

MODULO DI CONTESTAZIONE DI OPERAZIONI ESEGUITE CON CARTA DI PAGAMENTO DOTS

Si prega di leggere accuratamente il modulo, compilarlo in ogni sua parte, selezionare una sola casistica di contestazione rammentando di compilare la relativa dichiarazione ed apporre la propria firma.

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

Nome* (First Name)	
Cognome* (Last Name)	
Carta n.* (Card number)	(numero della carta di pagamento DOTS su cui sono avvenute le transazioni di seguito contestate)
Indirizzo e-mail* (E-mail address)	
Telefono* (Phone number)	
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 in

In caso di contestazione, il titolare della carta si impegna a fornire all'Istituto tutta la documentazione necessaria alla lavorazione della pratica, in assenza della quale HYPE S.p.A. non potrà dar seguito alla lavorazione.

Esclusivamente in caso di disputa per

- Transazioni fraudolente
- Transazione duplicata
- Ordine permanente annullato

HYPE S.p.A. si impegna, verificata la completezza della documentazione, a disporre il rimborso salvo buon fine entro la fine della giornata lavorativa successiva alla richiesta. L'Istituto si riserva il diritto entro 120 giorni di stornare tale rimborso qualora, in base a successivi controlli, non sussistano i requisiti di rimborsabilità previsti dal circuito MasterCard; si precisa che, nel caso in cui la pratica arrivasse in arbitrato, tale termine potrebbe essere superiore a 120 giorni.

ATTENZIONE:

In caso di documentazione incompleta, l'Istituto provvederà a contattare il titolare della carta tramite l'indirizzo e-mail fornito ad HYPE S.p.A. e resterà in attesa della dovuta integrazione documentale ai fini dell'inserimento della contestazione. In caso venisse richiesta documentazione integrativa da parte del circuito MasterCard, l'Istituto provvederà a contattare il titolare della carta tramite l'indirizzo e-mail fornito ad HYPE S.p.A. e resterà in attesa della dovuta integrazione documentale. In caso di mancato riscontro da parte del titolare della carta nei termini indicati, l'esito della contestazione ne potrà essere inficiato.

Le operazioni fraudolente effettuate con la carta di pagamento devono essere contestate entro 13 mesi dalla data di esecuzione (data contabile) della transazione previo tempestivo blocco della medesima carta.

In caso di operazioni di pagamento non autorizzate, HYPE S.p.A. non richiede al titolare della carta di allegare al presente modulo copia della denuncia presentata alle Autorità competenti, tuttavia la stessa può assumere rilevanza nella conduzione delle valutazioni istruttorie della contestazione in quanto contenente utili dettagli informativi in merito al contesto nelle quale le stesse si sono realizzate. La mancata acquisizione della copia della denuncia potrebbe dunque condizionare l'esito della contestazione avanzata, con conseguente facoltà per HYPE S.p.A. di avvalersi del diritto di sospendere il rimborso o di ottenerne la restituzione una volta elargito. Si raccomanda pertanto di procedere alla presentazione della denuncia alle Autorità competenti alla prima occasione utile in considerazione dell'importante rilevanza probatoria che tale documentazione assolve anche a tutela della posizione del titolare della carta.

SEZIONE II – DESCRIZIONE CONTESTAZIONE

Elenco delle operazioni contestate

N.	Data transazione* Transaction date	Nome Esercente* Merchant Name	Importo transazione* Transaction amount	Importo contestato* Disputed amount	Località Esercente / Sito web* Merchant Location / Web site
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

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

Spuntare la casistica rappresentante il motivo della contestazione

OPERAZIONI FRAUDOLENTE (*Fraud Transactions*)

- Il titolare della carta nega di aver eseguito la transazione contestata e dichiara di non aver autorizzato alcuna persona ad utilizzare la sua carta.
Cardholder denies authorizing or participating in the disputed transaction.

Elenco documentazione da allegare:

- Eventuale denuncia sporta davanti alle Autorità competenti

Da compilare obbligatoriamente in caso di operazioni fraudolente - The following fields must necessarily be filled in case of fraud transaction

Data _____ (GG/MM/AAAA) 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 occurred fraud.

