

## Modulo per le contestazioni per merci/servizi non ricevuti

### **Che cosa dovete fare?**

- Compili tutti i punti richiesti sul modulo e indichi il motivo della contestazione.
- La invitiamo ad inviarci tutta la documentazione in suo possesso (e-mail, informazioni su contatti con il commerciante, giustificativi di vendita ecc.).
- Firmi solo la pagina con il motivo di contestazione e rinvi il modulo con il foglio d'indirizzo allegato.

### **Ulteriore procedura**

- Riceverà da noi una conferma con il numero di riferimento. La preghiamo di indicarci questo numero su tutti i documenti che ci invierà in riferimento alla sua contestazione.
- In alcuni casi le nostre verifiche presso la banca del punto di vendita coinvolto possono durare vari mesi.

### **Informazioni importanti**

- Solo se contesta la transazione per iscritto entro 30 giorni dalla data della fattura, ci è possibile fare opposizione presso la banca del commerciante responsabile.
- Per motivi di sicurezza non corrispondiamo tramite e-mail con i nostri clienti. La contatteremo per posta o telefono.
- Il presente formulario non consente di contestare i seguenti addebiti: interessi di mora, tasse di sollecito, prezzi annuali delle carte di credito UBS/carta prepagata UBS e prezzi d'ingresso agli Airport Lounge con il Priority Pass. Qualora non foste d'accordo con uno degli addebiti menzionati, vi invitiamo a rivolgervi al nostro servizio clienti: tel. +41 44 828 35 01.
- Conformemente alle vigenti condizioni generali per l'utilizzo delle carte di credito e prepagate UBS, eventuali irregolarità con gli esercenti convenzionati dovute alla presente contestazione nonché le pretese derivanti devono essere risolte direttamente dal Titolare con l'esercente convenzionato.

.....  
Numero di carta.....  
Nome/Cognome

## Contestazione di transazioni con carte

**UBS Switzerland AG**Flughofstrasse 35  
Casella postale  
8152 Glattbrugg  
Tel. +41 44 828 35 01

---

**Compili integralmente questa sezione****Importante**

Con la presente confermo l'esattezza e la completezza delle indicazioni riportate di seguito. La mia carta di credito UBS/la mia carta prepagata UBS non è stata né rubata né è andata persa ed è inoltre rimasta sempre in mio possesso.

*Important*

*I hereby confirm that the following information is complete and truthful. Furthermore, I certify that my UBS credit card / UBS prepaid card has never been lost or stolen and has always been in my possession.*

.....  
Numero della carta/*Card number*.....  
Importo/*Amount*.....  
Cognome/*Last name*.....  
Data della transazione/*Transaction date*.....  
Nome/*First name*.....  
Commerciante/*Merchant*

---

Ho controllato la mia fattura mensile e contesto questo addebito per il seguente motivo:  
*I have checked my monthly statement and dispute this transaction for the following reason:*

**Mancata ricezione della merce/del servizio**

- Non ho ricevuto la merce ordinata/il servizio ordinato.  
*I ordered goods/services but never received them.*

Inoltre, in data ho contattato per iscritto/per telefono il commerciante il signor/la signora per chiarire la questione  
(vedasi documentazione allegata).  
*Furthermore, I contacted the following merchant in order to clarify this matter (see enclosed documentation).*

.....  
Commerciante/*Company*.....  
Signor/Signora/*Mr/Ms*

.....  per iscritto/*in writing*     per telefono/*by telephone*  
Data/*Date*

---

**Firma**

Questo modulo deve essere firmato personalmente dal titolare della carta.  
*This form must be signed by the cardholder personally.*

.....  
Data/*Date*.....  
Firma/*Signature*



.....  
Numero di carta.....  
Nome/Cognome

UBS Switzerland AG  
Chargeback  
Flughofstrasse 35  
8152 Glattbrugg

## Foglio d'indirizzo

---

**Compilare integralmente questa sezione**

Conferma del titolare della carta per la transazione contestata:

.....  
Cognome.....  
Telefono privato.....  
Nome.....  
Telefono ufficio.....  
Cellulare

---

**Questi allegati sono acclusi?**

- Presa di contatto scritta con il commerciante
  - Copia dell'ordinazione
  - Prova di bancarotta
-