



## MODULO DI CONTESTAZIONE PER ERRORI DI ADDEBITO: TRANSAZIONE DUPLICATA O DISDETTA DI TRANSAZIONI RICORRENTI

Leggi attentamente il modulo, compilalo in ogni sua parte, scegli una sola casistica di contestazione, compilando anche la relativa dichiarazione.

### SEZIONE 1 - DATI ANAGRAFICI DEL TITOLARE DELLA CARTA (da compilare a cura del titolare della carta o di chi ne fa le veci)

Nome* <i>First Name*</i>	_____	Cognome* <i>Last name*</i>	_____
Indirizzo e-mail* <i>E-mail address*</i>	_____	N° di telefono* <i>Telephone*</i>	_____
Carta N°* <i>Card N°*</i>	_____		
	<i>(N° della carta di pagamento HYPE su cui sono avvenute la transazioni di seguito contestate)</i>		
IBAN* <i>IBAN*</i>	_____		
	<i>(Coordinate bancarie del conto su cui si desidera ottenere l'accredito delle somme)</i>		

I campi asteriscati (\*) sono obbligatori - *The fields marked with (\*) must necessarily be filled*

### NOTE IMPORTANTI

#### Tempistica di presentazione della contestazione

Le transazioni duplicate o gli ordini permanenti annullati effettuati con la carta di pagamento devono essere contestati entro 13 mesi dalla data di addebito della transazione.

#### Modalità di contatto

Come titolare della carta, è **fondamentale che tu ci fornisca tutta la documentazione necessaria per poter gestire la contestazione**. Se la documentazione non è completa o corretta, non saremo in grado di procedere con la sua lavorazione. La completezza della documentazione è infatti essenziale sia per l'inserimento iniziale, che per la fase di valutazione da parte del Circuito di pagamento (Visa/Mastercard). Per questo motivo, ti consigliamo di controllare regolarmente l'indirizzo email che utilizzi per accedere in app per eventuali aggiornamenti o richieste da parte nostra.

#### Modalità di rimborso

HYPE effettuerà il rimborso delle operazioni non autorizzate entro la fine della giornata lavorativa successiva alla richiesta.

Nel caso in cui sia successivamente dimostrato che l'operazione era stata correttamente autorizzata, HYPE ha il diritto di chiedere e di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato.

In caso di motivato sospetto di frode, HYPE sospende la procedura di rimborso, informandoti immediatamente e fornendo comunicazione alle competenti Autorità.

## SEZIONE 2 - ELENCO DELLE OPERAZIONI CONTESTATE

<b>N</b>	<b>Data della transazione *</b> <i>Transaction date*</i>	<b>Nome esercente*</b> <i>Merchant Name*</i>	<b>Importo transazione*</b> <i>Transaction amount*</i>	<b>Importo contestato*</b> <i>Disputed amount*</i>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

## SEZIONE 3 - MOTIVO DELLA CONTESTAZIONE

- Transazione duplicata: Una singola transazione è stata addebitata più di una volta.**  
*Duplicate processing: A single transaction was processed more than once.*

### Da compilare obbligatoriamente

*The following fields must necessarily be filled in*

Il titolare della carta riconosce almeno una delle operazioni:

*The Cardholder recognizes at least one transaction:*

- Sì / Yes  
 No

Il titolare della carta dichiara che la carta era in suo possesso al momento in cui è avvenuta l'operazione contestata:

*The Cardholder declares that the Card was in his possession at the time the disputed transaction took place:*

- Sì / Yes  
 No

Dichiaro di aver effettuato un pagamento presso \_\_\_\_\_ (nome sito / esercente) pari ad euro \_\_\_\_\_ (cifra) ma sono stato addebitato N° \_\_\_\_ volte nelle seguenti date \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (GG/MM/AA - Indicare le date di addebito)

*I declare that I made a payment at the (website/merchant) for euro (amount) but I was charged N° ( ) on date (DD/MM/YY - Indicate the charges date)*

Allega i seguenti documenti a supporto:

- **Copia dell'eventuale scontrino / ricevuta di acquisto**

**Disdetta di transazioni ricorrenti:** L'esercente continua ad addebitare il titolare della carta nonostante la notifica della disdetta del servizio, come da documentazione allegata dal titolare della carta.

*Cancelled recurring transaction: A single transaction was processed more than once. The merchant continues to charge the cardholder despite the notification of service cancellation as per the cardholder's documentation.*

### Da compilare obbligatoriamente

*The following fields must necessarily be filled in*

Il titolare della carta dichiara di aver contattato l'esercente al fine di annullare l'addebito:

*The Cardholder declares that the Merchant was contacted in order to cancel the charge:*

Sì / Yes

No

Se sì, riportare la data dell'ultimo contatto con l'esercente \_\_\_\_\_ (GG/MM/AA)

*If yes, please report the date of last contact with the Merchant (DD/MM/YY)*

Dichiaro di aver sottoscritto in data \_\_\_\_\_ (GG/MM/AA) un contratto con l'esercente

\_\_\_\_\_ (nome sito / esercente) per avere i seguenti servizi \_\_\_\_\_.

In data \_\_\_\_\_ (GG/MM/AA) ho annullato l'ordine come da mail allegata ma l'esercente continua ad addebitare la mia carta. Ho tentato di risolvere con l'esercente, come da mail allegata, ma ad oggi non ho ricevuto il rimborso.

*I declare that on (DD/MM/YY) I signed a contract with the Merchant (merchant name) for the following services. On date (DD/MM/YY) I cancelled the order as per the attached email, but the Merchant continues to charge my card.*

Allega i seguenti documenti a supporto:

- Documento che attesta la disdetta
- Eventuale conferma di ricezione fax, mail, PEC, e/o raccomandata A. R. della disdetta

## DICHIARAZIONE DETTAGLIATA DI QUANTO ACCADUTO

*Detailed Statement of the events*

Autorizzo HYPE S.p.A., qualora dalle verifiche effettuate risulti che l'operazione è stata regolarmente autorizzata, a riaddebitare le somme precedentemente rimborsate, senza null'altro aver a pretendere dall'Istituto stesso.

Il sottoscritto, consapevole delle conseguenze di natura penale derivanti da false attestazioni e mendaci dichiarazioni, sotto la propria personale responsabilità (ai sensi degli art. 47 e 76 D.P.R. 28 Dicembre 2000, n° 445 s.m.i.), conferma la veridicità delle informazioni fornite e dichiara di tenere sollevata HYPE S.p.A. da ogni responsabilità che possa derivarle dalle iniziative intraprese in conseguenza di false affermazioni effettuate nel presente modulo.

### **HYPE certifica che:**

#### ***HYPE certifies that:***

Le dichiarazioni/informazioni riportate nel modulo sono state fornite dal titolare di carta dopo un processo di autenticazione attraverso i canali protetti e sicuri di HYPE.

*The statements/information contained in the form have been provided by the cardholder after an authentication process through the HYPE's protected and secure channels.*

Data \_\_\_\_\_ (GG/MM/AA)

Invia a [hello@hype.it](mailto:hello@hype.it) i seguenti documenti:

- Modulo compilato
- Documentazione relativa alla casistica selezionata