

Informazioni relative alla contestazione di una transazione

Tutte le transazioni effettuate con le carte di credito vengono trasmesse attraverso un sistema elettronico internazionale di elaborazione dei dati. Attraverso tale sistema internazionale, i partner commerciali (ristoranti, hotel, grandi magazzini, ecc.) trasmettono milioni di transazioni ogni giorno. Per questo motivo non è possibile verificare o impedire singole transazioni. Solo dopo che l'importo è stato addebitato sulla carta di credito, in determinate circostanze Lei, in qualità di titolare della carta, ha la possibilità di contestare le transazioni direttamente presso di noi e di richiedere un rimborso. Tuttavia, il conteggio in sospeso deve essere saldato, altrimenti sugli importi non pagati saranno applicati degli interessi.

Per tali rimborsi, l'emittente della carta Credit Suisse AG, rappresentata da Swisscard AECS AG, è tenuta ad osservare il regolamento in vigore a livello internazionale di MasterCard Worldwide, American Express o Visa International e conformemente allo stesso deve osservare le formalità prescritte. Tra queste vi è l'obbligo di presentare, in base alla motivazione della contestazione, anche degli elementi di prova. L'eventuale documentazione presentata in relazione alla transazione contestata aumenta notevolmente la possibilità di ottenere un rimborso. **La contestazione dovrà essere comunicata tempestivamente per telefono e presentata per iscritto entro 30 giorni dalla data del conteggio (fa fede la data del timbro postale). A tal fine è possibile utilizzare il presente modulo di contestazione.**

Non appena saremo in possesso di tutti i documenti necessari e se le circostanze permettono un reclamo conformemente alle regole valide a livello internazionale di MasterCard Worldwide, American Express o Visa International, accrediteremo con riserva l'importo contestato sul conto della Sua carta di credito.

In determinate circostanze, prima di arrivare alla decisione finale relativa alla questione può trascorrere diverso tempo in quanto sono coinvolte varie istanze. Finché non riceverà ulteriori comunicazioni da noi, l'accredito temporaneamente effettuato resterà in essere. La decisione sarà presa conformemente alle regole di MasterCard WorldWide, American Express o Visa International.

In linea di principio, le discrepanze, le divergenze di opinioni e le contestazioni relative a merci e servizi devono essere regolate direttamente con il partner commerciale (punto di accettazione). Solo in determinati casi, indicati alle pagine seguenti, è ammessa una procedura di contestazione, il cui esito non siamo tuttavia in grado d'influenzare.

In caso di indicazioni inesatte nel presente modulo e/o nel seguito della procedura di contestazione, addebiteremo un risarcimento spese forfettario di CHF 80.-.

Conferma del titolare della carta per transazioni contestate

Cardholder's certification of disputed transaction



Issued by Credit Suisse AG
Processed by Swisscard AECS AG

Nome _____ Cognome _____
First name Last name

Numero di carta _____ Importo della transazione in valuta estera _____
Card number Transaction amount in foreign currency

Importo della transazione in CHF _____ Nome dell'esercizio commerciale _____
Transaction amount in CHF Name of business

NPA dell'esercizio commerciale _____ Località dell'esercizio commerciale _____
Business postcode Business location

Data della transazione ____ G ____ M ____ A
Date of transaction ____ D ____ M ____ Y

Importante: confermo che la mia carta non è stata rubata né smarrita e che è rimasta sempre in mio possesso.

Important: I confirm that my card was neither lost nor stolen and was always in my possession.

Ho controllato il mio conteggio mensile e contesto l'addebito sopra indicato per la ragione seguente (si prega di contrassegnare sola una ragione):
I have reviewed my monthly statement and object to the above-mentioned charge for the following reason (mark only one reason):

1. La transazione mi è totalmente sconosciuta. Non riconosco né il nome del partner commerciale né l'importo addebitato.
The transaction is completely unknown to me. I recognise neither the name of the contractual partner nor the amount charged.
- Nella fase preliminare della mia contestazione ho cercato d'individuare l'origine della transazione come segue:
Before I submitted my complaint, I had attempted to ascertain the origin of the transaction as follows:
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ricerca su Internet
<i>Internet search</i> | <input type="checkbox"/> richiesta presso il commerciante
<i>Phone inquiry with merchant</i> |
| <input type="checkbox"/> richiesta scritta presso il commerciante
<i>Written inquiry with merchant</i> | <input type="checkbox"/> richiesta presso l'emittente della carta
<i>Phone inquiry with the card issuer</i> |
| <input type="checkbox"/> altro _____
<i>Other</i> | |

2. Confermo che questa transazione non è stata effettuata e autorizzata né da me né da una persona autorizzata da me.
I confirm that this transaction was neither made nor authorised by me or a person authorised by me.

