della transazione è più elevato di quello reale.**
The transaction amount has been increased.

L'importo corretto ammonta a _____
The correct amount is...

Allegati obbligatori

- Documento che dimostri l'importo corretto dell'acquisto (ricevuta della transazione, conferma di ordinazione o di prenotazione ecc.)

- 5. L'accredito allegato non figura sul conteggio della mia carta di credito.**
The attached credit slip/credit advisement has not appeared on my credit card statement.

Allegati obbligatori

- Ricevuta dell'accredito, conferma scritta dell'accredito da parte del partner affiliato

- 6. Ho già pagato in altro modo l'importo addebitatomi (in contanti, voucher, bonifico bancario ecc.).**
The amount debited to my statement has already been paid by other means (cash, voucher, advance payment, etc.)

- In data _____ ho cercato di contattare il commerciante come indicato di seguito e di chiarire con lui la situazione:
I tried to contact the merchant on... (date):

- Per iscritto (e-mail, fax, lettera)
in writing (mail, fax, letter)

- Telefonicamente: interlocutore _____
by phone: contact

Risultato del mio tentativo di contatto: _____
The result of my attempt to contact the merchant:

Allegati obbligatori

- Copia della presa di contatto scritta con il commerciante (se disponibile) Documento che dimostri l'avvenuto pagamento (ricevuta contanti, copia del voucher, avviso di addebito ecc.)

- 7. Ho ordinato la merce che mi è stata addebitata, ma la merce:**
I have ordered merchandise and my card account have been charged for it, but it:

- non è mai arrivata**
never arrived

- è difettosa**
is defective

- non è com'era stata descritta**
is not as described

- In data _____ ho cercato di contattare il commerciante come indicato di seguito e di chiarire con lui la situazione:
I tried to contact the merchant on... (date):

- Per iscritto (e-mail, fax, lettera)
in writing (mail, fax, letter)

- Telefonicamente: interlocutore _____
by phone: contact

Risultato del mio tentativo di contatto: _____
The result of my attempt to contact the merchant:

Allegati obbligatori

- Copia della presa di contatto scritta con il commerciante (se disponibile) Documenti relativi all'ordinazione

In caso di merce difettosa o non conforme alla descrizione sono necessari inoltre i seguenti documenti.

- Dichiarazione dettagliata del difetto o delle divergenze rispetto alla merce ordinata Documento che provi la restituzione della merce (ricevuta postale)

Importante: controllare il retro!

8. Il servizio prenotato (volo, pernottamento ecc.) non è stato fornito.
The booked service (airline flight, accomodation, etc.) has not been provided.

In data _____ ho cercato di contattare il commerciante come indicato di seguito e di chiarire con lui la situazione:
I tried to contact the merchant on... (date):

Per iscritto (e-mail, fax, lettera)
in writing (mail, fax, letter)

Telefonicamente: interlocutore _____
by phone: contact

Risultato del mio tentativo di contatto: _____
The result of my attempt to contact the merchant:

Allegati obbligatori

Copia della presa di contatto scritta con il commerciante (se disponibile)

Documenti relativi alla prenotazione

9. Confermo di aver riservato un hotel,
I certify that I made a hotel reservation,

ma di aver annullato la prenotazione come indicato di seguito in data _____:
but I cancelled it on... (date):

Per iscritto (e-mail, fax, lettera)
in writing (mail, fax, letter)

Telefonicamente: interlocutore _____
by phone: contact

Numero/Codice di annullamento: _____
Cancellation number/code:

Allegati obbligatori

Copia della presa di contatto scritta con il commerciante (se disponibile)

Documento che provi l'annullamento (se scritto)

10. Confermo di aver effettuato un prelievo di contanti al bancomat, ma non ho ricevuto la somma desiderata.
I certify that I made a cash withdraw at an ATM, but I did not receive the requested sum.

11. Contesto le transazioni ricorrenti di questo commerciante per uno dei seguenti motivi.
I dispute recurrent transactions of this merchant because:

In data _____ ho disdetto l'abbonamento come indicato di seguito:
I cancelled the subscription on... (date):

Per iscritto (e-mail, fax, lettera)
in writing (mail, fax, letter)

Telefonicamente: interlocutore _____
by phone: contact

Non ho stipulato alcun abbonamento.
I did not conclude any subscription

Non desidero altri addebiti e incarico Viseca Card Services SA di disdire l'abbonamento per il _____ (data).
I want to prevent further charges and therefore I mandate Viseca Card Services SA to cancel my subscription.

La invitiamo a considerare che possiamo garantirLe l'effettiva disdetta solo 30 giorni dopo la ricezione della Sua contestazione. Le transazioni effettuate in questo periodo sono a carico del titolare della carta.

Allegati obbligatori (in caso di disdetta già eseguita)

Copia della disdetta (in caso di disdetta scritta)

12. Altri motivi:
Other reasons:

Osservazioni relative alla sua contestazione:

*Il/La sottoscritto/a conferma che i dati summenzionati sono corretti e completi.
The cardholder hereby confirms that the information provided above is truthful and complete.*

*Il presente modulo acquista validità solo se corredato dalla firma giuridicamente valida del titolare della carta.
This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.*

Luogo/data
Place/date

Firma del titolare della carta
Signature of the cardholder

Vi preghiamo gentilmente di ritornarci per posta oppure per fax il presente formulario debitamente compilato e firmato.