

Cognome/ Nome:  
Name/ First name: \_\_\_\_\_Numero della carta:  
Card No.: \_\_\_\_\_Importo dell'acquisto in valuta estera: \_\_\_\_\_  
Purchase amount in foreign currency:In CHF: \_\_\_\_\_  
In Swiss francs:Data della transazione: \_\_\_\_\_  
Transaction date:Nome / località dell'esercizio commerciale: \_\_\_\_\_  
Merchant Name / Location:Per eventuali chiarimenti sono raggiungibile al seguente numero telefonico: \_\_\_\_\_  
Please contact me at this number if you have any further questions:**Ho verificato la transazione sul mio estratto conto e contesto l'addebito sopra indicato per il seguente motivo:**

I have examined the transactions shown on my statement of account and I dispute the above mentioned transaction for the following reason:

**Importante: confermo che la mia carta non è stata rubata e che è sempre rimasta in mio possesso.****Important:** I certify that my credit card has neither been lost nor stolen and was always in my possession.

- 1. L'importo del documento di vendita è stato alterato da \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ (Prova obbligatoria. P.f. alleggi una copia della ricevuta).**  
The amount of the sales draft was altered from \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_ (Proof required. I have enclosed a copy of the sales slip).
- 2. Confermo di non avere né effettuato, né autorizzato questa transazione.**  
I certify that I neither made nor authorised the above mentioned transaction.
- 3. No ho mai ricevuto la merce che mi è stata addebitata. Ho avisato il commerciante.**  
I have never received the merchandise that I have been debited for. I have contacted the merchant.
- 4. Confermo che l'importo indicato era una transazione unica, ma che è stato addebitato due o più volte. Ho effettuato una sola transazione presso questo esercizio commerciale.**  
I certify that the charge in question is a duplicate / multiple debit to my statement. I made only one transaction at this merchant.
- 5. Confermo di avere annullato il mio abbonamento per iscritto / telefono in data \_\_\_\_\_. P.f. alleggi una copia dell'annullamento. Numero dell'annullamento: \_\_\_\_\_**  
I certify that I already cancelled my subscription in writing / phone on \_\_\_\_\_. Please enclose the copy of the cancellation.  
Cancellation number: \_\_\_\_\_
- 6. Confermo di aver effettuato una prenotazione d'albergo che però ho annullato per iscritto / telefono in data \_\_\_\_\_. Numero dell'annullamento: \_\_\_\_\_**  
I certify that I made a hotel reservation, but I cancelled it in writing / phone on \_\_\_\_\_. Cancellation number: \_\_\_\_\_
- 7. Confermo di avere ricevuto la merce in uno stato difettoso, non come descritto (p.f. alleggi una spiegazione relativa). Ho avisato il commerciante (p.f. alleggi il risultato).**  
The ordered merchandise was received defective / not as described (please enclose a relevant explanation). I have contacted the merchant (please enclose outcome).
- 8. L'importo in questione è già stato pagato con altri mezzi (in contanti, agenzia di viaggi, pagamento anticipato, voucher etc.).**  
The disputed amount has already been paid by other means (proof required).
- 9. Altri motivi: \_\_\_\_\_**  
Other reasons: \_\_\_\_\_

**La preghiamo di osservare quanto segue:**

Please note the following:

- P.f. alleggi le copie delle ricevute, degli scontrini o di altri documenti relativi a questa contestazione.  
Ensure that you enclose copies of proof, receipts or any other documentation that form part of the complaint.
- Invii questo modulo **entro 10 giorni a: Cembra Money Bank, Cards Services / CB, Bändliweg 20, 8048 Zurigo**  
Return this form **within 10 days to: Cembra Money Bank, Cards Services / CB., Bändliweg 20, CH-8048 Zurich**
- Con la sua firma conferma che le informazioni sopra riportate sono veritiere e complete.  
By providing your signature you confirm that the information provided above is both complete and accurate
- Il presente modulo è valido solo con la firma del titolare della carta.
- Nel caso di contestazioni ingiustificate, così come informazioni errate o mancanti, ci riserviamo il diritto di addebitare un indennizzo forfettario pari a CHF 80.-.  
In the case of unjustified claims and/or uncompleted or erroneous information, we reserve the right to charge an administration fee of CHF 80.-.

Luogo e data  
Location and DateFirma del titolare della carta  
Cardholder's Signature