



Certificazione del titolare della carta relativa alla/e transazione/i contestata/e

Cardholder's Certification of Disputed Transactions

Dati personali

Cognome/Nome
Name/Firstname

Numero carta
Card No

Data della transazione
Transaction date

Importo contestato in moneta estera
Transaction amount in foreign currency

_____ in CHF – *in Swiss francs* _____

Nome/Località dell'esercizio commerciale
Merchant Name/Location

Per eventuali domande sono raggiungibile al seguente numero:
Please contact me at this number if you have any further questions

IMPORTANTE:

Certifico 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.



Dati relativi alla transazione contestata

Ho controllato la mia fattura mensile e contesto l'addebito sopra riportato per uno dei seguenti motivi:
(importante: selezionare solo un motivo!):

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

Motivo A (transazione sconosciuta) – *Not recognised*

Non riconosco la transazione. Non riconosco né il nome dell'esercizio commerciale, né l'importo addebitato. Certifico che la transazione succitata non è stata effettuata né da me, né da una persona da me autorizzata. – *The transaction is completely unknown to me. I do not recognize neither the name of the merchant nor the charged amount.*

Ho cercato di individuare l'origine della transazione come segue, prima di contestarla:
I tried to identify the origin of the transaction by the following means before disputing it:

- Richiesta telefonica all'esercizio commerciale (*by phone*)
- Ricerca in Internet (*Internet*)
- Comunicazione scritta all'esercizio commerciale (*in writing*)
- Altro (*other*) _____

Motivo B (transazioni non autorizzate) – *Unauthorized Transaction(s)*

Confermo di aver effettuato una transazione presso questo esercizio commerciale ma mi sono stati addebitati ulteriori importi senza 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 (data) ho cercato di contattare il commerciante nel seguente modo:
I tried to contact the merchant on (date): _____

- per iscritto (e-mail, fax, lettera) – *in writing (mail, fax, letter)*
- tramite telefono: contatto – *by phone: contact* _____

Esito del mio tentativo di contattare l'esercizio commerciale:
The result of my attempt to contact the merchant: _____

Documentazione obbligatoria:

- Copia dei contatti avvenuti in forma scritta con l'esercizio commerciale (se pertinente)
- Eventuale documentazione relativa alla transazione corretta

Motivo C (Addebito eccessivo) – *Incorrect Transaction Amount*

L'importo della transazione è stato aumentato. L'importo corretto è pari a:
The transaction amount has been increased. The correct amount is: _____

Documentazione obbligatoria:

- Prova dell'importo d'acquisto corretto (ricevuta della transazione, conferma dell'ordine o della prenotazione, ecc.)



Motivo D (accredito mancante) – Missing Credit

L'accredito allegato non appare sulla fattura della mia carta di credito.
The attached credit slip/ advisement has not appeared on my credit card statement

Documentazione obbligatoria:

Prova dell'accredito, conferma scritta da parte dell'esercizio commerciale

Motivo E (pagamento con altri mezzi) – Payd by other means

Ho già pagato con altri mezzi (contanti, voucher, ecc.) l'importo che mi è stato addebitato.
The amount debited to my statement has already been paid by other means (cash, voucher, advance payment, etc.).

In data (data) ho cercato di contattare il commerciante nel seguente modo:
I tried to contact the merchant on (date): _____

- per iscritto (e-mail, fax, lettera) – *in writing (mail, fax, letter)*
- tramite telefono: contatto: – *by phone: contact* _____

Esito del mio tentativo di contattare l'esercizio commerciale:
The result of my attempt to contact the merchant: _____

Documentazione obbligatoria:

- Copia dei contatti avvenuti in forma scritta con l'esercizio commerciale (se pertinente)
- Prova dell'avvenuto pagamento con altri mezzi (contanti, voucher, ecc.)

