

MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO / CLAIM FORM

Per poter formalizzare la contestazione di addebito e consentire la gestione dell'istruttoria da parte di RoxPay S.r.l. è necessario:

1. Compilare in maniera completa e corretta il modulo in ogni sua parte:
 - Sezione A: Dati anagrafici
 - Sezione B: Conto Bancario per accreditato
 - Sezione C: Descrizione della contestazione, da barrare e compilare utilizzando in modo alternativo:
 - Sottosezione C1 per le operazioni non effettuate
 - Sottosezione C2 per anomalie nelle operazioni presso ATM
 - Sottosezione C3 o C4 per le contestazioni verso esercenti relativamente ad addebiti errati o merci/servizi non ricevuti/non conformi/restituiti/cessati
2. Allegare i documenti da inviare unitamente al presente modulo (cfr. Sezione D - Documentazione da allegare al presente modulo)
3. Sottoscrivere il modulo nella Sezione E - Richiesta di rimborso
4. Presentare/ inviare il modulo e gli allegati:
 - Tramite Posta elettronica certificata all'indirizzo roxlab.srl@legalmail.it;

<Instructions for filling in your claim form:

1. Correctly complete all the relevant sections listed below:

- Section A: personal data;
- Section B: account details;
- Section C: claim description - tick as appropriate one or more of the following:
 - Subsection C1: transactions charged without cardholder authorisation;
 - Subsection C2: ATM transactions;
 - Subsections C3/C4: incorrect amounts charged/goods or services not provided/not as described/returned/cancelled

2. Attach the required documentation (see Section D)

3. Sign the form at the bottom of Section E – Refund request

4. Submit your claim in any of the following ways:

- send it by certified email to: roxlab.srl@legalmail.it;

I dati e le informazioni forniti nel presente modulo devono essere esatti, completi e veritieri; RoxPay S.r.l. si riserva il diritto di richiedere informazioni aggiuntive qualora lo ritenga necessario ai fini della valutazione dell'operazione contestata, nonché eventuale documentazione a supporto di quanto dichiarato dal cliente. L'eventuale falsità di tutti o di alcuni di tali dati ed informazioni comporta delle conseguenze penali e delle connesse responsabilità patrimoniali nei confronti di RoxPay S.r.l. e di ogni eventuale altro terzo danneggiato.

All the data and the information herein must be correct, complete and true. RoxPay S.r.l. may require the cardholder to provide any further detail and/or additional documentation deemed necessary to assess this claim. The cardholder will be liable towards RoxPay S.r.l. and/or any involved third party for any damage resulting from false/partially false information details provided.

A1 – DATI ANAGRAFICI (PERSONAL DATA)

Cognome (Surname)..... Nome (First name).....
Codice Fiscale (Tax No.)
Ragione sociale (Company name).....
Partita IVA o C.F. aziendale (VAT Number/Company Tax No.).....
Telefono (Telephone): Fisso (Landline) Cell (Mobile) E-mail

B – COORDINATE PER L'ACCREDITO DELL'EVENTUALE RIMBORSO (REFUND DETAILS)

Il merchant provvederà a riconoscere eventuali rimborsi mediante (The amount to be refunded will be wired to your account. Please provide the IBAN code of your bank account in Italy).

Accredito/bonifico su conto corrente bancario: IBAN IT.....

C - DESCRIZIONE DELLE OPERAZIONI CONTESTATE (DISPUTED TRANSACTIONS)

Barrare e compilare la sottosezione C1, C2, C3 o C4 in corrispondenza della tipologia di contestazione (Please tick and fill in subsection C1, C2, C3 or C4 according to the nature of the dispute)

DISCONOSCIMENTO OPERAZIONI NON AUTORIZZATE (UNAUTHORISED TRANSACTIONS)

C1 - OPERAZIONI DI PAGAMENTO DA ME NON EFFETTUATE (I DID NOT TAKE PART IN THE TRANSACTION/S)

