

Ad Hype S.p.A.  
Piazza Gaudenzio Sella, 1  
13900 Biella – BI-

Ufficio Dispute  
Via Milano 1 13900 Biella - Chiavazza  
E-Mail: hello@hype.it  
Sito Internet: www.hype.it

## MODULO DI CONTESTAZIONE DI OPERAZIONI ESEGUITE CON CARTA DI PAGAMENTO HYPE

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

<b>Nome *</b> (First Name)	_____	<b>Cognome *</b> (Last Name)	_____
<b>Carta N. *</b> (Card N.)	(inserire n della carta di pagamento addebitata) _____		
<b>Indirizzo e-mail *</b> (e-mail address)	_____		
<b>Telefono*</b> (phone)	_____		
<b>IBAN*</b> (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 all'Istituto tutta la documentazione necessaria alla lavorazione della pratica, in assenza della quale HYPE S.p.A. non potrà dar seguito alla lavorazione. Esclusivamente in caso di disputa per transazioni fraudolente, verificata la completezza della documentazione HYPE S.p.A. si impegna a disporre il rimborso salvo buon fine entro la fine della giornata lavorativa successiva alla richiesta. L'Istituto 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; si precisa che nel caso in cui la pratica arrivasse in arbitrato tale termine potrebbe essere superiore a 120 giorni.

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

Le operazioni fraudolente effettuate con la carta di pagamento devono essere contestate entro 13 mesi dalla notifica della transazione previo tempestivo blocco della medesima carta.

Le operazioni non fraudolente effettuate con la carta di pagamento devono essere contestate entro 60 giorni dalla notifica della transazione.

Leggere accuratamente il modulo, compilarlo in ogni sua parte, selezionare una sola casistica ed apporre la propria firma.

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

**SEZIONE II – DESCRIZIONE CONTESTAZIONE**

**Elenco delle operazioni contestate**

N	Data dell'operazione* ( <i>Transaction date</i> )	Nome esercente* ( <i>Merchant name</i> )	Importo transazione* ( <i>Transaction amount</i> )	Importo contestato*	Località esercente/sito web* ( <i>Merchant location/web site</i> )
1	_____	_____	_____	_____	_____
2	_____	_____	_____	_____	_____
3	_____	_____	_____	_____	_____
4	_____	_____	_____	_____	_____
5	_____	_____	_____	_____	_____
6	_____	_____	_____	_____	_____
7	_____	_____	_____	_____	_____
8	_____	_____	_____	_____	_____
9	_____	_____	_____	_____	_____
10	_____	_____	_____	_____	_____
11	_____	_____	_____	_____	_____
12	_____	_____	_____	_____	_____
13	_____	_____	_____	_____	_____
14	_____	_____	_____	_____	_____
15	_____	_____	_____	_____	_____
16	_____	_____	_____	_____	_____
17	_____	_____	_____	_____	_____
18	_____	_____	_____	_____	_____
19	_____	_____	_____	_____	_____
20	_____	_____	_____	_____	_____

Scelga la singola casistica che meglio descrive il motivo della sua contestazione.

**OPERAZIONI FRAUDOLENTE (Fraud Transactions)**

<p><input type="checkbox"/> 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)</p>	<p><b>ATTENZIONE:</b> Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Carta rubata/Smarrita/Utilizzata senza autorizzazione: Denuncia + documento d'identità</li> <li>➤ Carta Clonata: Denuncia + materialità della carta tagliata + documento d'identità</li> </ul>
--	--

**ERRORE DI PROCESSAMENTO (Processing Error)**

<p><input type="checkbox"/> <b>Numero di carta o Importo errato:</b> 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)</p>	<p><b>ATTENZIONE:</b> Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ copia dello scontrino di acquisto</li> </ul>
<p><input type="checkbox"/> <b>Transazione duplicata:</b> una singola transazione è stata addebitata più di una volta (Duplicate Processing: a single Transaction was processed more than one)</p>	<p><b>ATTENZIONE:</b> Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ copia dello scontrino di acquisto riconosciuto da cliente</li> <li>➤ dichiarazione in cui il cliente conferma che:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) riconosce almeno una delle operazioni (indicandone gli estremi);</li> <li>2) nega l'autorizzazione o la partecipazione all'operazione contestata (indicandone gli estremi);</li> <li>3) dichiara che la carta era in Suo possesso al momento in cui è avvenuta l'operazione contestata</li> </ol> </li> </ul>
<p><input type="checkbox"/> <b>Pagato con mezzo diverso da carta di credito:</b> 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)</p>	<p><b>ATTENZIONE:</b> Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Scontrino, ricevuta, o altra documentazione a dimostrazione del pagamento con altro mezzo</li> <li>➤ documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare ed esercente</li> </ul>

