un brand di
Banca Sella

Da inviare via email a: Ufficio Dispute
Email: hello@hype.it
Sito internet: www.hype.it

MODULO DI CONTESTAZIONE COMMERCIALE: PROBLEMI CON MERCI, SERVIZI, RESI E RIMBORSI

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* _____ Cognome* _____
*First Name** *Last name**

Indirizzo e-mail* _____ N° di telefono* _____
*E-mail address** *Telephone**

Carta N°* _____
*Card N°**
(N° della carta di pagamento HYPE su cui sono avvenute la transazioni di seguito contestate)

IBAN* _____
*IBAN**
(Coordinate bancarie del conto su cui si desidera ottenere l'accredito delle somme)

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

NOTE IMPORTANTI

Prima di compilare il modulo
Contatta l'esercente per risolvere la contestazione e verifica se possibile ottenere il rimborso.

Tempistica di presentazione della contestazione
I termini di presentazione della contestazione al Circuito di pagamento possono variare a seconda della casistica scelta, è quindi importante fornirci il modulo e la relativa documentazione a supporto al più presto.

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.

SEZIONE 2 - ELENCO DELLE OPERAZIONI CONTESTATE

N	Data della transazione * *Transaction date**	Nome esercente* *Merchant Name**	Importo transazione* *Transaction amount**	Importo contestato* *Disputed amount**
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

☐ **Importo errato:** L'Esercente ha alterato l'importo dello scontrino a transazione conclusa senza il permesso del titolare della carta.

Incorrect amount: *The Merchant altered the receipt amount after the transaction was completed without the Cardholder's permission.*

Dichiaro di aver effettuato un pagamento di euro _____ (cifra) ma l'esercente mi ha erroneamente addebitato l'importo di euro _____ (cifra). Chiedo pertanto il rimborso della differenza.

I declare that I made a payment of euro (amount) but the Merchant incorrectly charged me the amount of euro (amount). Therefore, I ask for the refund of the difference.

Allega i seguenti documenti a supporto:

- **Copia dello scontrino / ricevuta di acquisto**

☐ **Pagamenti con altri mezzi:** La merce o il servizio è stato reso, ma pagato con altri mezzi, come dimostra la documentazione fornita dal titolare della carta.

Paid by other means: *The merchandise or service was received but paid by other means, as per the documentation provided by the Cardholder.*

Dichiaro di aver effettuato un pagamento di euro _____ (cifra) ma il pagamento non è andato a buon fine quindi ho pagato con altri mezzi (es: contanti, altra carta o bonifico, ecc.). In allegato, la copia del pagamento andato a buon fine. Successivamente mi sono accorto che la transazione é stata anche contabilizzata sulla mia carta HYPE.

I declare that I made a payment of euro (amount) but the payment was unsuccessful, so I paid by other means (cash, another card, bank transfer, etc.). Here attached the copy of the successful payment. Later, I realized that the transaction was also charged on my HYPE card.

Allega i seguenti documenti a supporto:

- **Scontrino/ricevuta o altra documentazione a dimostrazione del pagamento con altro mezzo**
- **Documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra il titolare della carta e l'esercente**

☐ **Credito non contabilizzato:** Il titolare della carta ha ricevuto uno scontrino con importo a credito che non è stato contabilizzato sulla carta di pagamento HYPE.

Credit not processed: *The Cardholder received a credit receipt that was not processed on the HYPE card.*

Dichiaro di non aver ricevuto il credito come da scontrino/documentazione allegata.

I declare that I did not receive the credit as per the receipt/documentation attached.

Allega i seguenti documenti a supporto:

- **Scontrino o documentazione scritta da parte dell' esercente che conferma che il credito deve essere contabilizzato**

☐ **Merce non conforme all'ordine o difettosa: Il titolare della carta ha ricevuto merce danneggiata o difettosa o non conforme all'ordine e l'ha restituita all'esercente.**

Not as described or defective merchandise: *The cardholder received the merchandise that was damaged, defective or not as described and returned it to the Merchant.*

Dichiaro di aver acquistato in data _____ (GG/MM/AA) _____ (breve descrizione del/i prodotto/i - e.g. un paio di scarpe Nike nere, taglia 39). In data _____ (GG/MM/AA) ho ricevuto la merce ma era difettosa/ non era conforme a quanto ordinato in quanto _____

_____ (descrizione del problema - e.g. la taglia non era corretta, ho ricevuto degli occhiali al posto delle scarpe). Ho restituito la merce in data _____ (GG/MM/AA) e ho tentato di risolvere con l'esercente, come da mail o documentazione allegata, ma ad oggi non ho ricevuto il rimborso.

