|  |  |
| --- | --- |
|  | **CARDHOLDER DISPUTE FORM** Диспутная форма клиента |
| **Cardholder’s name:** *Ф.И. держателя карты* |  |
| **Card account number** *Номер карты* |  |
| **Merchant:***Предприятие, выставившее счет* | **Transaction date:***Дата транзакции* | **Dispute amount:**Оспариваемая сумма транзакции | **Dispute currency:**Оспариваемая валюта транзакции |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Пожалуйста, отметьте пункты, соответствующие Вашей ситуации**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **I don’t recognize the above transaction, additional information is needed to identify the transaction.** Я не узнаю вышеуказанную транзакцию, необходима дополнительная информация |
|  | **Neither did I authorize these charges nor did I participate in or expect to receive any benefit or value as a result of these transactions.** Ни я, ни кто-либо уполномоченный мною, не участвовал в совершении вышеуказанных транзакций.  |
|  | **I confirm that the card was in my possession all the time.** На день операции карта находилась в моем распоряжении.  |
|  | **I (the authorized person) have not received purchased service before \_\_\_\_\_\_\_ because the Merchant was unwilling/ unable to provide one.** **I have contacted/ attempted to contact the Merchant without success. I enclose a proof documents.** Я/ доверенное лицо (нужное подчеркнуть) не получил оплаченного сервиса в срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, т.к. предприятие не желало/ не могло (нужное подчеркнуть) его обеспечить. Я связывался/ пытался связаться (нужное подчеркнуть) с предприятием, но урегулировать вопрос не удалось. В качестве подтверждения я предоставляю переписку с продавцом и условия доставки.  |
|  | **I have paid the transaction by alternate means. I enclose my proof of payment.**Я оплатил данную транзакцию другими средствами.. Я предоставляю подтверждающие документы. |
|  | I have found the error in the transaction amount calculation. I enclose approving documents.Я обнаружил ошибку в расчете суммы транзакции. Я предоставляю подтверждающие документы. |
|  | The amount of the transaction has been altered from \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ to\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. I enclose a copy of my receipt as a proof.Сумма транзакции была изменена с \_\_\_ на \_\_\_\_\_. Я предоставляю подтверждающие документы. |
|  | The enclosed credit voucher has not been credited to my card account.Я осуществил возврат товара/отмену услуги более чем 7 дней назад, но возврат на мой счет не поступил. Я предоставляю подтверждающие документы о возврате. |
|  | I have been charged: twice; \_\_\_\_\_\_ times for the same transaction.Транзакция списана с моего счета: дважды; \_\_ раз (нужное указать). |
|  | I have cancelled my continuous authority with the Merchant but my account is still being charged. I enclose a copy of my letter to the Merchant and confirm that the authority was cancelled of \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (date).Я отменил полномочия предприятия на списание транзакций за периодически предоставляемые услуги, однако, ТСП продолжает удерживать сумму со счета. Я предоставляю копию письма предприятию и подтверждаю, что полномочия были отменены (указать дату). |
|  | I did take part in the transaction for \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ at the Merchant but I did not take part in the other transactions charged by this Merchant. I confirm that the card was in my possession at the time they were made.Я принимал участие в транзакции на сумму \_\_\_\_\_\_ в данном предприятии, но я не принимал участия в других транзакциях, выставленных этим предприятием. Я утверждаю, что карточка была у меня во время совершения оспариваемых транзакций. |
|  | I (the authorized person) have not received ordered merchandise through 30 calendar days have elapsed from the transaction date. I enclose a proof document of the order and merchandise/service description.Я (уполномоченное лицо) не получил заказанные товароы/услуги, в течение 30 календарных дней с даты транзакции . Я прикладываю подтверждающий заказ документ и подробное описание товаров/услуг. |
|  | \_\_\_\_\_ I have participated in the ATM transaction but: \_\_\_\_\_\_\_ have not received requested cash; \_\_\_\_\_\_\_ received only part of requested cash for amount \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.Я участвовал в данной транзакции по получению наличных средств через банкомат, но: \_\_ не получил затребованных наличных средств; \_\_ получил часть затребованных наличных средств на сумму \_\_ (нужное указать). |
|  | I have cancelled my Guaranteed Reservation/ Advance Lodging Deposit for hotel/ rent a car on \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (date) at \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (time). Cancellation Code is \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.Я отменил бронирование/предварительную оплату гостиницы/автомобиля (нужное подчеркнуть) в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (дата и время). Код отказа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать). |

Date: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата Подпись

Очень важно, чтобы Вы приложили все имеющиеся у Вас подтверждающие заявление документы. Если Вы располагаете дополнительной информацией, пожалуйста, изложите ее на обратной стороне этой формы.

Пожалуйста, укажите свой контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_