**Dichiarazione dettagliata di quanto accaduto:**

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

<p><input type="checkbox"/> <b>Ordine permanente annullato:</b> 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.</p> <p>(Cancelled Recurring Transaction: Cardholder withdrew permission the charge the account for a Recurring Transaction, as shown by attached copy of Cardholder's documents)</p>	<p><b>ATTENZIONE:</b> Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Lettera di disdetta</li><li>➤ conferma ricezione fax e/o A.R della disdetta</li></ul>
<p><input type="checkbox"/> <b>Merce difettosa o non conforme all'ordine:</b> 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.</p> <p>(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)</p>	<p><b>ATTENZIONE:</b> Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ data di restituzione della merce o di disdetta del servizio;</li><li>➤ nome dello spedizioniere;</li><li>➤ copia lettera di vettura;</li><li>➤ data di ricezione della merce da parte dell'esercente;</li><li>➤ documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare ed esercente;</li><li>➤ dichiarazione dettagliata relativa alla non conformità del prodotto</li></ul>
<p><input type="checkbox"/> <b>Credito non contabilizzato:</b> 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.</p> <p>(Credit Not Processed: Cardholder received a Credit Transaction Receipt that was not processed, as shown by attached copy of Cardholder's receipt.)</p>	<p><b>ATTENZIONE:</b> Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Scontrino o documentazione scritta da parte dell'Esercente che conferma che il credito deve essere contabilizzato</li></ul>
<p><input type="checkbox"/> <b>Merce resa e/o servizio annullato:</b> 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.</p> <p>(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.)</p>	<p><b>ATTENZIONE:</b> Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ data di restituzione della merce o di disdetta del servizio;</li><li>➤ nome dello spedizioniere;</li><li>➤ copia lettera di vettura;</li><li>➤ data di ricezione della merce da parte dell'esercente;</li><li>➤ documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare ed esercente;</li><li>➤ 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</li></ul>
<p><input type="checkbox"/> <b>Prenotazione annullata:</b> 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 <u>obbligatoriamente</u> la seguente documentazione: data di annullo della transazione o della prenotazione; codice di annullo della transazione o della prenotazione.</p> <p>(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.)</p>	<p><b>ATTENZIONE:</b> Elenco documentazione da allegare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ data di annullo della transazione o della prenotazione;</li><li>➤ codice di annullo della transazione o della prenotazione</li><li>➤ documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare ed esercente.</li></ul>

**Dichiarazione dettagliata di quanto accaduto:**

*(Per merce difettosa o non conforme all'ordine e per merce resa e/o servizio annullato è necessario precisare nella dichiarazione sia il dettaglio di quanto ordinato sia il dettaglio di quanto ricevuto)*

**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. Sono escluse le transazioni eseguite verso categorie merceologiche identificate da determinati codici MCC (Merchant Category Code) ad esempio moneytransfer, trading online, operazioni in cryptovalute, ecc.

*(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;
- documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare ed 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;
- documentazione che attesta il tentativo di soluzione della contestazione tra titolare ed 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 at ATM: Cardholder did not receive cash or received a partial amount)*

**ATTENZIONE:** Elenco documentazione da allegare:

- Ricevuta dell'ATM se in possesso
- Dichiarazione scritta e precisa di quanto accaduto

**Dichiarazione dettagliata di quanto accaduto:**

*(Per merce / servizio non ricevuti è necessario precisare nella dichiarazione il dettaglio di quanto ordinato e non ricevuto)*

Autorizzo HYPE S.p.A., qualora dalla verifiche effettuate risulti che l'operazione è stata regolarmente autorizzata, a riaddebitare le somme precedentemente rimborsate, senza null'altro aver a pretendere dall'Istituto stesso.

**FIRMA** \* (signature)

.....

**Data** (date) \_\_\_\_\_



## DICHIARAZIONE DI CONTESTAZIONE DI OPERAZIONI EFFETTUATE CON HYPE

*Esempi di testi standard*

ERRORE DI PROCESSAMENTO	DICHIARAZIONE <i>(Testi standard, da completare con i propri dati – [ ])</i>
Importo errato	Io sottoscritto [nome] dichiaro di aver effettuato un pagamento presso il sito [nome sito/esercente] pari ad euro [cifra] per l'acquisto di [bene/servizio] ma dalla lista movimenti mi sono accorto che è stato addebitato un importo sbagliato, nello specifico mi è stato addebitato l'importo di euro [cifra].
Doppio accreditato	Io sottoscritto [nome] dichiaro di aver effettuato un pagamento presso il sito [nome sito/esercente] pari ad euro [cifra] per l'acquisto di [bene/servizio] ma mi è stato addebitato due volte nelle seguenti date [data 1° addebito] e [data 2° addebito].
Pagamento con Mezzo Diverso	Io sottoscritto [nome] dichiaro di aver effettuato un pagamento presso il sito [nome sito/esercente] pari ad euro [cifra] per l'acquisto di [bene/servizio] ma il pagamento non è andato a buon fine e quindi ho pagato con contanti/altra carta (allego copia del pagamento andato a buon fine). Successivamente mi sono accorto che la transazione è stata anche contabilizzata su Hype.
Ordine permanente annullato	Io sottoscritto [nome] dichiaro di aver sottoscritto in data [gg/mm/aaaa] un contratto con l'esercente [nome esercente] per avere i seguenti servizi: [servizio/i]. In data [gg/mm/aaaa] ho annullato l'ordine come da mail allegata ma l'esercente continua ad addebitarmi l'importo. Ho tentato di risolvere con l'esercente, come da mail allegate, ma a tuttora non ho ricevuto il rimborso.
Prenotazione annullata	Io sottoscritto [nome] dichiaro di aver prenotato in data [gg/mm/aaaa] il seguente servizio: [servizio/i prenotato/i]. In data [gg/mm/aaaa] ho annullato il servizio perché [motivazione - <i>ad esempio non potevo più recarmi in vacanza per motivi di salute</i> ] ma non mi è stato restituito l'importo pagato. Ho tentato di risolvere con l'esercente, come da mail allegate, ma a tuttora non ho ricevuto il rimborso.
Merce non conforme o resa	Io sottoscritto [nome] dichiaro di aver acquistato in data [gg/mm/aaaa] i seguenti prodotti: [prodotto/i con breve descrizione – <i>ad esempio un paio di scarpe Nike nere, taglia 39</i> ]. In data [gg/mm/aaaa] ho ricevuto la merce ma non era conforme a quanto ordinato in quanto [descrizione del problema – <i>ad esempio la taglia non era corretta o al posto del paio di scarpe ho ricevuto un paio di occhiali</i> ]. Ho tentato di risolvere con l'esercente, come da mail allegate, ma a tuttora non ho ricevuto il rimborso.
Servizio non reso	Io sottoscritto [nome] dichiaro di aver acquistato sul sito [nome sito] in data [gg/mm/aaaa] il seguente servizio: [descrizione dettagliata di quanto ordinato]



	<p>- <i>ad esempio un volo aereo da Milano a Parigi per il giorno 28 gennaio 2020</i>, ma non ho ricevuto il servizio ordinato perché <b>[motivazione - ad esempio il volo è stato cancellato]</b>. Ho tentato di risolvere con l' esercente, come da mail allegate, ma a tuttora non ho ricevuto il rimborso</p>
Merce non ricevuta	<p>Io sottoscritto <b>[nome]</b> dichiaro di aver acquistato sul sito <b>[nome sito]</b> in data <b>[gg/mm/aaaa]</b> i seguenti prodotti: <b>[prodotto/i o servizio/i - ad esempio un paio di scarpe Nike nere, taglia 39]</b> ma ad oggi non ho ancora ricevuto la merce ordinata. Ho tentato di risolvere con l' esercente, come da mail allegate, ma a tuttora non ho ricevuto il rimborso</p>
Prelievo non andato a buon fine	<p>Io sottoscritto <b>[nome]</b> dichiaro che in data <b>[gg/mm/aaaa]</b> ho tentato di prelevare € <b>[cifra]</b> presso lo sportello della Banca <b>[nome Istituto]</b> sita a <b>[Città]</b> in via <b>[indirizzo]</b> ma l' ATM non ha erogato il contante.</p>
	<p><i>In alternativa</i> _____</p> <p>Io sottoscritto <b>[nome]</b> dichiaro che in data <b>[gg/mm/aaaa]</b> ho tentato di prelevare € <b>[cifra]</b> presso lo sportello della Banca <b>[nome Istituto]</b> sita a <b>[Città]</b> in via <b>[indirizzo]</b> ma l' ATM ha erogato solo una parte del contante; nello specifico mi ha consegnato solamente € <b>[cifra]</b>.</p>