3. Confermo di avere effettuato una transazione presso questo esercizio commerciale, tuttavia sono stati addebitati ulteriori importi senza la mia autorizzazione.
I confirm having made a transaction with this merchant, but further amounts have been charged without my authorisation.

- Il ____ G ____ M ____ A (data) ho cercato di contattare il commerciante nel modo seguente e di chiarire con lui la questione:

On ____ D ____ M ____ Y (date) I attempted to contact the merchant and to clarify the matter as follows:

- per iscritto (e-mail, fax, lettera)
In writing (e-mail, fax, letter)

- telefonicamente: persona contattata _____
By phone: contact person

Il risultato del mio tentativo di presa di contatto: _____
The result of my contact attempt:

Allegare obbligatoriamente i seguenti documenti:

Mandatory attachments:

- copia della presa di contatto scritta con il commerciante (se appropriato)
Copy of written contact with the merchant (if applicable)

- eventuale documentazione relativa alla transazione corretta
Possible documents pertaining to correct transaction

4. L'importo della transazione è stato aumentato. L'importo corretto ammonta a _____
The transaction amount has been increased. The correct amount totals

Allegare obbligatoriamente i seguenti documenti:

Mandatory attachments:

- prova dell'importo corretto dell'acquisto (ricevuta della transazione, conferma d'ordine, conferma di prenotazione, ecc.)
Evidence for the correct purchase amount (transaction voucher, order, booking confirmation etc.)

5. L'accredito allegato non appare sul conteggio della mia carta di credito.
The attached credit entry does not appear on my credit card statement.

Allegare obbligatoriamente i seguenti documenti:

Mandatory attachments:

- ricevuta di accredito, autorizzazione scritta dell'accredito da parte del partner commerciale
Credit voucher, written credit assurance on the part of the merchant

Importante: prestare attenzione alla pagina successiva!

6. Ho già pagato in altro modo l'importo che mi è stato addebitato (contante, voucher, bonifico bancario, ecc.).
I have already paid the amount charged to me otherwise (cash, voucher, bank transfer, etc.).

Il ___ G ___ M _____ A (data) ho cercato di mettermi in contatto con il commerciante nel modo seguente e di chiarire con lui la questione:

On ___ D ___ M _____ Y (date) I attempted to contact the merchant and to clarify the matter as follows:

per iscritto (e-mail, fax, lettera)
In writing (e-mail, fax, letter)

telefonicamente: persona contattata _____
By phone: contact person

Il risultato del mio tentativo di presa di contatto: _____
The result of my contact attempt:

Allegare obbligatoriamente i seguenti documenti:

Mandatory attachments:

copia della presa di contatto scritta con il commerciante (se appropriato)
Copy of written contact with the merchant (if applicable)

prova di avere effettuato il pagamento in altro modo (ricevuta contante, copia del voucher, avviso di addebito, ecc.)
Evidence of other method of payment (cash receipt, voucher copy, debit note etc.)

7. Ho ordinato della merce e sul conto della mia carta di credito è stato addebitato il relativo importo, ma la merce:
I ordered a product and my credit card account was charged with the corresponding amount, but the product:

non è mai arrivata
never arrived

è difettosa
is defective

non corrisponde alla descrizione
is not as described

Il ___ G ___ M _____ A (data) ho cercato di mettermi in contatto con il commerciante nel modo seguente e di chiarire con lui la questione:

On ___ D ___ M _____ Y (date) I attempted to contact the merchant and to clarify the matter as follows:

per iscritto (e-mail, fax, lettera)
In writing (e-mail, fax, letter)

telefonicamente: persona contattata _____
By phone: contact person

Il risultato del mio tentativo di presa di contatto: _____
The result of my contact attempt:

Allegare obbligatoriamente i seguenti documenti:

Mandatory attachments:

copia della presa di contatto scritta con il commerciante (se appropriato)
Copy of written contact with the merchant (if applicable)

documentazione relativa all'ordinazione
Order documents

In caso di merce difettosa o non conforme alla descrizione occorre anche:

Also required with defective or different product:

una spiegazione dettagliata del difetto o delle differenze rispetto alla merce ordinata
Detailed explanation of defect or discrepancies regarding ordered product

prova del reso della merce (ricevuta postale)
Evidence of returning the product (postal receipt)

8. Il servizio prenotato (volo, pernottamento, ecc.) non è stato fornito.
The booked service (flight, overnight stay, etc.) was never rendered.

Il ___ G ___ M _____ A (data) ho cercato di mettermi in contatto con il commerciante nel modo seguente e di chiarire con lui la questione:

On ___ D ___ M _____ Y (date) I attempted to contact the merchant and to clarify the matter as follows:

per iscritto (e-mail, fax, lettera)
In writing (e-mail, fax, letter)

telefonicamente: persona contattata _____
By phone: contact person

Il risultato del mio tentativo di presa di contatto: _____
The result of my contact attempt:

Allegare obbligatoriamente i seguenti documenti:

Mandatory attachments:

copia della presa di contatto scritta con il commerciante (se appropriato)
Copy of written contact with the merchant (if applicable)

documentazione relativa alla prenotazione
Booking documents

9. Confermo di avere effettuato la prenotazione di un hotel, ma di averla cancellata come segue Il ____ G ____ M ____ A (data).
I confirm having made a hotel reservation, but I cancelled this on ____ D ____ M ____ Y (date) as follows:

per iscritto (e-mail, fax, lettera)
In writing (e-mail, fax, letter)

telefonicamente: persona contattata _____
By phone: contact person

Numero/codice cancellazione: _____
Cancellation number/code:

Allegare obbligatoriamente i seguenti documenti:

Mandatory attachments:

copia della presa di contatto scritta con il commerciante (se appropriato)
Copy of written contact with the merchant (if applicable)

prova della cancellazione (se per iscritto)
Evidence of cancellation (if written)

10. Confermo di avere effettuato un prelievo di contante presso un distributore automatico di contante (bancomat) ma di non avere ricevuto la somma desiderata.
I confirm having made a cash withdrawal from the automated teller machine, but I did not receive the requested amount.

11. Contesto le transazioni ricorrenti di questo commerciante, perché:
I object to recurring transactions by this merchant, because:

ho disdetto l'abbonamento Il ____ G ____ M ____ A (data) come segue:
on ____ D ____ M ____ Y (date) I cancelled the subscription as follows:

per iscritto (e-mail, fax, lettera)
In writing (e-mail, fax, letter)

telefonicamente: persona contattata _____
By phone: contact person

non ho sottoscritto alcun abbonamento
I did not take out any subscription

Allegare obbligatoriamente i seguenti documenti (nel caso in cui la disdetta sia già avvenuta):

Mandatory attachments (if cancellation already made):

copia della disdetta (in caso di disdetta per iscritto)
Copy of cancellation (with written cancellation)

12. Altre motivazioni:
Other reasons:

Sono raggiungibile al numero di telefono seguente _____

Il mio indirizzo e-mail _____

Il sottoscritto conferma che i dati sopra indicati sono veritieri e completi.

The signatory herewith confirms that the above-noted statements are truthful and complete.

Nel caso di dichiarazioni inappropriate sul presente modulo e/o nel decorso della procedura di contestazione, ci riserviamo il diritto di addebitare un importo forfettario di CHF 80.– come contributo alle spese.

In the case of any false statement provided in the present form and/or during the complaint procedure, we reserve the right to invoice you with a flat rate of 80 CHF as a cost sharing fee.

Il presente modulo è valido solo se corredato di una firma del titolare della carta giuridicamente valida.

This form is only valid with a legally valid signature of the cardholder.

Luogo, data
Place, date

Firma del titolare della carta
Signature of cardholder

X

X