Città _____ (luogo) in cui il titolare della carta presume sia avvenuto il furto, abbia smarrito la carta, o si sia accorto della frode subita.

City/Place where the Cardholder presumes the card theft, the card loss, or the fraud occurred.

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

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

SI / Yes **NO**

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

If the previous answer is no, please answer the following question:

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 formale denuncia.

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

SI / Yes **NO**

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

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

Il titolare della carta dichiara di aver richiesto il blocco della carta ad HYPE S.p.A.?

Does the Cardholder declare to have requested HYPE S.p.A. the blocking of the card?

SI / Yes **NO**

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 richiesto di fornire i propri dati personali e/o di pagamento
to have been contacted by third parties, for example via sms, calls, e-mails, during which the Cardholder was asked to provide personal data and/or payment data

SI / 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)

SI / 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 transactions following theft or loss, the Cardholder declares to have kept the PIN together with the card or near it or that has saved the data outside the app

SI / Yes **NO**

ERRORE DI PROCESSAMENTO (*Processing Error*)

- Importo errato:** l'Esercente ha alterato l'importo dello scontrino a transazione conclusa senza il permesso del titolare della carta.
Incorrect transaction amount: Merchant altered the transaction amount after the Transaction was completed without the consent of the Cardholder, as shown by attached copy of Cardholder's receipt.

Elenco documentazione da allegare:

- Copia dello scontrino/ricevuta di acquisto

- Transazione duplicata:** una singola transazione è stata addebitata più di una volta.
Duplicate processing: a single transaction was processed more than once, as shown by attached copy of Cardholder's receipt.

Elenco documentazione da allegare:

- Copia dello scontrino/ricevuta di acquisto
- Dichiarazione in cui il titolare della carta conferma che:
 1. riconosce almeno una delle operazioni (indicandone gli estremi);
 2. nega l'autorizzazione o la partecipazione all'operazione contestata (indicandone gli estremi);
 3. dichiara che la carta era in suo possesso al momento in cui è avvenuta l'operazione contestata

Da compilare obbligatoriamente - The following fields must necessarily be filled

Il cliente riconosce almeno una delle operazioni.
The Cardholder recognizes at least one of the transactions.

SI / 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.

SI / Yes **NO**

- Pagato con mezzo diverso da carta DOTS:** la merce e/o il servizio è stato reso, ma pagato con altro mezzo, come dimostra la documentazione fornita dal titolare della carta e qui allegata.
Paid by other means: merchandise or service was received but paid by another method, as shown by attached copy of Cardholder's documents.

Elenco documentazione da allegare:

- Scontrino/ricevuta, o altra documentazione a dimostrazione del pagamento con altro mezzo
- Documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare della carta ed Esercente

ORDINE ANNULLATO/MERCE RESA (*Cancelled/Returned*)

- Ordine permanente annullato:** l'Esercente continua ad addebitare il titolare della carta nonostante la notifica della disdetta del servizio, come dimostra la documentazione (conferma ricezione fax, mail, PEC e/o raccomandata A.R.) allegata dal titolare della carta.
Cancelled recurring transaction: Cardholder withdrew permission the charge the account for a recurring transaction, as shown by attached copy of Cardholder's documents.

Elenco documentazione da allegare:

- Lettera di disdetta
- Conferma ricezione fax, mail, PEC e/o raccomandata A.R della disdetta

Da compilare obbligatoriamente - The following fields must necessarily be filled

Il titolare della carta ha avuto contatti con l'Esercente al fine dell'annullamento dell'addebito.
The Cardholder has been in contact with the Merchant in order to cancel charge (if yes, please report the date of last contact).

