

## INSTRUCCIONS DE COM COMPLIMENTAR UNA SOL.LICITUD DE RECLAMACIÓ DE TARGETA PER ALTRES CAUSES

Per a tramitar qualsevol reclamació de targeta és imprescindible adjuntar una carta del titular i la documentació obligatòria, segons el motiu de la queixa.

Aquesta carta ha d'estar complimentada i acompanyada de tota la documentació que es disposi per a justificar el motiu pel qual s'està reclamant. En el cas que la carta no sigui correcta i no es disposi de la justificació necessària no serà acceptada, en compliment de la normativa de VISA i MASTERCARD vigent.

Per a la correcta complementació s'han de complir els següents requeriments:

- 1- Informar el nom del titular de la targeta en el camp habilitat.
- 2- Informar del número íntegre de targeta amb la que es va realitzar la operació.
- 3- Seleccionar un sol motiu.
- 4- Adjuntar el document obligatori segons es requereix, segons el motiu seleccionat.
- 5- En la part inferior, indicar totes les operacions que es reclamen tal i com queda reflectit a l'extracte de compte o targeta: Nom del comerç, data operació, import.  
Si les operacions a reclamar no tenen cabuda a la carta, s'ha d'adjuntar l'extracte de la targeta firmat pel titular i amb les operacions clarament marcades.
- 6- La carta ha d'estar firmada pel titular de la targeta.
- 7- L' idioma de la carta ha de ser en castellà.

En cas que el motiu a reclamar no encaixi en alguna de las opcions de la carta estàndard es pot utilitzar la carta de Altres Causes. La descripció dels fets ha de ser en castellà o bilingüe.

**Important:** Excepte en cas de robatori o Frau (operacions no realitzades ni autoritzades pel titular) el soci ha d'iniciar la reclamació directament amb el comerç, com a primera instància. En el cas que no obtingui resposta o el comerç estigui incomplint el contracte podrà iniciar la reclamació amb l'entitat.

DATA / FECHA: \_\_\_\_\_

**Nom del titular / Nombre del titular:** \_\_\_\_\_

**Número de targeta / Número de tarjeta:** \_\_\_\_\_

**Com a titular de la targeta de referència, reclamo pel motiu que indico a continuació, l'import carregat a la meva targeta / Como titular de la tarjeta de referencia, reclamo por el motivo que indico a continuación, el importe cargado en mi tarjeta:**

- No he autoritzat ni he participat en aquesta operació. La meva targeta ha estat sempre en el meu poder/ No he autorizado ni he participado en esta operación. Mi tarjeta ha estado siempre en mi poder.**  
 (La targeta ha d'estar bloquejada per frau, i aportar còpia de la denúncia i lliurament de la targeta).
- No he autoritzat ni he participat en aquesta operació. La meva targeta ha estat robada o perduda/ No he autorizado ni he participado en esta operación. Mi tarjeta ha estado robada o perdida.**  
 (La targeta ha d'estar bloquejada per robatori/pèrdua, i aportar còpia de la denúncia)
- El caixer no va dispensar l'efectiu / El cajero no dispensó el efectivo.**
- Duplictat de càrrecs de la mateixa operació / Duplicidad de cargos de la misma operación.** (Operacions realitzades amb la mateixa targeta, mateix import i mateixa data).
- El caixer només va dispensar l'import de \_\_\_\_\_/ quan el reintegrament es va realitzar per l'import de \_\_\_\_\_ El cajero solo dispensó el importe de (...) cuando el reintegro se realizó por el importe de \_\_\_\_\_**
- L'operació va ser pagada per altres medis / La operación fue pagada por otros Medios**  
 (En el cas de pagament per altres medis que no sigui efectiu, és necessari aportar el ticket i la factura).
- No s'ha processat l'abonament que va fer el comerç / No se ha procesado el abono que realizó el comercio.**  
 (Ha de presentar-se justificant de l'abonament realitzat pel comerç).
- Mercaderia/Serveis no rebuts <sup>(1)</sup> \_\_\_\_\_, s'hauria d'haver rebut amb data <sup>(2)</sup>: \_\_\_\_\_/ Mercancía/Servicios no recibidos (...) se debería haber recibido en la fecha.**  
<sup>(1)</sup> S'ha d'indicar el producte contractat i documentació detallada del producte.  
<sup>(2)</sup> La data en la que s'hauria d'haver rebut/gaudit del producte/servei.
- La mercaderia/servei rebut no han estat conformes amb les característiques facilitades a la documentació / La mercancía/servicio recibido no están conformes con las características facilitadas en la documentación.**  
 (Adjuntar document de devolució de la mercaderia/Adjuntar documento de devolución de la mercancía).
- La subscripció/reserva va ser cancel·lada a data / La suscripción/reserva fue cancelada con fecha \_\_\_\_\_.**  
 (Adjuntar justificant de la cancel·lació prèvia al cobrament del producte/servei)

**Altres causes / Otras causas:** la carta de reclamació que has de presentar s'adjunta a la pàgina 3 d'aquest document.

**Les dades de l'operació són / Los datos de la operación son:**

Comerç / Comercio	Data operació / Compra (Fecha de la operación)	Import de l'operació / Importe de la operación

(Si existeixen més operacions adjuntar un document annex firmat pel titular de la targeta)/ (Si existen más operaciones adjuntar un documento anexo firmado por el titular de la tarjeta)

**Signatura del titular / Firma del Titular**



## Sol·licitud de reclamació d'operacions amb targeta

Solicitud de reclamación de operaciones con tarjeta

DATA / FECHA: \_\_\_\_\_

Nom del titular / Nombre del titular: \_\_\_\_\_

Número de targeta / Número de tarjeta: \_\_\_\_\_

Com a titular de la targeta de referència, reclamo pel motiu que indico a continuació, l'import carregat a la meva targeta / Como titular de la tarjeta de referencia, reclamo por el motivo que indico a continuación, el importe cargado en mi tarjeta:

Les dades de l'operació són / Los datos de la operación son:

Comerç / Comercio	Data operació / Compra (Fecha de la operación)	Import de l'operació / Importe de la operación

(Si existeixen més operacions adjuntar un document annex firmat pel titular de la targeta)/ (Si existen más operaciones adjuntar un documento anexo firmado por el titular de la tarjeta)

Signatura del titular / Firma del Titular