



Informazioni in merito alla contestazione di una transazione

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, ecc.) 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

Importo della transazione in valuta estera:
Transaction amount in foreign currency

IMPORTANTE: Confermo che la mia carta non è stata smarrita 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 relativa a merci / servizi / abbonamenti / Objection related to goods / services / subscriptions

Contesto la transazione di cui sopra perché:
I object to the above transaction because:

- non ho ricevuto la merce ordinata
I ordered the merchandise, but I did not receive it
- la merce consegnata non corrisponde alla descrizione
the delivered goods are not as described
- la merce consegnata è difettosa
the delivered goods are defective
- la merce consegnata è contraffatta
the delivered goods are counterfeit
- il servizio non è stato fornito
the service was not provided
- 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
- il servizio è stato annullato entro i termini stabiliti
the service was cancelled in due time
- il servizio è stato addebitato nonostante si sia verificato un errore tecnico durante la procedura di prenotazione
the service was debited although there was a technical error during the booking procedure
- l'addebito ricorrente (abbonamento) è stato disdetto entro i termini previsti
the recurring transaction (subscription) was cancelled in due time
- in fase di registrazione l'addebito ricorrente non è stato indicato chiaramente come abbonamento
the recurring transaction was not declared as recurring upon subscription

Documenti obbligatori

- Documenti relativi all'ordinazione, prova che il commerciante è stato contattato per iscritto e indicazioni sull'esito del contatto
- Documenti relativi all'ordinazione, descrizione dettagliata delle condizioni effettive e previste, prova che la merce è stata restituita, prova che il commerciante è stato contattato per iscritto e indicazioni sull'esito del contatto
- Documenti relativi all'ordinazione, prova che la merce è contraffatta, indicazione del luogo in cui si trova la merce
- Descrizione degli eventi, documenti dell'ordinazione o della prenotazione
- Descrizione degli eventi, documenti dell'ordinazione o della prenotazione, prova che il commerciante è stato contattato per iscritto e indicazioni sull'esito del contatto
- Documenti di prenotazione, dettagli relativi all'annullamento (data/ora), conferma dell'annullamento
- Descrizione degli eventi, documenti dell'ordinazione o della prenotazione
- Prova della disdetta entro il termine stabilito
- Prova dell'assenza di un'indicazione in tal senso

Contestazione per errori nel conteggio / *Objection due to incorrect billing*

Contesto la transazione di cui sopra perché:

I object to the above transaction because:

- ho già pagato l'importo in altro modo
I have already paid for the goods/services by other means
- l'importo è stato addebitato due/più volte
the amount was charged twice/more than once
- l'importo è stato aumentato
the amount has been increased
- 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 conto della mia carta di credito
the agreed reimbursement has not been credited to my card account

Documenti obbligatori

Prova che la merce o il servizio sono già stati pagati in altro modo (ricevuta contanti, copia del voucher, avviso di addebito, ecc.)

Documenti relativi alla corretta transazione

Copia del documento di vendita con l'importo corretto

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

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

Contesto la transazione di cui sopra perché:

I object to the above transaction because:

- la transazione è a me sconosciuta
I do not recognise the transaction
- non ho autorizzato né effettuato questa transazione
I neither authorised nor made this transaction
- ho effettuato una transazione presso questo commerciante, ma senza il mio consenso sono stati addebitati ulteriori importi
I made one transaction with this merchant; however, further amounts have been charged to my card without my authorisation

Osservazione / documenti obbligatori

Note / Mandatory documentation

- Ho cercato di scoprire l'origine della transazione facendo ricerche su Internet, chiedendo all'emittente della mia carta di credito o al commerciante.
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.

Descrizione degli eventi, documenti dell'ordinazione o della prenotazione, prova che il commerciante è stato contattato per iscritto e indicazioni sull'esito del contatto

Altri motivi / *Other reasons*

Contesto la transazione di cui sopra perché:

I object to the above transaction because:

Ulteriori osservazioni / *Comments*

Mi impegno a informare spontaneamente e con la massima tempestività la Banca Migros SA 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.*

Il sottoscritto/La sottoscritta conferma con la presente che i dati di cui sopra sono corretti e completi. / *I hereby confirm that the information provided above is truthful and complete.*

Il presente modulo è valido solo con la firma giuridicamente valida del/della titolare della carta. / *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**