Ad HYPE S.p.A.
Piazza Gaudenzio Sella 1
13900 Biella - BI

Da inviare via email a: Ufficio Dispute
Email: hello@hype.it
Via Corradino Sella 10, 13900 Biella - Chiavazza
Sito internet: www.hype.it

MODULO DI CONTESTAZIONE OPERAZIONI ESEGUITE CON CARTA DI PAGAMENTO HYPE: OPERAZIONI FRAUDOLENTE

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

Tempistica di presentazione della contestazione
Le operazioni fraudolente effettuate con la carta di pagamento devono essere contestate entro 13 mesi dalla data di addebito della transazione, previo tempestivo blocco della carta.

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, se ne ricorrono le condizioni, 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, entro 120 giorni dalla data di ricezione della segnalazione, di procedere al riaddebito dell'importo rimborsato, prelevando la somma direttamente dal conto.
In caso di motivato sospetto di frode, HYPE sospende la procedura di rimborso, informandoti immediatamente e fornendo comunicazione alle competenti Autorità.

Denuncia
In caso di operazioni di pagamento non autorizzate non è obbligatorio allegare copia della denuncia sporta presso l'Autorità di Pubblica Sicurezza.
Tuttavia, a tua tutela, ti consigliamo di presentare denuncia non appena possibile e di allegarla alla documentazione della contestazione.
Infatti, può essere rilevante durante l'analisi delle contestazioni, poiché fornisce dettagli informativi sulle circostanze in cui si sono verificate le operazioni contestate. La mancanza di tale copia potrebbe influenzare l'esito della contestazione.

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

Il titolare della carta nega di aver eseguito la transazione contestata e dichiara di non aver autorizzato alcuna persona ad utilizzare la sua carta.

The Cardholder denies having made the disputed transaction and declares not to have authorized any person to use the card.

Da compilare obbligatoriamente in caso di operazioni fraudolente

The following fields must necessarily be filled in case of fraud transaction

Data _____ (GG/MM/AA) ed ora _____ (HH:MM) in cui il titolare della carta si è accorto del furto, dello smarrimento della carta o della frode subita.

Date and time at which the Cardholder noticed the card theft, the card loss or the occured fraud.

Luogo _____ (Città/sito web) in cui il titolare presume sia avvenuto il furto, abbia smarrito la carta o si sia svolta la frode.

Place (city/website) where the Cardholder presumes the theft occurred, the card was lost or the fraud took place.

Il titolare della carta dichiara di aver sporto denuncia dell'accaduto presso le Autorità competenti (in caso di risposta affermativa si prega di allegarne la copia).

Cardholder declares to have pressed charge to the competent Autorithies. If yes, please enclose copy of the complaint.

- ○ Sì / Yes
- ○ No

Da compilare solo in caso di risposta negativa al punto precedente:

If the previous answer is No, please answer the following questions:

Il titolare della carta dichiara di non aver potuto ancora presentare formale denuncia in relazione agli eventi descritti all'Autorità competente e che procederà a sporgere eventuale denuncia?

Cardholder declares to have not yet pressed charge in relation to the reported events to the competent Autorithies, therefore the Cardholder will proceed to press charge.

- ○ Sì / Yes
- ○ No

Data indicativa di futura consegna di copia della denuncia _____ (GG/MM/AA) (da indicare ma non vincolante).

Not-binding estimated delivery date of the copy of the complaint.

Relativamente alla/e transazione/i contestata/e, il titolare della carta dichiara:

Regarding the disputed transaction(s), the Cardholder declares:

Di essere stato contattato da terze persone, tramite ad esempio sms, chiamate, e-mail, durante le quali gli è stato chiesto di fornire i propri dati personali e/o di pagamento:

To have been contacted by third parties, for example via sms, call, e-mails, during which the Cardholder was asked to provide personal data and/or payment data:

- ○ Sì / Yes
- ○ No

Di aver fornito a terzi e/o digitato le proprie credenziali personali e segrete e/o i codici autorizzativi tramite qualsiasi canale (es. sms, chiamate, e-mail, pagine web):

To have provided to third parties and/or entered personal and secret credentials and/or authorization codes via any channel (for example via sms, calls, e-mails, web pages):

- ○ Sì / Yes
- ○ No

In caso di transazioni disconosciute a seguito di **furto o smarrimento**, di aver conservato il PIN insieme alla carta o in prossimità di essa o di aver salvato il dato al di fuori dell'applicazione.

In case of disclaimed transaction(s) following theft or loss, the Cardholder declares o have kept the PIN together with the card or near it or that has saved the data outside the app.

- ○ Sì / Yes
- ○ No

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 entro 120 giorni dalla data di ricezione della segnalazione, 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** i seguenti documenti:

- **Modulo compilato**
- **Copia dell'eventuale denuncia riportante il numero della carta smarrita/rubata/clonata**