*Il modulo compilato con gli allegati richiesti **in formato PDF** dovrà pervenire esclusivamente via mail all'indirizzo **dispute@mooney.it***

Modulo di disconoscimento operazioni di pagamento

Istruzioni per la corretta scelta delle operazioni relative alla casistica
Instructions for the correct choice of operations relating to the case

CASISTICA RELATIVA ALL'OPERAZIONE	NR. OPERAZIONE DA VALORIZZARE OBBLIGATORIAMENTE	NR. OPERAZIONE DA VALORIZZARE PREFERIBILMENTE
OPERAZIONI NON AUTORIZZATE/FRAUDOLENTE Unauthorized/fraudolent operations	1, 3 (INDICARE LA LOCALITA'), 4 (INDICARE DATA E ORA DEL BLOCCO), 5	6
PRELIEVO ATM *Withdrawal*	1, e una a scelta tra 7 - 8 - 9	
MERCE/SERVIZI NON RICEVUTI *Goods/services not received*	1, e una a scelta tra: • 11 (OBBLIGATORIO SCONTRINO/RICEVUTA) • 12 (OBBLIGATORIO SCONTRINO/RICEVUTA) • 13 (OBBLIGATORIA DATA E COMPILAZIONE PUNTO 21 CON DESCRIZIONE DEL BENE/SERVIZIO) • 15 (OBBLIGATORIA DATA)	14 (CON DOCS A SUPPORTO, AD ES. UNO SCAMBIO DI MAIL CON IL VENDITORE/PRESTATORE DI SERVIZI)
FURTO/SMARRIMENTO Stolen / Loss	2, 3, 4, 5	6

Spett. Ufficio Backoffice
TO
Filiale
Branch

_____, lì

Io sottoscritto (*)_____nato a_____il _____

Residente in_____(___), tel_____, comunico il disconoscimento delle operazioni sotto indicate, effettuate con la carta n. (*)_____ scad. (*)_____

addebitate sulla stessa avente il seguente IBAN (*)_____e intestata a me medesimo.

I, the undersigned(*)_____born in _____ on _____

Resident in_____(___), tel _____, hereby notify the dispute of the transactions set out below, made with card no. (*)_____expiry date (*)_____,

charged to the same card with the following IBAN(*)_____and in the name of myself.

Elenco delle operazioni contestate (*)
List of disputed transactions

Data Operazione ***Date of transaction***	**Importo EUR** ***Amount EUR***	**Descrizione** ***Description***

Indicare obbligatoriamente con una X nello spazio apposito una tra le due casistiche sotto indicate (*):

1. ☐ Che la carta è sempre stata in mio possesso
That the card has always been in my possession

OPPURE, IN CASO DI FURTO O SMARRIMENTO:

2. ☐ che la carta è stata smarrita/rubata in data_____; allego copia della denuncia di smarrimento/furto
the card has been lost/stolen on_____; and in this regard, I attach here a copy of the Police Report

In relazione a quanto sopra dichiaro (compilare le opzioni possibili, vedi istruzioni alla prima pagina) (*):
In relation to the above, I declare (tick all possible options, see instructions on the last page):

OPERAZIONE NON AUTORIZZATA/FRAUDOLENTA
Unauthorized/fraudolent operation

3. che non mi trovavo nella località dove sono state eseguite le operazioni fraudolente, bensì a _____
that I was not where the fraudulent transactions occurred, but rather I was in _____
4. di aver richiesto il blocco della carta in data_____alle ore _____
to have requested the block of the card on_____hour _____
5. di non aver autorizzato né partecipato alle operazioni sopra indicate
to have not authorised neither participated in the above transactions
6. di aver utilizzato la carta l'ultima volta il giorno_____a_____
to have used the card the last time on_____in _

PRELIEVO CONTANTI PRESSO ATM
Automated Teller Machine cash advance

7. di non aver ricevuto alcun contante a seguito della richiesta di prelievo tramite sportello automatico (ATM)
to have not received any cash following a withdrawal request at the Automatic Teller Machine (ATM)
8. di avere ricevuto contanti per l'importo di_____a fronte di una richiesta di prelievo tramite sportello automatico (ATM) per l'importo di _____
to have received cash for the amount of_____following a withdrawal request at the Automatic Teller Machine (ATM) for the amount of _____
9. che a fronte di un'unica operazione di prelievo, sono stati effettuati n._____addebiti
that against a single withdrawal transaction, n._____charges have been made

MERCE E/O SERVIZI NON RICEVUTI / NON CONFORMI
Goods/Services not received/not as described

