A
LIS Pay S.p.A
Via Roberto Bracco, 6
20159 MILANO

Da inviare per mezzo mail a:
Ufficio BO Lis Pay
E-Mail: disputeissuer@lispay.it

MODULO DI CONTESTAZIONE DI OPERAZIONI EFFETTUATE CON CARTE DI PAGAMENTO EMESSE DA LIS PAY

SEZIONE I – DATI ANAGRAFICI
(da compilare a cura del titolare della carta)

Nome * **(First Name)**	_____	**Cognome *** **(Last Name)**	_____
Carta N. * **(Card N.)**	(inserire n della carta addebitata) _____		
Indirizzo e-mail * **(e-mail address)**	_____		
Telefono* **(phone)**	_____		
IBAN* (da indicare per il riaccredito**)**	_____		

I campi asteriscati (*) sono obbligatori.
The fields marked with (*) are mandatory

In caso di contestazione il Cliente si impegna a fornire a LIS Pay tutta la documentazione necessaria alla lavorazione della pratica, in assenza della quale LIS Pay non potrà dar seguito alla lavorazione. Verificata la completezza della documentazione LIS Pay si impegna a disporre il rimborso entro la fine della giornata lavorativa successiva alla richiesta. LIS Pay si riserva il diritto entro 120 giorni di stornare gli importi relativi ad operazioni per le quali in base a successivi controlli non sussistono i presupposti oggettivi a sostegno della richiesta.

ATTENZIONE: In caso di documentazione incompleta, LIS Pay prenderà in carico con riserva la contestazione e resterà in attesa della dovuta integrazione documentale. LIS Pay provvederà a contattare il cliente tramite l'indirizzo e-mail da lui indicato nel modulo.

Leggere accuratamente il modulo, compilarlo in ogni sua parte, **apporre la propria firma** e **inviarlo per mezzo mail all'indirizzo disputeissuer@lispay.it**

SEZIONE II – DESCRIZIONE CONTESTAZIONE

Elenco delle operazioni contestate

N	Data dell'operazione* (*Transaction date*)	Nome esercente* (*Merchant name*)	Importo * (*Transaction 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 (*) are mandatory

SEZIONE III – AUTOCERTIFICAZIONE CLIENTE

Ad integrazione di quanto indicato nel presente modulo, si riporta di seguito una descrizione dei fatti accaduti

RIQUADRO 1 - Da compilare solo in caso di transazioni disconosciute per FRODE (Carta rubata, smarrita, contraffatta, non ricevuta):

Data Evento/Data in cui il cliente ne ha preso atto (data in cui il cliente ha subito furto, smarrito la carta, si è accorto della frode subita) _____(GG/MM/AAAA)

Ora Evento/Ora in cui il cliente ne ha preso atto (ora in cui il cliente ha subito furto, smarrito la carta, si è accorto della frode subita) _____(HH:MM)

Città in cui il cliente ne ha preso atto (città in cui il cliente ha subito furto, smarrito la carta, si è accorto della frode subita) _____.

Data e ora blocco carta_____ (GG/MM/AAAA) ____ (HH:MM)

Il cliente ha sporto denuncia per l'accaduto □ **SI** □ **NO** se si in data _____ (GG/MM/AAAA)

Il cliente ha ricevuto notifiche (SMS o push) dell'avvenuto pagamento □ **SI** □ **NO**

Il cliente ha ricevuto comunicazioni da terzi tramite qualsiasi canale (es. sms, chiamate vocali, email) □ **SI** □ **NO**

Il cliente ha fornito codici personali e segreti a terzi tramite qualsiasi canale (sms, chiamate vocali, email)
□ **SI** □ **NO**

In caso di transazioni disconosciute a seguito di **furto o smarrimento**:
Il cliente ha conservato il PIN insieme alla carta □ **SI** □ **NO**

Aggiungo a quanto sopra i seguenti dettagli dell'accaduto specificando ad esempio la modalità con cui si è verificato l'evento ed eventuali circostanze ad esso collegate:

_____
_____
_____
_____
_____

RIQUADRO 2 - Da compilare solo in caso di transazioni disconosciute per "ERRORE DI PROCESSAMENTO - Transazione duplicata":