OPERAZIONI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (DISPUTED TRANSACTIONS)					
DATA (DATE)	ORA (TIME)	IMPORTO (AMOUNT)	CANALE (CHANNEL) Internet/Punto Vendita/ APP/Acquisti telefonici/ ATM (Internet/POS/ APP/Phone orders/ ATM)	ESERCENTE/BANCA (MERCHANT/BANK)	LUOGO (PLACE)

Utilizzo non autorizzato delle carte di pagamento di RoxPay S.r.l. (eseguite tramite canali Internet, APP, ATM, Acquisti Telefonici o presso Punto Vendita)
(I did not authorise the transaction/s carried out via any of the following channels: Internet/POS/APP/Phone-order/ATM)

Compilare in caso di carta rubata o smarrita (To be filled in in case of stolen/lost card)	Compilare in caso di carta in suo possesso (sospetta clonazione/contraffazione) (To be filled in if the card is in your possession (suspected card cloning/counterfeiting))
Informazioni su furto/smarrimento della carta (Theft/loss details)	Informazioni su clonazione/contraffazione della carta (Cloning/counterfeiting details)
Specificare il luogo in cui è avvenuto il furto o, se noto, il luogo di smarrimento (es: casa, ufficio, negozio, luogo all'aperto, ecc.) (Where was the card stolen/lost? (e.g.: at home, at work, in an open space, etc.): Specificare le circostanze in cui è avvenuto il furto (Please specify details of circumstances): Specificare data e ora in cui è stato notato il furto/smarrimento (Date and time of theft/loss):	Specificare, se note, le circostanze in cui si ritiene sia avvenuta la clonazione/contraffazione (When/how do you think your card was cloned/counterfeited?):
Informazioni obbligatorie sulle modalità di custodia della carta e del codice personale segreto (PIN) (Mandatory details regarding card/PIN storage)	Informazioni obbligatorie sulle modalità di custodia della carta (Mandatory details regarding card storage)
Specificare dove era custodita la carta (Where was your card kept at the time it was lost/stolen?): 	Specificare dove viene custodita abitualmente la carta (Where do you usually keep your card?):
<ul style="list-style-type: none"> • Ho subito il furto/smarrimento del PIN (My PIN code was stolen/lost) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • Ho rivelato il PIN a terzi (I disclosed my PIN code to a third party) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • Ho effettuato transazioni all'estero nel periodo indicato (I used my card abroad during the above mentioned period of time) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • Mi sono recato all'estero nel periodo in cui sono state effettuate le transazioni disconosciute (I was travelling abroad during the above mentioned period of time) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No 	<ul style="list-style-type: none"> • Ho ceduto, anche temporaneamente, la carta a terzi e/o ho subito furto/smarrimento del PIN (I gave my card to a third party and/or lost my PIN code) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • Ho rivelato il PIN a terzi (I disclosed my PIN code to a third party) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • Ho effettuato transazioni all'estero nel periodo indicato (I used my card abroad during the above mentioned period of time) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • Mi sono recato all'estero nel periodo in cui sono state effettuate le transazioni disconosciute (I was travelling abroad during the above mentioned period of time) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No
Informazioni obbligatorie sull'utilizzo della carta (Mandatory details regarding card use)	Informazioni obbligatorie sull'utilizzo della carta (Mandatory details regarding card use)
<ul style="list-style-type: none"> • la carta è attiva (the card is active) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • ho utilizzato la carta almeno una volta (I used the card at least once) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No 	<ul style="list-style-type: none"> • la carta è attiva (the card is active) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No • ho utilizzato la carta almeno una volta (I used the card at least once) <input type="checkbox"/> Sì/Yes <input type="checkbox"/> No

