

## Che cosa occorre fare?

- La preghiamo di leggere accuratamente il modulo di denuncia, di compilarlo in tutte le sue parti e di apporre una firma su tutte le pagine.
- **Invii il modulo compilato e firmato a:** PostFinance SA, Scan Center, CH-3002 Berna.

## Procedura successiva

- Dopo aver ricevuto la sua contestazione, verificheremo attentamente il caso. Può accadere che siano necessarie informazioni aggiuntive (ad es. giustificativi contabili, informazioni del punto di accettazione ecc.).
- In alcuni casi, le ricerche possono richiedere anche diversi mesi poiché dobbiamo contattare con le banche o i punti di accettazione coinvolti.

## Avvertenze importanti

- Possiamo presentare ricorso all'azienda interessata solo se lei contesta per iscritto la transazione entro 30 giorni dalla data dell'avviso (estratto conto, avviso di addebito ecc.).
- Per motivi di sicurezza non teniamo alcun contatto via e-mail con i nostri clienti. Pertanto la contatteremo sempre per posta o telefonicamente.
- Indichi le ultime quattro cifre del numero di carta a 16 posizioni della sua PostFinance Card con cui sono state effettuate le contabilizzazioni.
- Sul modulo di denuncia necessitiamo obbligatoriamente della firma del/della titolare del conto o di una persona in possesso di procura.
- La preghiamo di restituirci tutte le pagine del modulo di denuncia.
- Qualora la sua PostFinance Card non fosse ancora bloccata, la preghiamo di provvedere a bloccarla tempestivamente.

## Compilare questa sezione in tutte le sue parti:

Conferma del / della titolare della carta per la transazione contestata

Cognome \_\_\_\_\_

Telefono privato \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Telefono ufficio \_\_\_\_\_



Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## Compilato da PostFinance

Numero partner \_\_\_\_\_



Apporre una crocetta sulla voce corrispondente

### Importo addebitato più volte

- La mia carta è stata addebitata più volte per l'acquisto effettuato.  
*My card has been debited several times for one purchase made by me.*

### Merce/prestazione non ricevuta

- Ho ordinato merci/prestazioni, ma non le ho mai ricevute.  
*I did order the goods/services but have never received them.*

Inoltre, in data

*Furthermore, I have been in contact with the invoicing party on* \_\_\_\_\_

- per iscritto       telefonicamente  
*in writing                      by telephone*

ho contattato l'emittente della fattura per chiarire la questione (cfr. documenti allegati).  
*to clarify this issue (see enclosed documents).*

Descrizione dettagliata della merce/prestazione  
*Detailed description of goods/service*

### Merce/prestazione rinviata/annullata

- Ho rispedito/annullato la merce ricevuta in data \_\_\_\_\_  
*I returned the goods received on*  
ma non ho ricevuto alcun accredito al riguardo (cfr. prova allegata per il rinvio della merce).  
*but have not received a credit note for this (see enclosed proof of return of the goods).*

### Ordinazione o hotel / noleggio auto / volo annullato

- Ho annullato l'ordinazione / la prenotazione in data \_\_\_\_\_  
*I cancelled the order/reservation on*

- per iscritto       telefonicamente  
*in writing                      by telephone*

Il numero di annullamento è \_\_\_\_\_  
*The cancellation number is*

### Abbonamento disdetto

- Ho disdetto l'abbonamento in data \_\_\_\_\_  
*I had cancelled the subscription on*  
(cfr. copia allegata della disdetta).  
*(see enclosed copy of cancellation).*

### Importo non corretto

- Ho firmato un giustificativo corrispondente a un importo di \_\_\_\_\_  
*I signed a slip to the amount of*  
ma alla mia carta è stato addebitato un importo pari a \_\_\_\_\_  
*but my card has been debited with the amount of*  
(cfr. copia allegata).  
*(see enclosed copy).*

 \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



**Accredito non contabilizzato**

- L'importo indicato sul giustificativo di accredito non è stato accreditato sul mio conto della carta (cfr. copia allegata del giustificativo di accredito).  
*The amount mentioned in the credit note has not been credited to my card account (see enclosed copy of the credit note).*

**Importo versato con altri mezzi di pagamento**

- Per il bonifico dell'importo ho scelto una modalità di pagamento alternativa (cfr. giustificativo di pagamento allegato).  
*I selected an alternative method of payment to transfer the relevant amount (see enclosed proof of payment).*

Inoltre, in data  
*Furthermore, I have been in contact with the invoicing party on* \_\_\_\_\_

- per iscritto       telefonicamente  
*in writing                      by telephone*

ho contattato l'emittente della fattura per chiarire la questione (cfr. documenti allegati).  
*to clarify this issue (see enclosed documents).*

**Contante non ricevuto**

- Non ho ricevuto denaro per questo prelievo di contanti.  
*I did not receive any money from this cash withdrawal.*

**Contestazione di un supplemento tariffario (surcharge)**

- Non sono d'accordo con il supplemento / i supplementi di \_\_\_\_\_  
*I do not agree with the surcharge(s) to the amount of*  
per il pagamento con la PostFinance Card (cfr. documenti allegati).  
*for payment by the PostFinance Card (see enclosed documents).*

**Altri motivi / Other reasons**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

✍ \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

01620\_00 IT PF 000005.00



## Dettagli della transazione

Numero della carta <i>Card number</i>	XXXX XXXX XXXX _____	(ultime quattro cifre)
Data <i>Date</i>	_____	Importo <i>Amount</i> _____
Commerciante <i>Merchant</i>	_____	_____
Data <i>Date</i>	_____	Importo <i>Amount</i> _____
Commerciante <i>Merchant</i>	_____	_____
Data <i>Date</i>	_____	Importo <i>Amount</i> _____
Commerciante <i>Merchant</i>	_____	_____
Data <i>Date</i>	_____	Importo <i>Amount</i> _____
Commerciante <i>Merchant</i>	_____	_____
Data <i>Date</i>	_____	Importo <i>Amount</i> _____
Commerciante <i>Merchant</i>	_____	_____
Data <i>Date</i>	_____	Importo <i>Amount</i> _____
Commerciante <i>Merchant</i>	_____	_____
Data <i>Date</i>	_____	Importo <i>Amount</i> _____
Commerciante <i>Merchant</i>	_____	_____

Con la presente confermo che tutti i dati forniti sono veritieri e completi.

Dichiara di accettare che tutte le informazioni personali contenute nei documenti (ad es. il numero di identificazione della carta, i dati di contatto e tutte le informazioni contenute nei documenti probatori) che ci trasmette nell'ambito della sua contestazione possono essere trasmessi alle organizzazioni internazionali di carte (ad es. Mastercard) e alle entità incaricate dalle stesse. Questi destinatari possono trovarsi anche all'estero. In questo caso, il diritto svizzero (ad es. protezione dei dati) è limitato esclusivamente al territorio svizzero e pertanto tutti i dati che giungono all'estero non godono più di alcuna protezione ai sensi del diritto svizzero. Qualora i suoi documenti di contestazione contengano informazioni che non desidera trasmetterci o che non siamo autorizzati a inoltrare alle organizzazioni internazionali di carte e alle entità incaricate da queste ultime, la preghiamo di renderle illeggibili prima di trasmettercele.



Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

