

## Cosa dovete fare?

- Si prega di leggere accuratamente il modulo sinistri, di compilarlo debitamente e di apporre la propria firma su tutte le pagine.
- Inviateci il modulo compilato e sottoscritto all'indirizzo: PostFinance AG, Fraud Disputes, Flughafenstrasse 35, Casella postale, 8152 Glattbrugg. All'occorrenza utilizzate il foglio indirizzi prestampato all'ultima pagina.

## Passi successivi

- Una volta ricevuta la contestazione, verificheremo accuratamente il caso. Può accadere che ci occorran ulteriori informazioni.

## Note importanti

- Può opporsi alla transazione solo per iscritto entro 30 giorni dalla data della fattura.
- Per motivi di sicurezza non intratteniamo comunicazioni via e-mail con i nostri clienti. Vi contatteremo quindi sempre per posta o per telefono.
- Si prega di fornire il numero di carta di credito / carta prepagata con la quale sono state effettuate le registrazioni abusive.
- Il modulo sinistri richiede obbligatoriamente la firma del titolare della carta. Le firme dei delegati o di altre persone non sono valide.
- Conformemente alle vigenti condizioni generali per l'utilizzo delle carte di credito e prepagate, eventuali irregolarità con gli esercenti convenzionati dovute alla presente contestazione nonché le pretese derivanti devono essere risolte direttamente dal titolare con l'esercente convenzionato.

Si prega di barrare la casella appropriata

### Addebito multiplo

L'acquisto da me effettuato tramite la carta è stato addebitato più volte.  
*My card has been debited several times for one purchase made by me.*

### Merce / servizi non ricevuti

Ho ordinato la merce / i servizi ma non li ho mai ricevuti. Inoltre il \_\_\_\_\_ ho contattato il mittente della fattura per iscritto / per telefono per chiarire la questione (vedere i documenti allegati).  
Descrizione esatta della merce / del servizio: \_\_\_\_\_

*I did order the goods/services but have never received them. Furthermore, I have been in contact with the invoicing party on \_\_\_\_\_ in writing / by telephone to clarify this issue (see enclosed documents).*

*Detailed description of goods/service: \_\_\_\_\_*

### Restituzione/annullamento della merce/servizi

Ho rispedito/annulato la merce il \_\_\_\_\_ ma non ho ricevuto alcun accredito (vedere la prova allegata di consegna della merce).

*I returned the goods received on \_\_\_\_\_ but have not received a credit note for this (see enclosed proof of return of the goods).*

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

Ho annullato l'ordine/la prenotazione il \_\_\_\_\_ per iscritto / per telefono.

Il numero di annullamento è \_\_\_\_\_.

*I cancelled the order/reservation on \_\_\_\_\_ in writing / by telephone.*

*The cancellation number is \_\_\_\_\_.*

### Abbonamento disdetto

Ho disdetto l'abbonamento il \_\_\_\_\_ (vedere la copia della disdetta in allegato).

*I had cancelled the subscription on \_\_\_\_\_ (see enclosed copy of cancellation).*

### Importo non corretto

Ho firmato un giustificativo dell'importo di \_\_\_\_\_ ma sulla mia carta è stato addebitato un importo di \_\_\_\_\_ (vedere la copia allegata).

*I signed a slip to the amount of \_\_\_\_\_ but my card has been debited with the amount of \_\_\_\_\_ (see enclosed copy).*

### Accredito non contabilizzato

L'importo indicato sul giustificativo dell'accredito non è stato accreditato sul conto della mia carta (vedere la copia del giustificativo dell'accredito allegata).

*The amount mentioned in the credit note has not been credited to my card account (see enclosed copy of the credit note).*

### Risolto con diverso metodo di pagamento

Per il versamento dell'importo ho scelto un metodo di pagamento alternativo (vedere la prova del pagamento allegata). Inoltre il \_\_\_\_\_ ho contattato il mittente della fattura per iscritto / per telefono per chiarire la questione (vedere i documenti allegati).

*I selected an alternative method of payment to transfer the relevant amount (see enclosed proof of payment). Furthermore, I have been in contact with the invoicing party on \_\_\_\_\_ in writing / by telephone to clarify this issue (see enclosed documents).*

**Importo in contanti non ricevuto**

In questo prelievo di denaro contante non ho ricevuto il denaro.  
*I did not receive any money from this cash withdrawal.*

**Reclamo per un supplemento della carta di credito (Surcharge)**

Non sono d'accordo con il supplemento di \_\_\_\_\_ per il pagamento tramite carta di credito (vedere i documenti allegati).

*I do not agree with the surcharge(s) to the amount of \_\_\_\_\_ for payment by credit card (see enclosed documents).*

**Altri motivi / Other reasons**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Dettagli relativi alla transazione**

**Conto della carta\* / Card account number\*:** \_\_\_\_\_

\* Si prega di inserire il numero del conto della carta (cfr. fattura della carta di credito o e-finance). Ad es. 8001 1234 5678

\* *Please enter the card account number (see credit card invoice or e-finance). E.g.: 8001 1234 5678*

**Numero della carta / Card number:** XXXX XXXX XXXX \_\_\_\_\_ (ultime quattro cifre / last four digits)

<b>Data / Date</b>	<b>Commerciante / Merchant</b>	<b>Importo / Amount</b>
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Nome / Name: \_\_\_\_\_ Cognome / First name: \_\_\_\_\_

Data / Date: \_\_\_\_\_ Firma / Signature: \_\_\_\_\_

Acconsentite a che le informazioni personali contenute nella documentazione (p. es. il numero della vostra carta, i vostri dati di contatto e tutte le informazioni contenute nelle prove documentali) che ci inviate nell'ambito del vostro reclamo possano essere trasmesse alle società internazionali di emissione delle carte (p. es. Visa e Mastercard) e ai loro mandatari. Tali destinatari possono trovarsi anche all'estero, entro il diritto svizzero (p. es. la protezione dei dati) è limitato al solo territorio svizzero, e quindi tutti i dati che pervengono all'estero non godono più della tutela ai sensi del diritto svizzero. Qualora la vostra documentazione relativa al reclamo dovesse contenere informazioni che non desiderate trasmetterci o che non debbano essere trasmesse da noi alle società internazionali di emissione delle carte e ai loro mandatari, vi invitiamo a rendere indecifrabili dette informazioni prima di trasmettercele.

PostFinance AG  
Fraud Disputes  
Flughofstrasse 35  
Postfach  
8152 Glattbrugg

## Foglio d'indirizzo

Compilare integralmente questa sezione

Conferma del / della titolare della carta per la transazione contestata:

Cognome: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Via, n.: \_\_\_\_\_

NPA/Luogo: \_\_\_\_\_

Cellulare: \_\_\_\_\_