SI / Yes **NO**

Se "Sì", riportare data dell'ultimo contatto con l'Esercente _____ (GG/MM/AAAA)

<p>○ Merce difettosa o non conforme all'ordine: il titolare della carta ha ricevuto merce danneggiata o difettosa o non conforme all'ordine e l'ha restituita all'Esercente. <i>Not as described or defective merchandise: Cardholder returned the merchandise that was damaged, defective or not as described, as shown by attached copy of Cardholder's documents.</i></p>	<p>Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 soluzione della contestazione tra titolare della carta ed Esercente • Dichiarazione dettagliata relativa alla non conformità del prodotto
<p>○ Credito non contabilizzato: il titolare della carta ha ricevuto uno scontrino con importo a credito che non è stato contabilizzato sulla carta di pagamento DOTS. <i>Credit not processed: Cardholder received a credit transaction receipt that was not processed, as shown by attached copy of Cardholder's receipt.</i></p>	<p>Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scontrino o documentazione scritta da parte dell'Esercente che conferma che il credito deve essere contabilizzato
<p>○ Merce resa e/o servizio annullato: il titolare della carta ha restituito la merce e/o ha cancellato il servizio nei termini previsti dal contratto di acquisto senza ricevere nessun credito da parte dell'Esercente. <i>Returned merchandise and/or cancelled services: Cardholder returned merchandise or canceled services and Merchant did not issue or process a credit transaction receipt, as shown by attached copy of Cardholder's documents.</i></p>	<p>Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 soluzione della contestazione tra titolare della carta ed 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
<p>○ 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. <i>Cancelled transaction or reservation: Cardholder cancelled the transaction or reservation within time limit and Merchant didn't issue a credit transaction receipt, as shown by attached copy of Cardholder's documents.</i></p>	<p>Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Codice di annullo della transazione o della prenotazione • Documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare della carta ed Esercente

MERCE/SERVIZI NON RICEVUTI (*Non-Receipt Goods/Services*)

<p>○ 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. <i>Service not provided: Cardholder did not receive purchased services because Merchant was unwilling or unable to provide the services, as shown by attached copy of Cardholder's documents.</i></p>	<p>Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia del contratto attestante la data in cui il servizio doveva essere reso • Documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare della carta ed Esercente
---	---

<p>○ Merce non ricevuta: il titolare della carta non ha ricevuto la merce entro i termini previsti dal contratto di acquisto o nel luogo concordato. <i>Merchandise not received: Cardholder did not receive ordered Merchandise, as shown by attached copy of Cardholder's documents.</i></p>	<p>Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia del contratto attestante la data e il luogo di consegna della merce • Documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare della carta ed esercente
<p>○ Mancata o parziale erogazione di contante durante il prelievo ATM: il titolare della carta non ha ricevuto o ha ricevuto solo una parte del contante richiesto. <i>Non-receipt or cash or portion of cash at ATM: Cardholder did not receive cash or received a partial amount.</i></p>	<p>Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ricevuta dell'ATM se in possesso

DICHIARAZIONE DETTAGLIATA DI QUANTO ACCADUTO

Detailed Statement of the events (the following fields must necessarily be filled in)

Sezione da compilare obbligatoriamente per tutte le casistiche seguendo le indicazioni fornite nell'allegato "Esempi di testi standard" sotto riportato.

(Per merce difettosa o non conforme all'ordine, per merce resa e/o servizio annullato e per merce/servizio non ricevuti è necessario precisare nella dichiarazione sia il dettaglio di quanto ordinato sia il dettaglio di quanto ricevuto).

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 artt. 47 e 76 D.P.R 28 dicembre 2000, n° 445 e s.m.i), conferma la veridicità di quanto dichiarato nel presente modulo.

