

# Informazioni generali relative al reclamo per una transazione con carta di debito

Il presente modulo permette di presentare un reclamo per transazioni ingiustificate addebitate sulla sua **carta di debito** (Debit Mastercard, Visa Debit, Maestro, V PAY) che SIX BBS SA (di seguito denominata «**SIX**») elabora per conto dell'istituto finanziario emittente della sua carta (di seguito denominato «**emittente della carta**»). **In caso di smarrimento o furto della sua carta di debito, la preghiamo di contattare immediatamente l'emittente della carta.**

Per la procedura di rimborso (chargeback), SIX e l'emittente della carta sono vincolati alle disposizioni internazionali di Mastercard e Visa, per cui è necessario rispettare le relative disposizioni, che possono includere, a seconda del motivo del reclamo, la presentazione obbligatoria di prove. Qualsiasi documento relativo alla transazione con carta di debito oggetto del reclamo aumenterà significativamente le possibilità di ottenere un rimborso. La decisione di approvare o rifiutare una richiesta di rimborso sarà presa in conformità con le regole di Mastercard o Visa. Né SIX né l'emittente della carta possono influenzare questa decisione.

## I primi passi da fare

- Ricordi che un addebito ingiustificato può anche essere provocato da un errore involontario da parte del venditore. Spesso si può risolvere il problema di un addebito ingiustificato in modo rapido contattando direttamente il venditore. **Prima di inviare il modulo di reclamo, contatti il venditore che ha eseguito la transazione oggetto di reclamo con la carta di debito.**
- **Per ogni transazione oggetto di reclamo con la sua carta di debito è necessario compilare un modulo separato** (eccezione: motivo del reclamo «*Transazione/i non effettuata/e*»). Compili il modulo in ogni sua parte e di indichi il rispettivo motivo di reclamo.
- A seconda del motivo del reclamo, può essere necessario presentare documenti di prova (ad esempio e-mail, informazioni sui contatti con il venditore, ricevute, ecc.). **La preghiamo di allegare tutta la documentazione disponibile.**
- Questo modulo è valido solo con una firma legalmente valida del/della titolare della carta. È necessario apporre la firma sull'ultima pagina e inviarlo a SIX **con tutti i documenti richiesti** utilizzando la funzione di upload su [www.six-group.com/it/products-services/banking-services/debit-and-mobile-services/chargeback-six.html](http://www.six-group.com/it/products-services/banking-services/debit-and-mobile-services/chargeback-six.html).

## I passi successivi

- Dopo un primo controllo dei suoi documenti, le invieremo per e-mail una conferma scritta di avvenuta ricezione.
- Poiché nel processo di chiarimento sono coinvolte diverse istanze, il chiarimento finale della questione potrebbe richiedere alcuni mesi.

## Informazioni importanti

- In linea generale, solo se lei contesta per iscritto la transazione con carta di debito in questione entro 30 giorni dal ricevimento dell'estratto conto, SIX può presentare un'obiezione nei confronti del venditore coinvolto. Se, invece, desidera presentare un reclamo per la transazione a causa della mancata consegna o del mancato ricevimento della merce, potrà farlo solo a partire dal 30° giorno dalla data della transazione.
- Tramite questo modulo, SIX accetta solo richieste relative alla transazione con carta di debito oggetto di reclamo (quindi **non** reclami relativi a interessi, commissioni, ecc. o qualsiasi altro reclamo relativo alle carte di credito). Per altre questioni preghiamo di rivolgersi direttamente all'emittente della carta.
- In caso di reclami ingiustificati e di informazioni errate o mancanti, l'emittente della carta si riserva il diritto di addebitare al/alla titolare della carta di debito un indennizzo forfettario delle spese. Per maggiori informazioni sulla possibile applicazione e sull'importo dell'indennizzo, si prega di consultare il sito web dell'emittente della carta o di contattare direttamente l'emittente della carta.

