

# Cembra Money Bank

## Modulo di contestazione del titolare della carta

### Cardholder Transaction Complaint Form

Telefono: 044 439 40 20, cards.chargeback@cembra.ch

Si prega di compilare il modulo  
Please fill in and tick the relevant box

**Cognome / nome:**

Name / First name:

**N° di conto carta di credito:**

Credit card account 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:

**Importante: confermo che la mia carta di credito non è stata né persa né 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.

**Ho verificato le transazioni 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:

**1. L'importo del documento di vendita è stato alterato. (Prova obbligatoria. Allegare una copia della ricevuta).**

The amount of the sales draft was altered. (Proof required. Please enclose a copy of the sales slip).

**2. L'importo in questione è già stato pagato con altri mezzi (in contanti, agenzia di viaggi, pagamento anticipato, voucher etc.). (Prova obbligatoria).**

The disputed amount has already been paid by other means (proof required).

**3. Non ho mai ricevuto la merce che mi è stata addebitata (allegare la conferma d'ordine).**

**Ho avvisato il commerciante.**

I have never received the merchandise that I have been debited for (please enclose order confirmation). 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 (allegare una copia dell'annullamento). Numero dell'annullamento:**

I certify that I already cancelled my subscription in writing / by 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 (allegare la spiegazione relativa).**

**Ho avvisato il commerciante (allegare 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. Confermo di non avere né effettuato né autorizzato questa transazione.**

I certify that I neither made nor authorised the above mentioned transaction.

-> Pagina successiva  
-> Next page

# Cembra Money Bank

## Modulo di contestazione del titolare della carta

### Cardholder Transaction Complaint Form

Telefono: 044 439 40 20

---

**9. Altri motivi:**

Other reasons:

---

**La preghiamo di osservare quanto segue:**

Please note the following:

- 1. Per favore allegli 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.
- 2. Invia 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, 8048 Zurich
- 3. 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.
- 4. Il presente modulo è valido solo con la firma del titolare della carta di credito.**  
This form is not valid unless it is signed by the cardholder.
- 5. 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 incomplete or erroneous information, we reserve the right to charge an administration fee of CHF 80.-.

---

**Si prega di compilare**  
Please fill in

**Luogo e data:**

Location and date:

**Firma del titolare della carta:**

Cardholder's signature: