

## Informazioni in merito alla contestazione di una transazione

---

Tutte le transazioni effettuate con la carta di Visa Debit e credito vengono trasmesse tramite un sistema globale di elaborazione dati elettronico di Mastercard® Worldwide o Visa International. I partner affiliati (ristoranti, alberghi, grandi magazzini ecc.) inviano quotidianamente attraverso questo sistema internazionale milioni di transazioni. Non è pertanto possibile verificare o impedire singole transazioni. **In veste di titolare di una carta di Visa Debit o credito, Lei ha la possibilità di contestare transazioni e richiederne il relativo rimborso direttamente presso di noi soltanto in seguito alla registrazione dell'importo sulla carta di Visa Debit o credito.**

Per questo tipo di rimborsi, la Banca Migros SA risp. il processore Viseca Payment Services SA sono soggetti al regolamento internazionale di Mastercard® Worldwide o Visa International e devono quindi attenersi alle disposizioni formali di cui fa parte, a seconda del motivo del reclamo, la presentazione obbligatoria di documenti di prova. Qualsiasi documentazione relativa alla transazione contestata incrementa notevolmente la probabilità di rimborso. **Il reclamo deve essere presentato in forma scritta, insieme a tutta la relativa documentazione (e-mail, lettere, informazioni in merito a contatti telefonici, giustificativi ecc.) entro 30 giorni dalla data della fattura.**

Non appena la contestazione con tutta la documentazione perverrà a Viseca Payment Services, i nostri specialisti raccoglieranno tutti i dati necessari per verificare la Sua richiesta. Qualora dovessimo necessitare di ulteriori informazioni o documenti per l'elaborazione della Sua contestazione, La contatteremo nelle prossime settimane. Altrimenti non deve intraprendere nulla.

Non appena la Banca Migros SA risp. Viseca Payment Services SA saranno in possesso di tutti i documenti necessari e in base ai chiarimenti effettuati è ammessa una restituzione conforme alle regolamentazioni vigenti a livello internazionale di Mastercard® Worldwide o Visa International, con riserva, accrediteremo al Suo conto della carta di Visa Debit o credito l'importo da Lei contestato.

A seconda dei casi, l'accertamento definitivo del caso può protrarsi per un periodo prolungato poiché sono interessate varie istanze. Salvo avviso contrario da parte nostra risp. Viseca Payment Services SA, l'accredito succitato può ritenersi definitivo.

Desideriamo sottolineare che un addebito ingiustificato può essere anche frutto di un errore non intenzionale del partner affiliato. **Spesso è possibile risolvere l'irregolarità contattando direttamente il partner interessato.**

Viseca Payment Services SA rappresenta i Suoi interessi nei confronti delle istanze responsabili in Svizzera e all'estero e si impegna per un esito positivo del caso. RingraziandoLa per la fiducia e la comprensione accordateci, auspichiamo di poter contare sul Suo supporto.

## Dati relativi al/alla titolare della carta di Visa Debit o credito e alla transazione contestata / Cardholder information and disputed transaction details

Cognome/nome First name/last name	Nome dell'esercizio Merchant name
N° di conto della carta Card account no.	Data della transazione Transaction date
(presente sulla fattura mensile / shown on monthly bill)	
Numero di telefono Phone number	Importo della transazione in CHF Transaction amount in CHF
E-Mail e-mail	Supplemento carta (surcharge) in CHF Surcharge amount in CHF

## Contestazione di un supplemento carta (surcharge) / Objection to Visa Debit and credit card surcharge

Contesto l'importo sopra menzionato (surcharge) perché l'esercizio in questione sfavorisce il pagamento con carta di Visa Debit o credito rispetto ad altri metodi di pagamento chiedendo un supplemento più elevato per il suo utilizzo.

I object to the above-mentioned amount (surcharge) because the merchant discriminates against payment by Visa Debit and credit card by imposing a higher surcharge than for other methods of payment.

### Premesse indispensabili per la richiesta di rimborso / Prerequisites for reimbursement

Nel caso dell'importo contestato si tratta di un supplemento per il pagamento con carta di Visa Debit o credito esplicitamente dichiarato come tale e che utilizzando altre modalità di pagamento non si applica o è inferiore.

The disputed fee is explicitly disclosed as a surcharge related to payment by Visa Debit and credit card; for other payment methods this surcharge does not apply, or it is lower.

Paese d'origine della transazione: Svizzera  
Country of origin of the transaction: Switzerland

Al presente formulario deve essere allegata una copia della fattura, conferma di prenotazione o conferma d'ordine su cui figuri il supplemento in questione.

A copy of the invoice, the booking or the order confirmation on which the surcharge is shown must be submitted with this form.

### Ulteriori osservazioni / Comments

Il/la sottoscritto/a conferma che i dati summenzionati sono corretti e completi. Il presente formulario acquista validità solo se corredato dalla firma giuridicamente valida del/della titolare della carta.

I hereby confirm that the information provided above is truthful and complete. This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.

Data Date	Firma del/della titolare della carta Signature of the cardholder
--------------	---

Cognome/nome in stampatello  
First name/last name in block letters