Il cliente riconosce almeno una delle operazioni □ **SI** □ **NO**

Il cliente dichiara che la carta era in Suo possesso al momento in cui è avvenuta l'operazione contestata
□ **SI** □ **NO**

Aggiungo a quanto sopra i seguenti dettagli dell'accaduto specificando ad esempio la modalità con cui si è verificato l'evento ed eventuali circostanze ad esso collegate:

_____
_____
_____
_____
_____

RIQUADRO 3 - Da compilare solo in caso di transazioni disconosciute per "ORDINE ANNULLATO/MERCE RESA – Ordine permanente annullato"

Il cliente ha avuto contatti con l'esercente □ **SI** □ **NO**, se si riportare data dell'ultimo contatto con l'esercente _____ (GG/MM/AAAA)

Aggiungo a quanto sopra i seguenti dettagli dell'accaduto specificando ad esempio la modalità con cui si è verificato l'evento ed eventuali circostanze ad esso collegate:

_____
_____
_____
_____
_____

Scegliere la singola casistica che meglio descrive il motivo della contestazione.

☐ **OPERAZIONI FRAUDOLENTE** *(Fraud Transactions)*	
☐ Transazioni Multiple avvenute con la stessa carta e presso lo stesso Esercente in modo fraudolento (per transazioni effettuate con la materialità della carta). (Multiple Transactions occurred on single Card at the same merchant Outlet without the Cardholder's permission)	ATTENZIONE: Elenco documentazione da allegare: ➢ Carta rubata/Smarrita/Clonata/Utilizzata senza autorizzazione: Documento d'identità + eventuale denuncia + Autocertificazione cliente (parte integrante del presente modulo)
☐ Il titolare carta nega di aver eseguito la transazione contestata e dichiara di non aver autorizzato alcuna persona ad utilizzare la sua carta di credito (Cardholder denies authorizing or participating in the disputed Transaction)	
☐ Transazioni avvenute in assenza del titolare carta e senza strisciata della carta sul POS (transazioni MOTO, E-Commerce e Ordini Permanenti): la transazione è stata processata senza il permesso del titolare carta (Fraud-Card-Absent Environment: A Mail/Phone Order, Recurring, or Electronic Commerce Transaction was processed without the Cardholder's permission)	

☐ **ERRORE DI PROCESSAMENTO** *(Processing Error)*	
☐**Numero di carta o Importo errato:** l'Esercente ha alterato l'importo dello scontrino a transazione conclusa senza il permesso del titolare carta, come dimostra copia dello scontrino del titolare qui allegato. (Incorrect Account Number or 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)	ATTENZIONE: Elenco documentazione da allegare: ➢ copia dello scontrino di acquisto
☐**Transazione duplicata:** una singola transazione è stata addebitata più di una volta (Duplicate Processing: a single Transaction was processed more than one)	ATTENZIONE: Elenco documentazione da allegare: ➢ Copia del documento di rendicontazione (EC, scontrino, lista movimenti) relativo all'operazione duplicata ➢ dichiarazione in cui il cliente 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

☐**Pagato con mezzo diverso da carta di credito:** la merce e/o il servizio è stato reso, ma pagato con altro mezzo, come dimostra la documentazione fornita dal titolare 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)	ATTENZIONE: 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 ed esercente