Ho utilizzato la carta l'ultima volta il (<i>I last used the card on</i>)presso (<i>at</i>).....	Ho utilizzato la carta l'ultima volta il (<i>I last used the card on</i>) presso (<i>at</i>).....
Informazioni obbligatorie sul blocco della carta (Mandatory details regarding card block)	Informazioni obbligatorie sul blocco della carta (Mandatory details regarding card block)
<input type="checkbox"/> Ho provveduto a bloccare la carta in data (<i>I blocked the card on</i>)(n. blocco/block No.....)	<input type="checkbox"/> Ho provveduto a bloccare la carta in data (<i>I blocked the card on</i>)(n. blocco/block No.....)
Eventuali informazioni aggiuntive (additional information)	
.....	
.....	
.....	

**U tilizzo non autorizzato delle piattaforme on line app.roxpay.eu, e delle APP di RoxPay
(Unauthorised use of RoxPay online platforms/APP's)**

Informazioni obbligatorie sulle modalità di custodia delle credenziali di sicurezza personalizzate/codici non riutilizzabili (Mandatory details regarding the storage of credentials/one-time codes)

Specificare su quale supporto e in quale luogo erano riportate e custodite le credenziali di sicurezza personalizzate per l'utilizzo delle piattaforme online app.roxpay.eu e delle APP (*Please specify where your personal credentials to access RoxPay online platforms/APP's were stored*):

.....

.....

- Ho rivelato le credenziali di sicurezza personalizzate per l'utilizzo delle piattaforme online app.roxpay.eu e delle APP rispondendo a SMS, e-mail, telefono (*I disclosed my secure access credentials by responding to an SMS, an email or a telephone call*) Sì/Yes No
- Ho fornito a terzi (ad es. tramite SMS, Internet, telefono) i codici non riutilizzabili generati dai sistemi di autenticazione (OTP) (*I disclosed the one-time password/s to a third party via the Internet, SMS or phone*) Sì/Yes No

Informazioni obbligatorie su furto/smarrimento degli strumenti di accesso e/o utilizzo delle piattaforme on line/APP di RoxPay Srl (Mandatory details regarding theft/loss of access/use devices regarding RoxPay's online services)

- Ho subito il furto/smarrimento del supporto sul quale erano riportate le credenziali di sicurezza personalizzate per l'utilizzo delle piattaforme online di app.roxpay.eu (es. nome utente, password, codice conto, o altro codice dispositivo) (*The device/medium where I recorded my secure access credentials to access RoxPay S.r.l platforms was stolen/lost*) (e.g.: username, password, account code, or any other device) Sì/Yes No
- Ho subito il furto/smarrimento della carta di pagamento e/o del relativo codice personale segreto (PIN) (*My card and/or my PIN code*) was stolen/lost) Sì/Yes No
- Ho subito il furto/smarrimento del telefono cellulare/altro dispositivo mobile impiegato per ricevere i codici non riutilizzabili generati dai sistemi di autenticazione (*My mobile phone and/or any other mobile device used to receive one-time passwords was stolen/lost*) Sì/Yes No
- Ho subito il blocco della SIM telefonica senza averne richiesto la sostituzione (*My SIM card was blocked without my request*) Sì/Yes No

Informazioni obbligatorie sull'utilizzo delle piattaforme online app.roxpay.eu (Mandatory details regarding the use of RoxPay's online platforms/APP's)

- Sono stato addebitato in maniera errata a seguito di una o più operazioni eseguite tramite il mio home banking/APP (*An incorrect amount was charged to my account as a result of one/several transaction/s carried out via my home banking device/APP*) Sì/Yes No
- Ho effettuato un'operazione di pagamento tramite le piattaforme online app.roxpay.eu e/o le APP l'ultima volta in data ____/____/____
(*I last accessed RoxPay S.r.l. online platforms on ____/____/____*) Sì/Yes No

Comunicazioni con RoxPay S.r.l. relative a uso non autorizzato o sospetto (Communication with RoxPay S.r.l.)