# Modulo di reclamo per transazioni con carta di debito

## Dati della carta di debito, del/della titolare della carta di debito e della transazione con carta di debito oggetto di reclamo (si prega di compilare tutti i campi)

IBAN (21 caratteri)	_____		
Nome	_____	Numero della carta (solo le ultime 4 cifre)	_____
Cognome	_____	Data della transazione (GG.MM.AAAA)	_____
Numero di telefono	_____	Ora della transazione (HH:MM:SS)	_____
E-mail	_____	Importo della transazione in CHF	_____
		Importo della transazione in valuta estera	_____
Nome/sede del venditore	_____		

## Ho controllato il mio estratto conto e desidero presentare reclamo per l'addebito di cui sopra sulla mia carta di debito per il seguente motivo:

**Importo dell'addebito errato**

L'importo della transazione addebitato non è corretto. L'importo corretto è pari a \_\_\_\_\_ (importo e valuta).

**Documentazione obbligatoria**

- Copia della ricevuta di acquisto/fattura con l'importo originario corretto

**Pagato con un altro mezzo di pagamento**

Ho già pagato diversamente l'importo oggetto di reclamo.

**Documentazione obbligatoria**

- Giustificativo di pagamento (ricevuta di pagamento in contanti, nota di addebito, ecc.)

**Nota di credito non accreditata**

L'importo indicato nella nota di credito allegata non è stato accreditato sul mio conto corrente.

**Documentazione obbligatoria**

- Copia della nota di credito, conferma scritta del credito da parte del venditore o prova dello storno

**Denaro contante non ricevuto**

Confermo di aver effettuato un prelievo di contanti da un bancomat e di non aver ricevuto l'importo desiderato.

Non ho ricevuto alcun denaro contante con questo prelievo.

Ho richiesto un importo di \_\_\_\_\_ (importo e valuta). L'importo dei contanti erogati non corrisponde alla ricevuta.

Ho ricevuto solo un importo parziale pari a \_\_\_\_\_ (importo effettivamente ricevuto e valuta).

**Importo addebitato più volte**

L'addebito sul mio conto bancario è stato effettuato due volte/più volte per un acquisto fatto una sola volta con la carta di debito.

**Documentazione obbligatoria**

- Documentazione relativa alla transazione corretta con carta di debito

**Addebito ricorrente (abbonamento disdetto)**

Desidero presentare reclamo per gli addebiti ricorrenti da parte del venditore summenzionato, che sono stati effettuati nonostante io abbia disdetto l'abbonamento rispettando i termini e le condizioni del venditore in data \_\_\_\_\_ (GG.MM.AAAA).

per iscritto (e-mail, fax, lettera)

telefonicamente, persona di contatto: \_\_\_\_\_

**Documentazione obbligatoria**

- in caso di avviso di disdetta scritto: copia dell'avviso di disdetta effettuato entro i termini

- in caso di disdetta telefonica: nota telefonica scritta, dettagliata e debitamente firmata dal titolare della carta di debito (è sufficiente una scansione della nota telefonica).



**Servizio non fornito (ad esempio prenotazione dell'hotel cancellata)**

Ho cancellato il servizio/la prenotazione entro i termini previsti in data \_\_\_\_\_ (GG.MM.AAAA).

per iscritto (e-mail, fax, lettera)       telefonicamente, persona di contatto: \_\_\_\_\_

**Documentazione obbligatoria**

- Copia della comunicazione scritta con il venditore (se applicabile)
- Prova di cancellazione
- Per prenotazioni alberghiere: numero di cancellazione \_\_\_\_\_

**Merce contraffatta**

La merce consegnata è contraffatta.

