

## Informazioni in merito alla contestazione di una transazione

---

Tutte le transazioni effettuate con la carta di Visa Debit e credito vengono trasmesse tramite un sistema globale di elaborazione dati elettronico 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 Visa Debit o 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 Visa Debit o credito.**

Per questo tipo di rimborsi, la Banca Migros SA risp. il processore Visa Payment Services SA sono soggetti al regolamento internazionale di Mastercard® Worldwide o Visa International e devono 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 a tutta la relativa documentazione (e-mail, lettere, informazioni in merito a contatti telefonici, giustificativi ecc.) entro 30 giorni dalla data della fattura.**

Non appena la contestazione con tutta la documentazione perverrà a Visa Payment Services, gli specialisti di quest'ultima raccoglieranno i dati necessari per verificare la Sua richiesta. Qualora Visa Payment Services dovesse necessitare di ulteriori informazioni o documenti per l'elaborazione della Sua contestazione, la contatterà nelle settimane successive. 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 Visa Debit o 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 risp. Visa Payment Services, 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.**

Visa Payment Services SA rappresenta i Suoi interessi nei confronti delle istanze responsabili in Svizzera e all'estero 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 Visa Debit o credito e alla transazione contestata / Cardholder information and details of disputed transaction

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

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

### Documenti obbligatori

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:

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

**Documenti obbligatori**

Prova dell'avvenuto pagamento in altro modo per la merce o il servizio (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 Visa Debit o 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:

- 
- 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 dell'ordinazione/della preno-  
tazione, prova di aver contattato per iscritto l'esercizio e indicazio-  
ni 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 / Additional remarks**

Mi impegno a informare spontaneamente e con la massima tempestività la Banca Migros risp. Visa Payment Services 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 Visa Card Services SA immediately.

Il/la sottoscritto/a 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<br>Date | Firma del/della titolare della carta<br>Signature of the cardholder  |
|              | Cognome/nome in stampatello<br>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:  
Visa Payment Services SA, Hagenholzstrasse 56, casella postale, 8050 Zurigo.