- Ho provveduto a comunicare a RoxPay S.r.l. il furto, lo smarrimento, l'uso non autorizzato o sospetto delle credenziali di sicurezza personalizzate (*I have informed RoxPay S.r.l. about the loss/theft/unauthorised or suspect use of my secure access credentials*) Sì/Yes No

Se sì, specificare in quale data ____/____/____ (*If your reply is "Yes", please specify when ____/____/____*)

ANOMALIE RELATIVE A OPERAZIONI SU ATM (ATM TRANSACTIONS ANOMALIES)

C2 - PRELIEVI CONTANTE PRESSO ATM (ATM CASH WITHDRAWALS)

OPERAZIONI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (DISPUTED TRANSACTIONS)

DATA (DATE)	ORA (TIME)	IMPORTO (AMOUNT)	CANALE (BANCA ATM) CHANNEL (ATM BANK)	BANCA (BANK)	LUOGO (PLACE)

<input type="checkbox"/> P rilievo non erogato (<i>Cash not received</i>)	A seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) non ha erogato i contanti pur evidenziando l'operazione come conclusa correttamente (<i>The ATM did not provide the amount I requested. However this amount was debited to my account</i>)
<input type="checkbox"/> P rilievo parzialmente erogato (<i>Cash amount partially not received</i>)	A seguito della richiesta di prelievo, lo sportello automatico (ATM) ha erogato contanti per un importo di anziché pur evidenziando l'operazione come conclusa correttamente (<i>The ATM provided instead of However, the full amount was charged to my account</i>)
<input type="checkbox"/> P rilievo doppio/multiplo (<i>Duplicate/multiple processing</i>)	Sono stato addebitato due o più volte per la stessa transazione presso lo sportello automatico (ATM) (<i>The amount I withdrew from the ATM has been charged twice (or more, if the case) to my account</i>)

CONTESTAZIONI VERSO ESERCENTI (*DISPUTES WITH MERCHANTS*)

C 3 - ADDEBITI ERRATI O MULTIPLI (eseguite tramite canali Internet, APP, Punto Vendita, Acquisti Telefonici) (**INCORRECT AMOUNT CHARGED/MULTIPLE PROCESSING** regarding transactions carried out via any of the following channels: Internet/POS/APP/ATM/Phone-order)

OPERAZIONI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (<i>DISPUTED TRANSACTIONS</i>)					
DATA (DATE)	ORA (TIME)	IMPORTO (AMOUNT)	CANALE (Internet/APP/Punto Vendita) CHANNEL (Internet/APP/POS)	ESERCENTE (MERCHANT)	LUOGO (PLACE)

<input type="checkbox"/> Importo già pagato con altro mezzo di pagamento (<i>Amount due paid by other means</i>)	L'importo per cui sono stato addebitato dall'esercente è stato pagato con (<i>indicare mezzo di pagamento utilizzato: ad es. assegno, bonifico, contanti o altra carta e di aver contattato l'esercente senza però riuscire a raggiungere un accordo</i>) I paid the merchant by..... (<i>Please specify the other means of payment e.g.: cash/cheque/wire transfer/other card</i>) and that you tried in vain to settle the dispute with the merchant)
<input type="checkbox"/> Addebito doppio/multiplo (<i>Duplicate/multiple processing</i>)	Ho effettuato una sola transazione, ma sono stato addebitato due o più volte dallo stesso esercente per lo stesso importo (<i>I authorised only one transaction. However, the same amount has been charged twice (or more, if the case) to my account by the same merchant</i>)
<input type="checkbox"/> Addebiti aggiuntivi (<i>Additional disputes</i>)	Ho effettuato una sola transazione per l'importo di ma risultano i seguenti ulteriori addebiti da parte dello stesso esercente: per un importo totale di (<i>I authorised only one transaction for the amount of However, the same merchant charged the following additional amounts to my account:</i>) (<i>for a total amount of</i>)
<input type="checkbox"/> Importo non corretto (<i>Incorrect amount</i>)	L'importo addebitato dall'esercente è più elevato di quello della transazione reale, come da prova allegata (<i>The amount charged by the merchant exceeds the amount I authorised</i>)

