

Tipo pratica: Dispute Merchant
Type of procedure: Dispute Merchant

**MODULO DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI CON CARTE DI PAGAMENTO
DISPUTE FORM OF PAYMENT CARD TRANSACTIONS**

Spett. **INTESA SANPAOLO S.P.A.**
To **INTESA SANPAOLO S.P.A.**
Filiale
Branch __

_____, li

Io sottoscritto _____ nato a _____ (____) il
_____ residente in _____ (____), tel. _____, comunico il
disconoscimento delle operazioni sotto indicate, effettuate con la carta n. _____ scad.
_____, addebitate sul seguente rapporto:

- Conto corrente n. _____ intestato a _____
presso la filiale _____
- Libretto di risparmio nominativo n. _____ intestato a
_____ presso la filiale _____
- Carta n. _____ intestata a _____

I, the undersigned _____ born in _____ (____) on
_____ resident in _____ (____), ph. _____, hereby notify the
dispute of the transactions set out below, made with card no. _____ expiry date
_____, charged on the following account:

- Current account no. _____ held in the name of
_____ at the branch _____
- Personal savings book no. _____ held in the name of
_____ at the branch _____
- Card no. _____ held in the name of _____

**Operazioni oggetto di disconoscimento:
Transactions subject to DISPUTE:**

Data Contabile Accounting Date	Importo EUR Amount EUR	Descrizione Description	Tipo Operaz. Op. Type

*** Qualora gli spazi non fossero sufficienti, dovrà essere scaricato e compilato il modulo "Dettaglio operazioni disconosciute" che costituirà parte integrante del presente documento.
* If the fields available are not sufficient, the "Disputed transactions details" form, which will be an integral part of this document, must be downloaded and filled out.**

In relazione a quanto sopra dichiaro
In relation to the above, I declare

- che l'operazione di pagamento indicata si riferisce a beni/servizi da me richiesti ma non ancora ricevuti (la data prevista per la consegna/prestazione era _____)
- that the payment transaction indicated refers to goods/services that I requested but still not received (the delivery/service expected date was: _____)

- di aver tentato di risolvere la disputa direttamente con l'esercente, ma con esito negativo
- to have tried to solve the dispute directly with the merchant, but with a negative outcome*
- che il bene ricevuto era difettoso o diverso da quanto ordinato, che tale bene è stato quindi restituito all'esercente in data _____ e di non aver ancora ricevuto il riaccredito dell'importo
- that the good received was defective or different from that ordered, therefore that good was returned to the merchant on _____ and not to have received the credit of the amount _____*

- di avere comunicato all'esercente la revoca dell'abbonamento a partire dalla data _____; si allega copia della richiesta di revoca inviata all'esercente
- to have notified the merchant of the cancellation of the subscription as from _____; a copy of the cancellation request sent to the merchant is attached _____*

- di aver annullato la prenotazione alberghiera in data _____ alle ore _____ codice di annullamento n. _____
- to have cancelled the hotel reservation on _____ at h. _____ cancellation code no. _____*

- che l'hotel non mi ha comunicato che avrei perso il deposito se non fossi riuscito ad annullare in tempo utile la prenotazione
- that the hotel did not inform me about its cancellation policy: so, I would lose the deposit if I failed to cancel the booking in good time*

- che l'hotel mi ha trovato una sistemazione alternativa; mi ha addebitato la prenotazione originaria e non ho ancora ricevuto il relativo storno. Sono arrivato all'hotel in data _____
- that the hotel provided me with alternative accommodation; I was charged with the original booking and I still haven't received the related reimbursement I arrived at the hotel on _____*

Descrizione dell'accaduto.

Esempio: data, ora, luogo in cui è avvenuta l'operazione, eventuale segnalazione ricevuta.

Altre circostanze in cui è avvenuta l'operazione, eventuali attività svolte.

Description of what happened.

Example: date, time, place where the operation took place, eventual report received.

Other circumstances in which the operation took place, any other activity carried out.

Autorizzo la Banca a disporre ogni opportuno accertamento con riferimento alle operazioni indicate, impegnandomi a fornire qualunque ulteriore informazione utile.

I authorise the Bank to carry out all appropriate investigations with reference to the transactions, thereby undertaking to provide any additional useful information.

Chiedo il rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento sopra elencate:

- sul rapporto sopra indicato ove le operazioni sono state addebitate
- sul seguente rapporto avente la medesima intestazione del rapporto ove le operazioni sono state addebitate:
- Conto corrente n. _____ intestato a _____ presso la filiale _____
- Libretto di risparmio nominativo n. _____ intestato a _____ presso la filiale _____
- Carta n. _____ intestata a _____

I request the refund of the amount of the transactions subject to dispute:

- on the account referred above where the transactions were charged*
- on the account referred below having the same heading of the account where the transactions were charged:*
- Current account no. _____ held in the name of _____ at the branch _____*
- Personal savings book no. _____ held in the name of _____ at the branch _____*
- Card no. _____ held in the name of _____*

Prendo infine atto che:

Finally, I acknowledge that:

A. entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente modulo, se ricevuto entro le ore 15:30, la Banca rimborsa l'importo delle operazioni indicate, salvo che abbia motivato sospetto di frode. Il modulo ricevuto oltre le ore 15:30, si considera pervenuto nella giornata operativa successiva.
within the business day following receipt of this form, if received by 15:30, the Bank shall reimburse the amount of the transactions indicated above, save as in the event of suspicion of fraud; The form received after 15:30 is considered received on the following business day

B. qualora sia successivamente dimostrato che le operazioni erano state autorizzate, la Banca ha il diritto di ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, ripristinando entro 120 giorni dalla data di ricezione della presente dichiarazione la situazione del rapporto come se il rimborso non avesse avuto luogo, dandone comunicazione al sottoscritto;
if it was later proven that the transactions had been authorised, the Bank shall be entitled to obtain the return of the amount reimbursed, restoring (within 120 days from the date of receipt of this statement) the account situation as if the reimbursement had not taken place, giving notice thereof to the undersigned

C. dopo il termine sopra indicato, qualora il rimborso risulti in tutto o in parte non dovuto, la Banca non procede al ripristino della situazione del rapporto come indicato al punto B, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell'importo non dovuto
after the deadline indicated above, if the reimbursement turns out to be not due wholly or partly, the Bank shall not proceed to restore the account situation as indicated in point B, despite retaining the right to obtain the return of the amount not due

Dichiaro inoltre:

I also declare:

- di aver fornito con il presente modulo dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità mi assumo la piena responsabilità;
- *to have provided with this form data and information whose accuracy, completeness and truthfulness I assume the full liability;*
- di essere a conoscenza delle conseguenze derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità;

- *to be aware about the consequences following the possible falsity of some or all of these data and information and the related responsibilities.*
- di tenere sollevata la Banca da ogni responsabilità che possa derivarle dalle iniziative intraprese in conseguenza di eventuali false affermazioni da me effettuate nella presente dichiarazione.
- *to keep the Bank relieved of any liability that may result from the initiatives undertaken as a consequence of eventual false statements made by me in this statement.*

Si allegano i seguenti documenti:

The following documents are attached:

- documento di identità (fronte retro)
- *identity document (front and back)*
-

Luogo e data _____
Place and date _____

Firma del titolare della carta _____
Cardholder's Signature _____

Firma del titolare del conto corrente _____
Accountholder's Signature _____