**Documentazione obbligatoria**

- Copia dell'ordine
- Prova che la merce è contraffatta (ad esempio, opinione di un esperto/conferma di un rivenditore specializzato)
- Indicazione del luogo in cui si trova la merce

**Merce/servizio non ricevuto\*/non corrispondente alla descrizione/difettosa/o**

Ho ordinato il/i prodotto/i/servizio/i e il relativo importo è stato addebitato sul mio conto bancario tramite la mia carta di debito, ma:

non ho ricevuto la merce/il servizio ordinato\*

**\* Nota: questo tipo di reclamo può essere presentato solo dopo 30 giorni dalla data della transazione.**

la merce consegnata non corrisponde alla descrizione

la merce consegnata è difettosa

Ho anche contattato il venditore in data \_\_\_\_\_ (GG.MM.AAAA) per chiarire la questione:

per iscritto (e-mail, fax, lettera)       telefonicamente, persona di contatto: \_\_\_\_\_

**Risultato della mia presa di contatto:**

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

**Documentazione obbligatoria**

- Copia della comunicazione scritta con il venditore (se applicabile)
- Copia dell'ordine

**Nel caso di merce difettosa o non corrispondente alla descrizione sono necessarie anche**

- una prova della restituzione della merce (ad es. ricevuta postale/tracking della spedizione)
- una spiegazione dettagliata del/i difetto/i o difformità dalla merce ordinata (non sono ammesse fotografie)

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

**Transazione/i non effettuata/e**

Con la presente confermo che la suddetta carta di debito non è stata rubata né smarrita né affidata a terzi. Le transazioni della carta di debito elencate di seguito non sono state effettuate da me personalmente, né per mio conto o a mio favore. Non riconosco il nome dei venditori né gli importi addebitati.

Data della transazione	Nome del venditore	Sede del venditore	Valuta originaria	Importo originario	Importo in CHF
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____



Data della transazione	Nome del venditore	Sede del venditore	Valuta originaria	Importo originario	Importo in CHF
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

**Altri motivi**

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

**Eventuali commenti in merito al presente reclamo**

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

**Conferme conclusive**

Sono consapevole che per elaborare la mia richiesta è necessaria la mia firma legalmente valida su questo modulo.

Apponendo la mia firma sul modulo, confermo anche che  
1. informerò SIX ([cbonline@six-group.com](mailto:cbonline@six-group.com)) immediatamente e autonomamente in merito all'eventuale rimborso/pagamento parziale della/e transazione/i oggetto di reclamo nel presente modulo, eventualmente tramite terzi;

2. ho compilato il presente modulo in maniera veritiera e completa;

3. la mia carta di debito (Debit Mastercard/Visa Debit/Maestro/V PAY) non è stata né smarrita né rubata ed è stata sempre in mio possesso al momento delle transazioni oggetto di reclamo.

Data \_\_\_\_\_ Firma del/della titolare della carta \_\_\_\_\_

**Si prega di caricare il modulo legalmente firmato e compilato in ogni sua parte con tutti i documenti richiesti utilizzando la funzione di upload su [www.six-group.com/it/products-services/banking-services/debit-and-mobile-services/chargeback-six.html](http://www.six-group.com/it/products-services/banking-services/debit-and-mobile-services/chargeback-six.html).**

I dati contenuti in questo modulo vengono criptati e trasmessi tramite internet a SIX BBS AG (di seguito denominata «SIX»). Tuttavia, non è escluso che terzi non autorizzati possano accedere ai dati trasmessi tramite questo modulo, in particolare tramite malware sul suo computer. Utilizzando il presente modulo per la trasmissione elettronica di dati riservati (ad es. IBAN), l'utente accetta il rischio di divulgazione della relazione bancaria e dei dati del cliente della banca a terzi e esonera SIX da qualsiasi responsabilità per eventuali danni derivanti dall'utilizzo del presente modulo nella misura consentita dalla legge.

Indicando il suo numero di telefono e il suo indirizzo e-mail, autorizza espressamente SIX a contattarla per telefono e/o via e-mail non protetta. Si prega di notare che l'uso della posta elettronica comporta notevoli rischi, quali la mancanza di riservatezza, la possibile manomissione del contenuto o del mittente, un destinatario errato, virus, ecc. SIX declina ogni responsabilità per i danni derivanti dall'uso dell'e-mail. SIX raccomanda pertanto di non inviare informazioni sensibili via e-mail, di non riportare il testo ricevuto nella risposta e di reinserire ogni volta l'indirizzo e-mail.