

Dati Richiedente

Ragione Sociale/Cognome e nome _____

Presentatore della richiesta e ruolo rispetto al Cliente (*) _____

Numero carta prepagata _____

Documento d'identità (in corso di validità) (**) Tipo _____ N.ro _____

Operazioni contestate:

Data transazione	Importo transazione	Importo contestato	Modalità di effettuazione della transazione (POS fisico/ <i>online</i>)	Nome/località esercente

(*) *i.e.* legale rappresentante del Cliente, dipendente del Cliente, ecc.

(**) è obbligatorio allegare copia fronte/retro del documento d'identità in corso di validità del presentatore della richiesta (soggetto il cui nome e cognome è stampato sulla carta prepagata di riferimento)

1 Errori di elaborazione

- Ho effettuato una sola transazione, ma sono stato addebitato più volte dallo stesso esercente per lo stesso importo
- Ho effettuato una sola transazione per l'importo di _____
Con l'ulteriore addebito di _____
- L'importo per cui sono stato addebitato è stato pagato con altri mezzi (ad esempio bonifico, contanti). Allego prova dell'avvenuto pagamento con altro mezzo
- L'importo della transazione è stato alterato da _____ a _____. Allego prova dell'importo effettivamente pagato

2 Transazioni non effettuate (***)

- In relazione all'addebito contestato, dichiaro di non aver mai effettuato la spesa e di non aver autorizzato alcuna persona ad utilizzare la mia carta prepagata
- Sono sempre stato in possesso della carta prepagata
- Non riconosco alcun addebito a partire dal giorno ___/___/_____

(***) Al fine di rendere valida la richiesta, è obbligatorio allegare la denuncia effettuata presso le autorità competenti

3 Contestazione di prelievo contanti

- Non ho ricevuto contanti a seguito di richiesta di prelievo tramite ATM
- A seguito di richiesta di prelievo di contanti tramite ATM per l'importo di _____ ho ricevuto parzialmente contanti per _____
- Sono stato addebitato n _____ volte per la stessa transazione tramite ATM

4 Addebiti alberghieri – Autonoleggi - Compagnie aeree

- Ho disdetto la prenotazione in data ___/___/_____ Numero di cancellazione _____
- Dichiaro, in relazione all'addebito contestato, di non essere mai stato nell'albergo, né ho mai prenotato una camera, né autorizzato alcuna persona ad utilizzare la mia carta prepagata
- Ho ricevuto un ulteriore addebito da parte dell'albergo, dichiaro di non aver effettuato spese extra (frigo bar, lavanderia, telefonate, etc ...)
- Ho ricevuto un ulteriore addebito da parte dell'autonoleggio, dichiaro che il veicolo noleggiato non ha riportato alcun danno e che è stato riconsegnato alla data e luogo stabiliti (inoltre la documentazione in possesso)

5 Contestazioni per merci o servizi

- Merce non ricevuta – servizio non reso
- Data di presunta ricezione merce: ___/___/_____ – data di erogazione del servizio: ___/___/_____
- Merce difettosa o non conforme. Allego documentazione che comprova l'effettiva non conformità e l'avvenuta restituzione della merce all'esercente
- Rinuncia a servizi ricorrenti/disdetta utenze
- Data di cancellazione servizio/utenze: ___/___/_____
- Data in cui è stato effettuato un tentativo per risolvere la disputa direttamente con l'esercente: ___/___/_____

6 Altre ragioni per la disputa:

7 Altri motivi di reclamo:

- Comunicazioni/informazioni al cliente:** il motivo del reclamo attiene ritardata, erronea o mancata informazione e comunicazione alla clientela;
- Assistenza del personale:** il motivo del reclamo attiene al comportamento del personale quale scortesia, mancanza di professionalità;
- Aspetti organizzativi:** il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo oppure verificatesi genericamente nel rapporto con il cliente;
- Esecuzione delle operazioni:** il motivo del reclamo concerne errori, ritardi dell'operazione o la mancata esecuzione delle disposizioni impartite;
- Applicazione delle condizioni:** il reclamo è motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio;
- Condizioni:** il motivo del reclamo è riconducibile alle condizioni economiche e non, in termini assoluti, del servizio;

Altro

Data e Luogo _____

Firma Richiedente