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

☐ **Ordine permanente annullato:** l'esercente continua ad addebitare il titolare carta nonostante la notifica della disdetta del servizio, come dimostra la documentazione (conferma ricezione fax e/o A.R.) allegata dal titolare carta. (Cancelled Recurring Transaction: Cardholder withdrew permission the charge the account for a Recurring Transaction, as shown by attached copy of Cardholder's documents)	ATTENZIONE: Elenco documentazione da allegare: ➢ Comunicazione di disdetta presentata dal titolare carta ➢ Ricevuta dell'esercente di accettazione/ conferma di ricezione/presa in carico della disdetta
☐ **Merce difettosa o non conforme all'ordine:** il titolare carta ha ricevuto merce danneggiata o difettosa o non conforme all'ordine e l'ha restituita all'esercente. Il titolare carta fornisce <u>obbligatoriamente</u> la seguente documentazione: 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 ed esercente; dichiarazione dettagliata relativa alla non conformità del prodotto. (Not as Described or Defective Merchandise: Cardholder returned the merchandise or cancelled services that did not match what was described on the Transaction Receipt or other documentation presented at the time of purchase, as shown by attached copy of Cardholder's documents)	ATTENZIONE: Elenco documentazione da allegare: ➢ 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 ed esercente; ➢ dichiarazione dettagliata relativa alla non conformità del prodotto
☐ **Credito non contabilizzato:** il titolare carta ha ricevuto uno scontrino con importo a credito che non è stato contabilizzato sulla carta di credito, come dimostra lo scontrino allegato dal titolare carta. (Credit Not Processed: Cardholder received a Credit Transaction Receipt that was not processed, as shown by attached copy of Cardholder's receipt.)	ATTENZIONE: Elenco documentazione da allegare: ➢ Scontrino o documentazione scritta da parte dell'Esercente che conferma che il credito deve essere contabilizzato
☐ **Merce resa e/o servizio annullato:** il titolare 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. Il titolare carta fornisce <u>obbligatoriamente</u> la seguente documentazione: 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 ed esercente; dichiarazione del titolare 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. (Returned Merchandise and/or Cancelled Services: Cardholder returned merchandise or cancelled services and Merchant did not issue or process a Credit Transaction Receipt, as shown by attached copy of Cardholder's documents.)	ATTENZIONE: Elenco documentazione da allegare: ➢ 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 ed esercente; ➢ dichiarazione del titolare 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

☐ **Prenotazione annullata:** il titolare ha annullato la transazione o la prenotazione nei termini richiesti dal contratto di acquisto senza ricevere nessun credito da parte dell'esercente. Il titolare carta fornisce obbligatoriamente la seguente documentazione: data di annullo della transazione o della prenotazione; codice di annullo della transazione o della prenotazione. (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.)	ATTENZIONE: Elenco documentazione da allegare: ➢ data di annullo della transazione o della prenotazione; ➢ codice di annullo della transazione o della prenotazione ➢ documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare ed esercente.

☐ **MERCE/SERVIZI NON RICEVUTI** *(Non-Receipt Goods/Services)*	
☐ **Servizio non reso:** l'esercente non vuole o non può fornire i servizi oppure il titolare carta non ha ricevuto il servizio entro i termini previsti dal contratto di acquisto. Il titolare carta fornisce obbligatoriamente la seguente documentazione: copia del contratto attestante la data in cui il servizio doveva essere reso; dichiarazione in cui il titolare afferma il tentativo di soluzione della contestazione con l'esercente. (Services 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)	ATTENZIONE: Elenco documentazione da allegare: ➢ copia del contratto attestante la data in cui il servizio doveva essere reso; ➢ dichiarazione in cui il titolare afferma il tentativo di soluzione della contestazione con l'esercente.
☐ **Merce non ricevuta:** il titolare carta non ha ricevuto la merce entro i termini previsti dal contratto di acquisto o nel luogo concordato. Il titolare carta fornisce obbligatoriamente la seguente documentazione: dichiarazione del titolare attestante la mancata ricezione della merce; copia del contratto attestante la data e il luogo di consegna della merce; dichiarazione in cui il titolare afferma il tentativo di soluzione della contestazione con l'esercente. (Merchandise Not Received: Cardholder did not receive ordered Merchandise, as shown by attached copy of Cardholder's documents.)	ATTENZIONE: Elenco documentazione da allegare: ➢ dichiarazione del titolare attestante la mancata ricezione della merce; ➢ copia del contratto attestante la data e il luogo di consegna della merce; ➢ dichiarazione in cui il titolare afferma il tentativo di soluzione della contestazione con l'esercente.
☐ **Mancata o parziale erogazione di contante durante il prelievo ATM:** il titolare carta non ha ricevuto o ha ricevuto solo una parte del contante richiesto. (Non-Receipt of Cash or portion of cash al ATM: Cardholder did not receive cash or received a partial amount)	ATTENZIONE: Elenco documentazione da allegare: ➢ Ricevuta dell'ATM

Autorizzo LIS Pay, qualora dalla verifiche effettuate risulti che l'operazione è stata regolarmente autorizzata, a riaddebitare le somme precedentemente rimborsate, senza null'altro aver a pretendere da LIS Pay stessa
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.

FIRMA (signature)

……

Data (date) _____