10. di aver effettuato una sola operazione di pagamento, per l'importo di_____presso_____,
anziché le n._____operazioni di pagamento addebitate
to have made a single payment transaction, for the amount of_____at_____,
instead of the n._____payment transactions debited

mooney

11. di aver autorizzato l'operazione per un importo diverso rispetto a quello addebitato, pari a_____. **Si allega scontrino di pagamento**
that the transaction amount debited is different from the one actually approved, equal to_____. **Transaction receipt attached**
12. Che il prezzo relativo ai seguenti beni/ cui si riferisce l'operazione sopra indicata non è stato pagato con carta ma con altri metodi di pagamento. **Si allega prova del pagamento avvenuto;**
that the price of the good/service shown to which the above transaction refers has not been paid by the Credit Card but with other payment means. **As per the proof attached;**
13. che l'operazione di pagamento sopra indicata si riferisce ai seguenti beni/servizi (**indicare nel punto 21 descrizione dettagliata della tipologia di merce/servizio**), da me richiesti ma non ancora ricevuti (la data prevista per la consegna/prestazione era:_____)
that the payment transaction indicated above refers to goods/services (**in point 21 indicate a detailed description of the type of good/service**) that I requested but still not received (the expected delivery/service date was:_____)
14. di aver tentato di risolvere la disputa direttamente con l'esercente, ma con esito negativo; **allego documentazione a supporto**
to have tried to solve the dispute directly with the merchant, but with a negative outcome**, supporting documentation atttached**
15. 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. Il bene in questione era: _____
that the good received was defective or different from that ordered, therefore that good was returned to merchant on_____and not to have received the credit of the amount. The good was _____
16. 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 revocation of the subscription as from_____; **a copy of the revocation request sent to the merchant is attached**
17. di non aver ricevuto l'accredito relativo all'operazione di storno indicata nello scontrino allegato
to have not received the credit relating to the reversal transaction as per the credit transaction receipt attached

PRENOTAZIONI ALBERGHIERE / AUTONOLEGGI
Hotel/car rental reservations

18. di avere annullato la prenotazione in data_____alle ore_____. Il codice di annullamento comunicato dalla struttura è _____
to have cancelled the reservation on_____at h._____. Cancellation code no. _____
19. che l'hotel/autonoleggio non mi ha comunicato che avrei perso il deposito se non fossi riuscito ad annullare in tempo utile la prenotazione
that the hotel/car rental did not inform me about its cancellation policy: so, I would lose the deposit if I failed to cancel the booking in good time
20. 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 in 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 reversal. I arrived at the hotel on _____

21. Altro (descrivere il problema) (*) _____
Other (describe the issue) _____

(*) Dati obbligatori. In assenza della corretta compilazione di tutti i campi obbligatori il presente modulo non può essere preso in carico per la corretta gestione della richiesta.

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 Iassume 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.

Autorizzo Mooney S.p.A. a disporre ogni opportuno accertamento con riferimento alle operazioni sopra indicate, impegnandomi a fornire qualunque ulteriore informazione utile, e a distruggere la carta ove in mio possesso, allegando la prova.
I authorise Mooney S.p.A. to launch all appropriate investigations with reference to the above transactions, thereby undertaking to provide any additional useful information, and I undertake to destroy the card where my possession, providing the relevant evidence.

Luogo e data (*) _____
Place and date _____

Firma del titolare della carta (*) _____
Cardholder's Signature _____

Il rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento avverrà esclusivamente sullo stesso rapporto ove le operazioni sono state addebitate.

The refund of the amount of the above transactions subject to dispute will take place exclusively on the same account used for the payment.

Prendo infine atto che:
Finally, I acknowledge that:

A. entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente modulo completo della documentazione allegata in formato PDF, Mooney S.p.A. rimborsa l'importo delle operazioni sopra indicate, salvo che abbia motivato sospetto di frode;
within the business day following receipt of this form with the attached files in PDF, Mooney S.p.A. shall refunds the amount of the transactions indicated above, save as in the event of suspicion of fraud;

B. qualora sia successivamente dimostrata l'autorizzazione delle transazioni da parte del sottoscritto, Mooney S.p.A. avrà diritto ad ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, ripristinando la situazione del rapporto come se il rimborso non avesse avuto luogo, dandone comunicazione al sottoscritto;
if the authorization of the transactions by the undersigned is subsequently demonstrated, Mooney S.p.A. will be entitled to obtain the refund of the refunded amount, restoring by the account situation as if the refund had not taken place, notifying the undersigned;

C. al termine della disputa, qualora il rimborso risulti in tutto o in parte non dovuto, Mooney S.p.A. 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 chargeback, if the refund turns out to be not due wholly or partly, Mooney S.p.A. shall not proceed to restore the account situation as indicated in point B, despite retaining the right to obtain the return of the amountnot due

Si allegano i seguenti documenti:

- **DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO IN CORSO DI VALIDITA', A SCELTA TRA CARTA D'IDENTITÀ, PATENTE O PASSAPORTO ITALIANO (*)**
  IDENTITY DOCUMENT (FRONT AND BACK)

- **DENUNCIA EFFETTUATA PRESSO LE AUTORITA' GIUDIZIARIE COMPETENTI**
  COMPLAINT / POLICE REPORT

The following documents are attached:
- *IDENTITY DOCUMENT (FRONT AND BACK)*
- *COMPLAINT / POLICE REPORT*

Luogo e data (*) _____
Place and date _____

Firma del titolare del conto corrente (*)_____
Accountholder's Signature _____