

## Informazioni in merito alla contestazione di una transazione

---

Tutte le transazioni effettuate con la carta di credito vengono trasmesse tramite un sistema globale di elaborazione dati elettronico sotto la direzione e la sorveglianza 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 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 credito.**

Per questo tipo di rimborsi l'emittente è soggetta al regolamento internazionale di Mastercard Worldwide o Visa International e deve 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 alla relativa documentazione (e-mail, lettere, informazioni in merito a contatti telefonici, giustificativi ecc.) entro 30 giorni dalla data della fattura.**

I nostri specialisti raccoglieranno tutti i dati necessari per verificare la Sua richiesta. Qualora dovessimo necessitare di ulteriori informazioni o documentazioni per l'elaborazione del Suo reclamo, La contatteremo nelle prossime settimane. 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 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, 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.**

L'emittente rappresenta i Suoi interessi 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 credito e alla transazione contestata / Cardholder information and disputed transaction details**

Cognome/nome First name/last name _____	Nome dell'esercizio Merchant name _____
N° di conto della carta Card account no. <b>110</b> _____ <i>(presente sulla fattura mensile / shown on monthly bill)</i>	Data della transazione Transaction date _____
Numero di telefono Phone number _____	Importo della transazione in CHF Transaction amount in CHF _____
E-mail e-mail _____	Supplemento carta di credito (surcharge) in CHF Surcharge amount in CHF _____

---

**Contestazione di un supplemento carta di credito (surcharge) / Objection to credit card surcharge**

Contesto l'importo sopra menzionato (surcharge) perché l'esercizio in questione sfavorisce il pagamento con carta di credito rispetto ad altri metodi di pagamento chiedendo un supplemento più elevato per il suo utilizzo.  
I object to the above-mentioned amount (surcharge) because the merchant discriminates against payment by credit card by imposing a higher surcharge than for other methods of payment.

**Premesse indispensabili per la richiesta di rimborso / Prerequisites for reimbursement**

- Nel caso dell'importo contestato si tratta di un supplemento per il pagamento con carta di credito esplicitamente dichiarato come tale e che utilizzando altre modalità di pagamento non si applica o è inferiore.  
The disputed fee is explicitly disclosed as a surcharge related to payment by credit card; for other payment methods this surcharge does not apply, or it is lower.
- Paese d'origine della transazione: Svizzera  
Country of origin of the transaction: Switzerland
- Al presente formulario deve essere allegata una copia della fattura, conferma di prenotazione o conferma d'ordine su cui figurì il supplemento in questione.  
A copy of the invoice, the booking or the order confirmation on which the surcharge is shown must be submitted with this form.

---

**Ulteriori osservazioni / Comments**

---

---

Il/La sottoscritto/a conferma che i dati summenzionati sono corretti e completi. Il presente formulario acquista validità solo se corredato dalla firma giuridicamente valida del/della titolare della carta.  
I hereby confirm that the information provided above is truthful and complete. This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.

---

Data  
Date

---

Firma del/della titolare della carta  
Signature of the cardholder

---

Cognome/nome in stampatello  
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:  
Viseca Payment Services SA, Hagenholzstrasse 56, Casella postale 7007, 8050 Zurigo.  
Oppure via mail a: [chargeback@viseca.ch](mailto:chargeback@viseca.ch)**