



## Informazioni in merito alla contestazione di un supplemento per la carta di credito (surcharge)

BANCA MIGROS | CUMULUS

Tutte le transazioni effettuate con carta di credito vengono trasmesse tramite un sistema elettronico mondiale di elaborazione dei dati di Visa International. Le parti contraenti (ristoranti, alberghi, centri commerciali e altri esercenti) trasmettono ogni giorno milioni di transazioni tramite questo sistema internazionale, per cui non è possibile verificare o impedire singole transazioni. **Solo dopo che l'importo è stato addebitato sulla carta di credito, in qualità di titolare della carta ha la possibilità di contestare le transazioni e richiederne il rimborso direttamente da noi.**

Per questo tipo di rimborsi, la Banca Migros SA è soggetta al regolamento internazionale di Visa International; pertanto deve osservare le prescrizioni formali previste, tra cui, a seconda del motivo della contestazione, la presentazione obbligatoria di documenti di prova. Qualsiasi documentazione relativa alla transazione contestata aumenta notevolmente la probabilità di rimborso. **La contestazione deve essere presentata in forma scritta, unitamente a tutta la documentazione pertinente (e-mail, lettere, informazioni circa contatti telefonici, giustificativi ecc.) entro 30 giorni dalla data della fattura.**

Non appena la contestazione corredata di tutti i documenti perverrà alla Banca Migros SA, saranno raccolti i dati necessari per verificare la richiesta. Qualora

dovessimo necessitare di ulteriori informazioni o documenti per elaborare la sua contestazione, la contatteremo nelle settimane successive. In caso contrario, non deve intraprendere nulla al riguardo.

Non appena saremo in possesso di tutti i documenti necessari e, in base ai chiarimenti effettuati, è ammesso un rimborso secondo le regole internazionali vincolanti di Visa International, accrediteremo con riserva l'importo contestato sul conto della sua carta di credito.

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

Desideriamo sottolineare che un addebito ingiustificato può anche essere frutto di un errore involontario della parte contraente. **Spesso può rettificare l'irregolarità contattando direttamente la parte contraente.**

Ringraziandola per la fiducia e la comprensione accordateci, auspichiamo di poter contare sul suo supporto.

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

Nome/Cognome:

*First name/last name*

Nome del commerciante:

*Merchant name*

N. di conto della carta: **110**

*Card account no.*

*(figura sulla fattura mensile / shown on monthly bill)*

Data della transazione:

*Transaction date*

Numero di telefono:

*Phone number*

Importo della transazione in CHF:

*Transaction amount in CHF*

E-mail:

*e-mail*

Supplemento carta di credito (surcharge) in CHF:

*Surcharge amount in CHF*

### Contestazione di un supplemento per la carta di credito (surcharge) / Objection to credit card surcharge

Contesto l'importo di cui sopra (surcharge) perché il commerciante sfavorisce il pagamento con carta di credito applicando un supplemento più alto rispetto ad altri metodi di pagamento. / I object to the above-mentioned amount (surcharge) because the merchant discriminates against payment by credit card by imposing a higher surcharge than for other methods of payment.

Requisiti obbligatori per la richiesta di rimborso / Prerequisites for reimbursement

- Nel caso dell'importo contestato si tratta di un supplemento per il pagamento con carta credito esplicitamente dichiarato come tale e che utilizzando altre modalità di pagamento non si applica o è inferiore. / The disputed fee is explicitly disclosed as a surcharge related to payment by credit card; for other payment methods this surcharge does not apply, or it is lower.
- Paese di origine della transazione: Svizzera / Country of origin of the transaction: Switzerland
- Al presente modulo va allegata una copia della fattura, una conferma di prenotazione o d'ordine su cui figurì il supplemento in questione. / A copy of the invoice, the booking or the order confirmation on which the surcharge is shown must be submitted with this form.

### Ulteriori osservazioni / Comments

Il sottoscritto/La sottoscritta conferma con la presente che i dati di cui sopra sono corretti e completi. Il presente modulo è valido solo con la firma giuridicamente valida del/della titolare della carta. / I hereby confirm that the information provided above is truthful and complete. This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.

Luogo/Data

*Place/date*

Firma del/della titolare della carta

*Signature of the cardholder*

Nome/cognome in stampatello

*First name/last name in block letters*

Si prega di inviare per posta il modulo debitamente compilato e firmato unitamente a tutti gli allegati a:  
Banca Migros SA, LOSICU\_D, Casella postale, 8010 Zurigo.