Data - Date

Firma - Signature

DICHIARAZIONE DI CONTESTAZIONE DI OPERAZIONI EFFETTUATE CON DOTS

Esempi di testi standard

ERRORE DI PROCESSAMENTO	DICHIARAZIONE (Testi standard, da completare con i propri dati - [])
Importo errato	<p>Io sottoscritto [Nome e Cognome] dichiaro di aver effettuato un pagamento presso il sito [nome sito/Esercente] pari ad euro [cifra] per l'acquisto di [bene/servizio], ma dalla lista movimenti mi sono accorto che è stato addebitato un importo sbagliato, nello specifico mi è stato addebitato l'importo di euro [cifra].</p>
Doppio addebito	<p>Io sottoscritto [Nome e Cognome] dichiaro di aver effettuato un pagamento presso il sito [nome sito/Esercente] pari ad euro [cifra] per l'acquisto di [bene/servizio], ma mi è stato addebitato due volte nelle seguenti date [data 1° addebito] e [data 2° addebito].</p>
Pagamento con mezzo diverso	<p>Io sottoscritto [Nome e Cognome] dichiaro di aver effettuato un pagamento presso il sito [nome sito/Esercente] pari ad euro [cifra] per l'acquisto di [bene/servizio], ma il pagamento non è andato a buon fine e quindi ho pagato con contanti/altra carta (allego copia del pagamento andato a buon fine). Successivamente mi sono accorto che la transazione è stata anche contabilizzata su DOTS.</p>
Ordine permanente annullato	<p>Io sottoscritto [Nome e Cognome] dichiaro di aver sottoscritto in data [gg/mm/aaaa] un contratto con l'esercente [nome Esercente] per avere i seguenti servizi: [servizio/i]. In data [gg/mm/aaaa] ho annullato l'ordine come da e-mail allegata, ma l'Esercente continua ad addebitarmi l'importo. Ho tentato di risolvere con l'esercente, come da e-mail allegate, ma a tuttora non ho ricevuto il rimborso.</p>
Prenotazione annullata	<p>Io sottoscritto [Nome e Cognome] dichiaro di aver prenotato in data [gg/mm/aaaa] il seguente servizio: [servizio/i prenotato/i]. In data [gg/mm/aaaa] ho annullato il servizio perché [motivazione - ad esempio "Non potevo più recarmi in vacanza per motivi di salute"], ma non mi è stato restituito l'importo pagato. Ho tentato di risolvere con l'Esercente, come da e-mail allegate, ma a tuttora non ho ricevuto il rimborso.</p>
Merce non conforme o resa	<p>Io sottoscritto [Nome e Cognome] dichiaro di aver acquistato in data [gg/mm/aaaa] i seguenti prodotti: [prodotto/i con breve descrizione - ad esempio "Un paio di scarpe Nike nere, taglia 39"]. In data [gg/mm/aaaa] ho ricevuto la merce ma non era conforme a quanto ordinato in quanto [descrizione del problema - ad esempio "La taglia non era corretta" o "Al posto del paio di scarpe ho ricevuto un paio di occhiali"]. Ho tentato di risolvere con l'Esercente, come da e-mail allegate, ma a tuttora non ho ricevuto il rimborso.</p>
Servizio non reso	<p>Io sottoscritto [Nome e Cognome] dichiaro di aver acquistato sul sito [nome sito] in data [gg/mm/aaaa] il seguente servizio: [descrizione dettagliata di quanto ordinato - ad esempio "Un volo aereo da Milano a Parigi per il giorno gg/mm/aaaa"], ma non ho ricevuto il servizio ordinato perché [motivazione - ad esempio "Il volo è stato cancellato"]. Ho tentato di risolvere con l'Esercente, come da e-mail allegate, ma a tuttora non ho ricevuto il rimborso.</p>

Merce non ricevuta	lo sottoscritto [Nome e Cognome] dichiaro di aver acquistato sul sito [nome sito] in data [gg/mm/aaaa] i seguenti prodotti: [prodotto/i o servizio/i - ad esempio "Un paio di scarpe Nike nere, taglia 39"] , ma ad oggi non ho ancora ricevuto la merce ordinata. Ho tentato di risolvere con l'Esercente, come da e-mail allegate, ma a tuttora non ho ricevuto il rimborso.
Prelievo non andato a buon fine	<p>lo sottoscritto [Nome e Cognome] dichiaro che in data [gg/mm/aaaa] ho tentato di prelevare euro [cifra] presso lo sportello della Banca [nome Istituto] sita a [Città] in via [indirizzo], ma l'ATM non ha erogato il contante.</p> <p><i>In alternativa -----</i></p> <p>lo sottoscritto [Nome e Cognome] dichiaro che in data [gg/mm/aaaa] ho tentato di prelevare euro [cifra] presso lo sportello della Banca [nome Istituto] sita a [Città] in via [indirizzo], ma l'ATM ha erogato solo una parte del contante; nello specifico, mi ha consegnato solamente euro [cifra].</p>