I declare that I purchased on (DD/MM/YY) (brief description of the good(s) - for example, a pair of black Nike shoes, size 39). On (DD/MM/YY), I received the merchandise but it was defective / not as described as (problem description - for example, the size was not correct or I received a pair of glasses instead of a pair of shoes). I returned the merchandise on date (DD/MM/YY) and I attempted to resolve with the merchant, as per the attached email or documentation, but to date, I have not received the refund.

Allega i seguenti documenti a supporto:

- **Data di restituzione della merce o di disdetta del servizio**
- **Nome dello spedizioniere**
- **Copia lettera di vettura**
- **Data di ricezione della merce da parte dell'esercente**
- **Documentazione che attesta il tentativo di risoluzione della contestazione tra il titolare della carta e l'esercente**
- **Dichiarazione dettagliata relativa alla non conformità del prodotto**

☐ **Prenotazione annullata: Il titolare della carta ha annullato la transazione o la prenotazione nei termini richiesti dal contratto di acquisto senza ricevere nessun credito da parte dell'esercente.**

Cancelled transaction or reservation: *The Cardholder cancelled the transaction or reservation within the terms required by the purchase contract without receiving any credit from the Merchant.*

Dichiaro di aver prenotato in data _____ (GG/MM/AA) il seguente servizio _____ _____ previsto per _____ (GG/MM/AA). In data _____ (GG/MM/AA) ho annullato il servizio perché _____ (motivazione - e.g. non potevo più recarmi in vacanza per motivi di salute). Ho tentato di risolvere con l'esercente, come da mail o documentazione allegata, ma ad oggi non ho ricevuto il rimborso.

I declare that on date (DD/MM/YY) I booked the following service () expected for (DD/MM/YY). On date (DD/MM/YY), I cancelled the service because (reason - for example, I could no longer go on holiday due to health reasons). I attempted to resolve with the merchant, as per the attached email or documentation, but to date, I have not received the refund.

Allega i seguenti documenti a supporto:

- **Data e codice di annullo della transazione o della prenotazione**
- **Documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra il titolare della carta e l'esercente**

☐ **Merce resa o servizio annullato:** Il titolare della carta ha restituito la merce o ha cancellato il servizio nei termini previsti dal contratto di acquisto senza ricevere nessun credito da parte dell'esercente.

Merchandise returned or service cancelled: *The Cardholder returned the merchandise or cancelled the service within the terms specified by the purchase contract without receiving any credit from the Merchant.*

Dichiaro di aver acquistato in data _____ (GG/MM/AA) il seguente prodotto/ servizio

_____ presso _____ (nome dell'esercente). Ho ricevuto la

merce in data _____ (GG/MM/AA) e ho effettuato il reso in data _____ (GG/MM/AA)

tramite spedizioniere _____, come da lettera di vettura allegata. Ho tentato di risolvere con l'esercente, come da mail o documentazione allegata, ma ad oggi non ho ricevuto il rimborso.

I declare that I purchased on (DD/MM/YY) the following item/service at (merchant name). I received the merchandise/service on (DD/MM/YY) and I returned/cancelled on (DD/MM/YY) via shipping company, as per email or documentation attached. I attempted to resolve with the merchant, as per the attached email or documentation, but to date, I have not received the refund.

Allega i seguenti documenti a supporto:

- **Data di restituzione della merce o di cancellazione del servizio**
- **Nome dello spedizioniere**
- **Copia di lettera di vettura**
- **Data di ricezione della merce da parte dell'esercente**
- **Documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra il titolare della carta e l'esercente**
- **Dichiarazione del titolare della carta che afferma che al momento dell'acquisto l'esercente non gli ha segnalato la presenza di una clausola indicante l'impossibilità di restituire la merce**

☐ **Merce non ricevuta:** Il titolare della carta non ha ricevuto la merce entro i termini previsti dal contratto di acquisto o nel luogo concordato.