<input type="checkbox"/> Accredito/storno non ricevuto (Credit not processed)	L'accredito/storno di che mi è stato riconosciuto dall'esercente non risulta sulla lista movimenti della mia banca (The credit/reversal due by the merchant has not been refunded)
<input type="checkbox"/> A credito/storno ricevuto parzialmente (Credit partially not processed)	Mi è stato riconosciuto dall'esercente un accredito/storno di, ma sulla mia lista movimenti bancari risulta un accredito/storno di

C4 - MERCI E SERVIZI NON RICEVUTI/NON CONFORMI/RESTITUITI/CESSATI (GOODS OR SERVICES NOT PROVIDED /NOT AS DESCRIBED/ RETURNED/CANCELLED)

OPERAZIONI OGGETTO DELLA CONTESTAZIONE (DISPUTED TRANSACTIONS)

DATA (DATE)	ORA (TIME)	IMPORTO (AMOUNT)	CANALE (Internet/Punto Vendita/APP) CHANNEL (Internet/POS/APP)	ESERCENTE (MERCHANT)	LUOGO (PLACE)	DESCRIZIONE MERCE/SERVIZIO (DESCRIPTION OF GOODS/ SERVICES)

<input type="checkbox"/> Merci e servizi non ricevuti (Goods/services not provided)	<p>La/le transazione/e riportata/e nella lista delle operazioni contestate, addebitata/e sul mio rapporto, è/sono relativa/e a beni/servizi mai inviati/erogati dall'esercente, con data di consegna prevista per il</p> <p>Ho contattato l'esercente in data ___ / ___ / _____, ma senza raggiungere un accordo</p> <p><i>(The above listed disputed transactions concerning goods/services never received from the merchant have been charged to my account. I expected delivery to take place on..... I tried to contact the merchant on..... but I was unable to reach an agreement)</i></p>
<input type="checkbox"/> Merce non conforme (Goods not as described)	<p>La/le transazione/i riportata/e nella lista delle operazioni contestate, addebitata/e sul mio rapporto, è/sono relativa/e a beni/servizi che sono risultati non conformi in quanto difettosi o diversi da come erano stati descritti in fase di ordinazione.</p> <p>Ho contattato l'esercente in data ___ / ___ / _____, ma senza raggiungere un accordo</p> <p><i>(The above listed disputed transactions concerning goods/services which are not as originally described by the merchant/defective have been charged to my account. I tried to contact the merchant on..... but I was unable to reach an agreement)</i></p>
<input type="checkbox"/> Merci e servizi resi (Returned goods/services)	<p>In data ___ / ___ / _____ ho restituito / annullato i beni/servizi relativi agli addebiti riportati nella lista delle operazioni contestate, ma l'esercente non ha provveduto a cancellare l'operazione di addebito.</p> <p>Ho contattato l'esercente in data ___ / ___ / _____, ma senza raggiungere un accordo</p> <p><i>(On..... I returned/cancelled the goods/services regarding the above listed amount/s. However, the merchant charged such amount/s to my account. I tried to contact the merchant on..... but I was unable to reach an agreement)</i></p>
<input type="checkbox"/> Prenotazione cancellata (Booking cancelled)	<p>Ho cancellato la prenotazione con l'esercente indicato nella lista delle operazioni contestate in data ___ / ___ / _____ ottenendo il n. di cancellazione.....</p> <p><i>On..... I cancelled my reservation at the above mentioned hotel. (Cancellation No.....)</i></p>
<input type="checkbox"/> Cessazione servizio con addebito ricorrente (Recurring transaction cancelled)	<p>Ho disdetto in data ___ / ___ / _____ un servizio con addebito ricorrente con l'esercente indicato nella lista delle operazioni contestate, ma il mio rapporto viene ancora addebitato.</p> <p>Ho contattato l'esercente in data ___ / ___ / _____, ma senza raggiungere un accordo</p> <p><i>(On..... I cancelled the recurring agreement with the above mentioned merchant. However, this merchant still keeps billing my account recurrently. I tried to contact the merchant on..... but I was unable to reach an agreement)</i></p>

D - DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE AL PRESENTE MODULO (REQUIRED DOCUMENTATION)

In relazione alla tipologia di contestazione selezionata è necessario allegare al presente modulo i seguenti documenti (According to the nature of the claim please attach the following documentation)

DESCRIZIONE CONTESTAZIONE (CLAIM DESCRIPTION)	DOCUMENTI DA ALLEGARE (REQUIRED DOCUMENTATION)
<p>C1 - OPERAZIONI DI PAGAMENTO DA ME NON EFFETTUATE (eseguite tramite canali Internet/APP/ Punto Vendita) C1 - I DID NOT TAKE PART IN THE TRANSACTION/S (regarding online/APP/POS)</p>	<p>Documentazione obbligatoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - copia del documento d'identità; - lista movimenti evidenziando la/le spese contestata/e. <p>Altra documentazione rilevante ai fini della completa e corretta valutazione del disconoscimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se in prossimità dell'evento di frode ha ricevuto messaggi e-mail o sms contenenti link, ovvero chiamate da presunti operatori, fornire evidenza (ad es. print screen, stampe) dei messaggi/chiamate ricevute; - se l'evento di frode è stato realizzato in prossimità della scadenza della carta di pagamento, fornire copia dell'eventuale comunicazione e/o della carta ricevuta in sostituzione della carta scaduta; - se in prossimità dell'evento di frode ha rilevato il blocco dell'utenza telefonica associata al suo dispositivo mobile (SIM del telefono cellulare) senza averne richiesto la sostituzione, fornire copia della documentazione presentata o rilasciata dall'operatore telefonico o qualsiasi altra informazione utile a documentare l'accaduto; - eventuale altra documentazione utile a chiarire la posizione del titolare rispetto alla/e operazione/i contestata/e, anche attraverso l'allegazione di una nota descrittiva dell'accaduto. - se in merito all'accaduto ha presentato denuncia all'autorità giudiziaria (es. Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, etc) potrebbe essere utile l'allegazione della relativa copia. <p>Mandatory documentation:</p> <ul style="list-style-type: none"> - copy of a valid ID document; - Account statement highlighting the disputed transaction/s <p>Other relevant documentation for the complete and correct evaluation of the claim:</p> <ul style="list-style-type: none"> - if you received email or SMS messages containing links or calls from alleged operators near the fraud event, provide evidence (e.g. print screens, prints) of the messages/calls received; - if the fraud event occurred near the expiration date of the payment card, provide a copy of any communication and/or the card received to replace the expired card; - if you detected the block of the phone service associated with your mobile device (cellular phone SIM) near the fraud event without requesting its replacement, provide a copy of the documentation presented or issued by the Telecom Provider or any other useful information to document the event; - any other documentation that may be useful in clarifying the cardholder's position regarding the disputed transaction(s), including a descriptive note of the incident. - if you have reported the incident to the judicial authority (such as the Police, Carabinieri, Guardia di Finanza, etc.), attaching a copy of the report may be useful.
<p>C2 - PRELIEVI CONTANTE PRESSO ATM C2 - ATM CASH WITHDRAWALS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Copia documento d'identità (Copy of a valid ID document) - Copia dello scontrino del prelievo, se stampato (Copy of a withdrawal slip, if provided) - Lista movimenti evidenziando le spese contestate (Account statement highlighting the disputed transaction/s)
<p>C3 - ADDEBITI ERRATI O MULTIPLI (eseguite tramite canali Internet, POS, APP) C3 - DUPLICATE/MULTIPLE PROCESSING/INCORRECT AMOUNT (regarding online/APP/POS transactions)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Copia documento d'identità (Copy of a valid ID document) - Copia dell'avvenuto pagamento con altro mezzo di pagamento (Evidence of payment made by other means) - Copia del documento fiscale per tutti i casi in cui l'importo addebitato non corrisponde a quello della transazione autorizzata (Copy of invoice if charged amount differs from authorised amount) - Copia della documentazione attestante l'avvenuto raggiungimento dell'accordo tra cliente ed esercente in merito all'accredito/storno di un'operazione (Evidence of merchant's willingness to refund the charged amount)
<p>C4 - MERCI E SERVIZI NON RICEVUTI/ NON CONFORMI/RESTITUITI/CESSATI C4 - GOODS/SERVICES NOT PROVIDED/NOT AS DESCRIBED/RETURNED/ CANCELLED</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Copia documento d'identità (Copy of a valid ID document) - In caso di contestazione di merci/servizi allegare fotocopia dell'ordine, eventuale ricevuta di restituzione e qualsiasi altra informazione possa essere utile a documentare l'accaduto, incluse eventuali comunicazioni intercorse con l'esercente (Copy of purchase order or receipt of returned goods, any other documentation providing useful evidence, any correspondence with the merchant) <p>In caso di contestazioni per prenotazioni alberghiere, autonoleggi e compagnie aeree includere anche (For disputes regarding hotel reservations/car rentals or airline services, please also include):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia della documentazione comprovante la cancellazione della prenotazione (Evidence of cancellation) - Documentazione comprovante i contatti intercorsi con l'autonoleggio o l'albergo (Evidence of contact with the merchant) - Copia del biglietto aereo o documentazione comprovante il non utilizzo del servizio (Copy of flight ticket/s or, if the case, evidence that you were unable to travel)