Motivo F (fornitura errata/difettosa della merce) – Merchandise not received/not as described/defective

Ho ordinato la merce con addebito sulla mia carta di credito, tuttavia la merce:
I have ordered merchandise and my card account has been charged for it, but it:

- non è mai arrivata – *never arrived*
- non è come descritta – *is not as described*
- è difettosa – *is defective*

In data (data) ho cercato di contattare il commerciante nel seguente modo:
I tried to contact the merchant on (date): _____

- per iscritto (e-mail, fax, lettera) – *in writing (mail, fax, letter)*
- tramite telefono: contatto: – *by phone: contact* _____

Esito del mio tentativo di contattare l'esercizio commerciale:
The result of my attempt to contact the merchant: _____



Documentazione obbligatoria:

- Copia dei contatti avvenuti in forma scritta con l'esercizio commerciale (se pertinente)
- Documentazione per l'ordine

In caso di merce difettosa o errata sono inoltre necessari:

- Spiegazione dettagliata del difetto o dell'errore nella fornitura della merce ordinata
- Prova di restituzione della merce (ricevuta postale)

Motivo G (servizio non erogato) – Service not provided

Il servizio prenotato (aereo, pernottamento, ecc.) non è stato erogato.
The booked service (airline flight, accommodation, etc.) has not been provided.

In data (data) ho cercato di contattare il commerciante nel seguente modo:
I tried to contact the merchant on (date): _____

- per iscritto (e-mail, fax, lettera) – *in writing (mail, fax, letter)*
- tramite telefono: contatto: – *by phone: contact* _____

Esito del mio tentativo di contattare l'esercizio commerciale:
The result of my attempt to contact the merchant: _____

Documentazione obbligatoria:

- Copia dei contatti avvenuti in forma scritta con l'esercizio commerciale (se pertinente)
- Prova di annullamento (se avvenuto per iscritto)

Importante: in caso di prenotazione alberghiera è necessario il codice di annullamento: _____

Motivo H (contestazione per prelievamento di denaro contante) – Non receipt of cash

Confermo di aver effettuato un prelievo di denaro contante presso bancomat ma di non aver ricevuto la somma desiderata. – *I certify that I made a cash withdraw at an ATM, but I did not receive the requested sum.*

- la somma corrisposta non corrisponde alla ricevuta
- non ho ricevuto l'intera somma di denaro contante

Motivo I (addebito ricorrente) – Recurring transaction

Contesto la transazione ricorrente di questo esercizio commerciale perché:
I dispute recurrent transactions of this merchant because:

in data (data) ho disdetto l'abbonamento entro il termine previsto nel seguente modo:
I did cancel the subscription in due time (date) as follows: _____

- per iscritto (e-mail, fax, lettera) – *in writing (mail, fax, letter)*
- tramite telefono: contatto – *by phone: contact* _____
- non ho mai sottoscritto un abbonamento – *I did not conclude any subscription*

Documentazione obbligatoria:

- Copia della disdetta



Motivo J (altri motivi) – other reasons

Note relative alla sua contestazione

La preghiamo di prendere nota delle Condizioni generali in vigore, punto 3.2. relativo alla sua carta di credito.

Fino alla conclusione definitiva della contestazione riceverà da parte nostra un accredito provvisorio. Nella procedura di rimborso di un addebito contestato sono coinvolte più parti, pertanto la conclusione definitiva della contestazione può richiedere diversi mesi. Qualora la controparte respingesse la richiesta di rimborso, le verrà fornita la relativa presa di posizione e il materiale di prova dell'esercizio commerciale per valutare la nuova situazione.

Please note our General Conditions 3.2. to our Credit Cards.

You will receive a conditional credit for your complaint. In the process of solution of a disputed charge, several parties are involved, therefore the final conclusion of the complaint can take several months. If the other party rejects our recovery request, you will get the response and the relevant evidence of the dealer to judge the new situation.

Il/La sottoscrittente certifica che i dati sopra indicati sono veritieri e completi. – *The cardholder hereby confirms that the information provided above is truthful and complete.*

Questo modulo è valido solo se provvisto di firma legale del titolare della carta.

This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.

Luogo e data
Place and date

Firma del titolare della carta
Signature of the cardholder

Si prega di rinviare il modulo compilato in ogni sua parte a:
Cornèr Banca SA, Succursale BonusCard (Zurigo)
Chargeback Fraud, casella postale, 8021 Zurigo
CB@bonuscard.ch