Merchandise not received: *The Cardholder did not receive the merchandise within the terms specified by the purchase contract or at the agreed location.*

Dichiaro di aver acquistato sul sito _____ (nome sito) in data _____

(GG/MM/AA) il/i seguente/i prodotto/i (e.g. un paio di scarpe Nike nere, taglia 39): _____

_____

_____ con data consegna _____ (GG/MM/AA)

ma ad oggi non ho ancora ricevuto la merce ordinata. Ho tentato di risolvere con l'esercente, come da mail o documentazione allegata, ma ad oggi non ho ricevuto il rimborso.

I declare that I purchased on the website (website name) on date (DD/MM/YY) the following items(s) (for example a pair of black Nike shoes, size 39) with delivery date (DD/MM/YY), but to date, I have not yet received the ordered merchandise. I attempted to resolve with the merchant, as per the attached email or documentation, but to date, I have not received the refund.

Allega i seguenti documenti a supporto:

- **Copia del contratto attestante la data e il luogo di consegna della merce**
- **Documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra il titolare della carta e l'esercente**

☐ **Servizio non reso:** L'esercente non vuole o non può fornire i servizi oppure il titolare della carta non ha ricevuto il servizio entro i termini previsti dal contratto di acquisto. Sono escluse le transazioni eseguite verso categorie merceologiche identificate da determinati codici MCC (Merchant Category Code) ad esempio Moneytransfer, trading online, operazioni in cryptovalute, ecc.

Service not received: *The Merchant is unwilling or unable to provide the services, or the cardholder has not received the service within the terms specified by the purchase contract. Transactions performed at merchant categories identified by specific MCC (Merchant category code) are excluded, such as money transfer, online trading, cryptocurrency transactions, etc.*

Dichiaro di aver acquistato presso _____ (nome dell' esercente) in data _____

(GG/MM/AA) il seguente servizio (descrizione dettagliata di quanto ordinato - e.g. un volo aereo da Milano a

Parigi per il giorno 28 Gennaio 2024) _____

_____

previsto per _____ (GG/MM/AA) ma non ho ricevuto il servizio ordinato perché (motivazione - e.g.

il volo non è stato effettuato): _____
Ho tentato di risolvere con l'esercente, come da mail o documentazione allegata, ma ad oggi non ho ricevuto il rimborso.

I declare that I purchased at (merchant name) on date (DD/MM/YY) the following service (detailed description of the ordered service - for example a flight from Milan to Paris for January 28, 2024) expected for (DD/MM/YY), but to date, I did not receive the ordered service because (motivation - for example the flight was not operated). I attempted to resolve with the merchant, as per the attached email or documentation, but to date, I have not received the refund.

Allega i seguenti documenti a supporto:

- **Copia del contratto attestante la data in cui il servizio doveva essere reso**
- **Documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra il titolare della carta e l'esercente**

☐ **Mancata o parziale erogazione del contante durante il prelievo ATM:** Il titolare della carta non ha ricevuto o ha ricevuto solo una parte del contante richiesto

Non-receipt or cash or portion of cash at ATM*: The Cardholder did not receive or received only a part of the cash requested.*

Dichiaro che in data _____ (GG/MM/AA) ho tentato di prelevare euro _____ (cifra) presso

lo sportello della Banca _____ (nome Istituto) ma:

◯ non ho ricevuto il contante.
◯ ho ricevuto solo euro _____ (cifra).

I declare that on date (DD/MM/YY) I attemped to withdraw euro (amount) at the ATM of the Bank (Bank name) but:
I did not receive the cash.
I only receive euro (amount).

Allega i seguenti documenti a supporto:

- **Ricevuta dell'ATM se in possesso**

DICHIARAZIONE DETTAGLIATA DI QUANTO ACCADUTO

Detailed Statement of the events

Autorizzo Banca Sella S.p.A. a predisporre ogni opportuno accertamento con riferimento alle operazioni indicate, impegnandomi a fornire qualunque ulteriore informazione utile e, qualora dalle verifiche effettuate risulti che non sussistano i requisiti di rimborsabilità, a riaddebitare le somme precedentemente accreditate 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 Banca Sella S.p.A. da ogni responsabilità che possa derivarle dalle iniziative intraprese in conseguenza di false affermazioni effettuate nel presente modulo.

Banca Sella certifica che:

Banca Sella 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 della banca.

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

Data _____ (GG/MM/AA)

Invia a **hello@hype.it** i seguenti documenti:

- **Modulo compilato**
- **Documentazione relativa alla casistica selezionata**