E - RICHIESTA DI RIMBORSO (*REFUND REQUEST*)

Il sottoscritto, consapevole delle conseguenze penali derivanti dall'eventuale falsità di tutti od alcuni di tali dati ed informazioni, consapevole delle responsabilità patrimoniali nei confronti di RoxPay S.r.l. e di ogni eventuale terzo danneggiato derivanti dall'eventuale falsità di tutti o di alcuno dei dati o delle informazioni forniti:

- chiede il rimborso della/e operazione/i oggetto della contestazione;
- dichiara di aver fornito con il presente modulo dati ed informazioni esatti, completi e veritieri;
- autorizza RoxPay Srl a riaccreditare l'ammontare del reclamo sul conto corrente indicato nella Sezione B

I hereby:

- officially apply for the refund of the above listed disputed transaction/s;
- declare that the information details provided herein are complete and fully true;
- authorise RoxPay S.r.l. . to re-credit the disputed amount/s to my account

I hereby also declare that I am aware of:

- the criminal consequences deriving from making a false statement or providing false information details;
- the cardholder's financial liability towards RoxPay S.r.l. .;
- the cardholder's financial liability towards any third party for any damage resulting from any false/partially false information detail provided.

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 E SEGUENTI REGOLAMENTO 2016/679/UE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

RoxPay, Titolare del trattamento, La informa che, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, i Suoi dati saranno trattati per finalità di gestione della trattazione della contestazione. Per conoscere nel dettaglio finalità, modalità del trattamento, soggetti che possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali, esercizio dei suoi diritti, La invitiamo a consultare l'informativa estesa nella sezione dedicata del sito <https://www.roxpay.eu/privacy/>

(In compliance with EU GDPR (General Data Protection Regulation) regarding "Information to be provided where personal data are collected from the data subject" please be aware that RoxPay will process your personal data only for the purpose of the dispute herein. Further relevant details concerning data management and processing are available on <https://www.roxpay.eu/privacy/>)

Luogo (*Place*)....., data (*Date*).....

Firma del titolare (*Cardholder's signature*)