

Reclamación de Operaciones Visa / Mastercard

Nº CASO:

Datos Titular y Tarjeta:

NOMBRE DEL TITULAR (cardholder name):

NUMERO DE TARJETA (cardnumber):

En poder del titular (in ch possession)

Tarjeta Perdida (Lost)

Tarjeta Robada (Stolen)

Detalle de las operaciones en disputa (Detail of the disputed transactions)

Fecha Operación Date	Nombre comercio Merchant	Importe (moneda original) Amount (original currency)	Importe en Euros Amount (EUR)

En caso de existir más operaciones susceptibles de reclamación, rogamos cumplimenten tantos formularios como sean necesarios. / In case of several transactions under dispute, please fulfill as many exhibits as they were required

Estimados señores,

Dear Sir/Madam,

Como titular de la tarjeta indicada, reclamo, por el motivo descrito a continuación, el importe que ha sido cargado en mi cuenta.

As a cardholder shown above, I claim back the amount charged into my account for the reason indicated in the next box.

Certifico que no he realizado ni autorizado los cargos que se relacionan y que la tarjeta ha estado en mi poder, en todo momento y hasta su cancelación por el banco. / I certify that I have neither made nor authorised the above described transactions and the card has always been in my possession, until it was cancelled by my bank.

Marcar esta casilla SÓLO en casos de tarjeta falsificada.

Certifico que, ni yo ni nadie a quien yo haya autorizado, ha realizado los cargos que se relacionan.

Asimismo, ni yo ni nadie autorizado por mi ha recibido la mercancía o servicios correspondientes / I certify that the charges above listed were not made by me or by any other person authorised by me, nor were the goods or services charged as a result of the above transaction received by me or any other person authorised by me.

Transacción pagada por otros medios, la factura fue pagada en efectivo, con cheque, con tarjeta (adjunto fotocopia) / Paid by other means, the bill was paid in cash, by check, by another credit card (I enclose copy).

— **Informé al comercio el ___/___/___ (por teléfono/ Fax / Correo electrónico)** / I informed the merchant by (Phone / Fax / Email. I attach proof of it. **(*) CUMPLIMENTAR ANEXO "A" (FULFILL "A" ATTACHMENT)**

No he recibido la mercancía solicitada / efectivo en ATM / los servicios correspondientes a la operación reclamada. La fecha prevista para la recepción era ___/___/___. / I have not received the ordered merchandise/ cash not received from ATM/ services related to the claimed transaction. The expected delivery date was ___/___/___.

— **Informé al comercio el ___/___/___ (por teléfono/ Fax / Correo electrónico)** / I informed the merchant by (Phone / Fax / Email. I attach proof of it. **(*) CUMPLIMENTAR ANEXO "A" (FULFILL "A" ATTACHMENT)**

He recibido parcialmente (importe recibido _____) el efectivo solicitado a través del cajero / I partially received the amount that I requested through an ATM cash withdrawal (received amount _____).

El importe de la factura ha sido alterado de _____ a _____. Adjunto copia de mi factura /liquidación del hotel / contrato del alquiler de coche / The amount on the sales slip has been altered from _____ to _____. Please find enclosed my copy of the sales slip / hotel invoice / rental car contract.

La nota de abono adjunta no ha sido procesada / The enclosed credit voucher has not been processed.
___ **Informé al comercio el ___/___/___ (por teléfono/ Fax / Correo electrónico) / I informed the merchant by (Phone /Fax /Email. I attach proof of it. (*) CUMPLIMENTAR ANEXO "A" (FULFILL "A" ATTACHMENT)**

Realicé una operación en este comercio, pero no he autorizado ni participado en la/s operaciones detallada/s. La tarjeta ha estado en mi poder en ese momento (adjunto fotocopia de la factura correcta) / I made one transaction at this merchant but I did neither authorise nor participate in the indicated transaction/s. The card was in my possession at the time of the transaction. (I enclose a photocopy of the acknowledged bill).

Me han procesado más de un cargo por la misma operación / I have been charged more than once for the same transaction.

He solicitado al establecimiento la cancelación de mi suscripción periódica con fecha ___/___/___ (Adjunto comprobante) / I have requested the merchant to cancel my recurring subscription on ___/___/___ (I enclose relevant written proof).

___ **Informé al comercio el ___/___/___ (por teléfono/ Fax / Correo electrónico) / I informed the merchant by (Phone /Fax /Email. I attach proof of it. (*) CUMPLIMENTAR ANEXO "A" (FULFILL "A" ATTACHMENT)**

La mercancía/ servicios recibidos no son conformes a las características descritas en el contrato. / The goods services received are not as described in the contract document.

___ **Informé al comercio el ___/___/___ (por teléfono/ Fax / Correo electrónico) / I informed the merchant by (Phone /Fax /Email. I attach proof of it. (*) CUMPLIMENTAR ANEXO "A" (FULFILL "A" ATTACHMENT)**

No he estado en ese hotel y no he reservado ninguna habitación allí / I was not in that hotel and did not reserve a room there.

Participé en la reserva del hotel, pero cancelé por escrito/teléfono a las _____ horas del día _____, número de cancelación _____ / I made a hotel reservation, but I cancelled it in writing or by phone at (time) _____ on (date) _____ cancellation code number _____. (*) CUMPLIMENTAR ANEXO "A" (FULFILL "A" ATTACHMENT)

Otros motivos. / Other reasons.

COMENTARIOS (OBSERVATIONS):

Solicitud Fotocopia ticket de venta. / Resquest sale slip copy.
(*) ANEXO A ("A" ATTACHMENT):

El establecimiento (Merchant):

___ **No atendió los intentos de comunicación (was not responding)**
___ **Rehusó solucionar la incidencia (refused to resolve the incident)**

Aceptó resolver la disputa pero:

Agreed to resolve the incident but

___ **Aún no ha procesado el abono. I still have not been credited**

Lugar y Fecha
Place and Date

Firma del Titular
Cardholder's signature