

Il modulo compilato con gli allegati richiesti in formato PDF dovrà pervenire esclusivamente via mail all'indirizzo [dispute@mooney.it](mailto:dispute@mooney.it). I moduli devono essere obbligatoriamente firmati a pagina 5 e 6.

*The completed form with the required attachments in PDF format must be sent exclusively by email to [dispute@mooney.it](mailto:dispute@mooney.it). Forms must be signed on pages 5 and 6.*

**Istruzioni per la corretta scelta delle operazioni relative alla casistica**  
**Instructions for the correct choice of operations relating to the case**

<b>CASISTICA RELATIVA ALL'OPERAZIONE / CASE RELATING TO OPERATION</b>	<b>NR. OPERAZIONE DA VALORIZZARE OBBLIGATORIAMENTE / NO. OPERATION TO BE VALIDATED</b>	<b>NR. OPERAZIONE DA VALORIZZARE PREFERIBILMENTE / NO. OPERATION TO BE PREFERABLY VALUED</b>
OPERAZIONI NON AUTORIZZATE/FRAUDOLENTE Unauthorized/fraudulent operations	1, 3 (INDICARE LA LOCALITA' / INDICATE LOCATION), 4 (INDICARE DATA E ORA DEL BLOCCO / INDICATE DATE AND HOUR), 5	6
PRELIEVO ATM Atm Withdrawal	1, e una a scelta tra / and one of your choice: 7 - 8 - 9	
MERCE/SERVIZI NON RICEVUTI Goods/services not received	1, e una a scelta tra/ and one of your choice: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 (OBBLIGATORIO SCONTRINO/RICEVUTA / RECEIPT REQUIRED)</li> <li>• 12 (OBBLIGATORIO SCONTRINO/RICEVUTA / RECEIPT REQUIRED)</li> <li>• 13 (OBBLIGATORIA DATA E COMPILAZIONE PUNTO 21 CON DESCRIZIONE DEL BENE/SERVIZIO / REQUIRED DATE AND COMPILATION OF POINT 21 WITH DESCRIPTION OF THE GOOD/SERVICE)</li> <li>• 15 (OBBLIGATORIA DATA / DATE REQUIRED)</li> </ul>	14 (CON DOCS A SUPPORTO, AD ES. UNO SCAMBIO DI MAIL CON IL VENDITORE/PRESTATORE DI SERVIZI / WITH SUPPORTING DOCUMENTS, FOR EXAMPLE MAIL EXCHANGE WITH SELLER/SERVICE PROVIDER)
FURTO/SMARRIMENTO Stolen / Loss	2, 3, 4, 5	6

**Mooney S.p.A.**

Società con socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Mooney Group S.p.A.  
 Iscritta al n.6 dell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 con codice meccanografico n. 32532  
 Iscritta al Registro AEE in ottemperanza all'art. 4 lettera g del D.Lgs 49/2014 con numero di iscrizione IT22040000013807  
 Capitale sociale: Euro 87.833.331,00 i.v. - REA di Milano: 2572927  
 Codice fiscale, P.IVA e n.ro iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza, Lodi - Sezione ordinaria: 06529501006  
 Sede legale: Via Privata Nino Bonnet 6/A - 20154 - Milano - T. 02.91673001 - PEC: [mooney@pec.mooney.it](mailto:mooney@pec.mooney.it)



Indicare obbligatoriamente con una X nello spazio apposito una tra le due casistiche sotto indicate:

1.  Che la carta è sempre stata in mio possesso  
*That the card has always been in my possession*

**OPPURE, IN CASO DI FURTO O SMARRIMENTO:**

2.  che la carta è stata smarrita/rubata in data \_\_\_\_\_; allego copia della denuncia di smarrimento/furto  
*the card has been lost/stolen on \_\_\_\_\_; and in this regard, I attach here a copy of the Police Report*

In relazione a quanto sopra dichiarato (compilare le opzioni possibili, vedi istruzioni alla prima pagina):  
*In relation to the above, I declare (tick all possible options, see instructions on the last page):*

### OPERAZIONE NON AUTORIZZATA/FRAUDOLENTA Unauthorized/fraudulent operation

3. che non mi trovavo nella località dove sono state eseguite le operazioni fraudolente, bensì a \_\_\_\_\_  
*that I was not where the fraudulent transactions occurred, but rather I was in \_\_\_\_\_*
4. di aver richiesto il blocco della carta in data \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_  
*to have requested the block of the card on \_\_\_\_\_ hour \_\_\_\_\_*
5.  di non aver autorizzato né partecipato alle operazioni sopra indicate  
 *to have not authorised neither participated in the above transactions*
6. di aver utilizzato la carta l'ultima volta il giorno \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_  
*to have used the card the last time on \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_*

### PRELIEVO CONTANTI PRESSO ATM Automated Teller Machine cash advance

7. di non aver ricevuto alcun contante a seguito della richiesta di prelievo tramite sportello automatico (ATM)  
*to have not received any cash following a withdrawal request at the Automatic Teller Machine (ATM)*
8. di avere ricevuto contanti per l'importo di \_\_\_\_\_ a fronte di una richiesta di prelievo tramite sportello automatico (ATM) per l'importo di \_\_\_\_\_  
*to have received cash for the amount of \_\_\_\_\_ following a withdrawal request at the Automatic Teller Machine (ATM) for the amount of \_\_\_\_\_*
9. che a fronte di un'unica operazione di prelievo, sono stati effettuati n. \_\_\_\_\_ addebiti  
*that against a single withdrawal transaction, n. \_\_\_\_\_ charges have been made*

### MERCE E/O SERVIZI NON RICEVUTI / NON CONFORMI Goods/Services not received/not as described

10. di aver effettuato una sola operazione di pagamento, per l'importo di \_\_\_\_\_ presso \_\_\_\_\_, anziché le n. \_\_\_\_\_ operazioni di pagamento addebitate  
*to have made a single payment transaction, for the amount of \_\_\_\_\_ at \_\_\_\_\_, instead of the n. \_\_\_\_\_ payment transactions debited*

#### Mooney S.p.A.

Società con socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Mooney Group S.p.A.  
Iscritta al n.6 dell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 con codice meccanografico n. 32532  
Iscritta al Registro AEE in ottemperanza all'art. 4 lettera g del D.Lgs 49/2014 con numero di iscrizione IT22040000013807  
Capitale sociale: Euro 87.833.331,00 i.v. - REA di Milano: 2572927  
Codice fiscale, P.IVA e n.ro iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza, Lodi - Sezione ordinaria: 06529501006  
Sede legale: Via Privata Nino Bonnet 6/A - 20154 - Milano - T. 02.91673001 - PEC: [mooney@pec.mooney.it](mailto:mooney@pec.mooney.it)

11. di aver autorizzato l'operazione per un importo diverso rispetto a quello addebitato, pari a \_\_\_\_\_. **Si allega scontrino di pagamento**  
that the transaction amount debited is different from the one actually approved, equal to \_\_\_\_\_.  
**Transaction receipt attached**
12. Che il prezzo relativo ai seguenti beni/ cui si riferisce l'operazione sopra indicata non è stato pagato con carta ma con altri metodi di pagamento. **Si allega prova del pagamento avvenuto;**  
that the price of the good/service shown to which the above transaction refers has not been paid by the Credit Card but with other payment means. **As per the proof attached;**
13. che l'operazione di pagamento sopra indicata si riferisce ai seguenti beni/servizi (**indicare nel punto 21 descrizione dettagliata della tipologia di merce/servizio**), da me richiesti ma non ancora ricevuti (la data prevista per la consegna/prestazione era: \_\_\_\_\_)  
that the payment transaction indicated above refers to goods/services (**in point 21 indicate a detailed description of the type of good/service**) that I requested but still not received (the expected delivery/service date was: \_\_\_\_\_)
14. di aver tentato di risolvere la disputa direttamente con l'esercente, ma con esito negativo; **allego documentazione a supporto**  
to have tried to solve the dispute directly with the merchant, but with a negative outcome, **supporting documentation attached**
15. che il bene ricevuto era difettoso o diverso da quanto ordinato, che tale bene è stato quindi restituito all'esercente in data \_\_\_\_\_ e di non aver ancora ricevuto il riaccredito dell'importo. Il bene in questione era: \_\_\_\_\_  
that the good received was defective or different from that ordered, therefore that good was returned to merchant on \_\_\_\_\_ and not to have received the credit of the amount. The good was \_\_\_\_\_
16. di avere comunicato all'esercente la revoca dell'abbonamento a partire dalla data \_\_\_\_\_; **si allega copia della richiesta di revoca inviata all'esercente**  
to have notified the merchant of the revocation of the subscription as from \_\_\_\_\_; **a copy of the revocation request sent to the merchant is attached**
17. di non aver ricevuto l'accredito relativo all'operazione di storno indicata nello scontrino allegato  
to have not received the credit relating to the reversal transaction as per the credit transaction receipt attached

#### PRENOTAZIONI ALBERGHIERE / AUTONOLEGGI Hotel/car rental reservations

18. di avere annullato la prenotazione in data \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_. Il codice di annullamento comunicato dalla struttura è \_\_\_\_\_  
to have cancelled the reservation on \_\_\_\_\_ at h. \_\_\_\_\_. Cancellation code no. \_\_\_\_\_
  19. che l'hotel/autonoleggio non mi ha comunicato che avrei perso il deposito se non fossi riuscito ad annullare in tempo utile la prenotazione  
that the hotel/car rental did not inform me about its cancellation policy: so, I would lose the deposit if I failed to cancel the booking in good time
  20. che l'hotel mi ha trovato una sistemazione alternativa; mi ha addebitato la prenotazione originaria e non ho ancora ricevuto il relativo storno. Sono arrivato in hotel in data \_\_\_\_\_  
that the hotel provided me with alternative accommodation; I was charged with the original booking and I still haven't received the related reversal. I arrived at the hotel on \_\_\_\_\_
21. Altro (descrivere il problema) \_\_\_\_\_  
Other (describe the issue) \_\_\_\_\_

#### Mooney S.p.A.

Società con socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Mooney Group S.p.A.  
Iscritta al n.6 dell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 con codice meccanografico n. 32532  
Iscritta al Registro AEE in ottemperanza all'art. 4 lettera g del D.Lgs 49/2014 con numero di iscrizione IT22040000013807  
Capitale sociale: Euro 87.833.331,00 i.v. - REA di Milano: 2572927  
Codice fiscale, P.IVA e n.ro iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza, Lodi - Sezione ordinaria: 06529501006  
Sede legale: Via Privata Nino Bonnet 6/A - 20154 - Milano - T. 02.91673001 - PEC: [mooney@pec.mooney.it](mailto:mooney@pec.mooney.it)

Dichiaro inoltre:

I also declare:

- di aver fornito con il presente modulo dati ed informazioni della cui esattezza, completezza e veridicità mi assumo la piena responsabilità;  
*to have provided with this form data and information whose accuracy, completeness and truthfulness I assume the full liability;*
- di essere a conoscenza delle conseguenze derivanti dalla eventuale falsità di tutti o alcuni di tali dati ed informazioni e delle connesse responsabilità.  
*to be aware about the consequences following the possible falsity of some or all of these data and information and the related responsibilities.*

Autorizzo Mooney S.p.A. a disporre ogni opportuno accertamento con riferimento alle operazioni sopra indicate, impegnandomi a fornire qualunque ulteriore informazione utile, e a distruggere la carta ove in mio possesso, allegando la prova.

*I authorise Mooney S.p.A. to launch all appropriate investigations with reference to the above transactions, thereby undertaking to provide any additional useful information, and I undertake to destroy the card where my possession, providing the relevant evidence.*

Luogo e data  
*Place and date*

---

---

Firma del titolare della carta  
*Cardholder's Signature*

---

---



**Mooney S.p.A.**

Società con socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Mooney Group S.p.A.

Iscritta al n.6 dell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 con codice meccanografico n. 32532

Iscritta al Registro AEE in ottemperanza all'art. 4 lettera g del D.Lgs 49/2014 con numero di iscrizione IT22040000013807

Capitale sociale: Euro 87.833.331,00 i.v. - REA di Milano: 2572927

Codice fiscale, P.IVA e n.ro iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza, Lodi - Sezione ordinaria: 06529501006

Sede legale: Via Privata Nino Bonnet 6/A - 20154 - Milano - T. 02.91673001 - PEC: [mooney@pec.mooney.it](mailto:mooney@pec.mooney.it)

Dati per la fatturazione: Partita IVA del Gruppo IVA Mooney: 12564030968

Codice destinatario per la fatturazione elettronica: A4707H7



**Il rimborso dell'importo delle operazioni oggetto di disconoscimento avverrà esclusivamente sullo stesso rapporto ove le operazioni sono state addebitate.**

*The refund of the amount of the above transactions subject to dispute will take place exclusively on the same account used for the payment.*

Prendo infine atto che:

*Finally, I acknowledge that:*

- A. entro la giornata operativa successiva a quella di ricezione del presente modulo completo della documentazione allegata in formato PDF, Mooney S.p.A. rimborsa l'importo delle operazioni sopra indicate, salvo che abbia motivato sospetto di frode;  
*within the business day following receipt of this form with the attached files in PDF, Mooney S.p.A. shall refund the amount of the transactions indicated above, save as in the event of suspicion of fraud;*
- B. qualora sia successivamente dimostrata l'autorizzazione delle transazioni da parte del sottoscritto, Mooney S.p.A. avrà diritto ad ottenere la restituzione dell'importo rimborsato, ripristinando la situazione del rapporto come se il rimborso non avesse avuto luogo, dandone comunicazione al sottoscritto;  
*if the authorization of the transactions by the undersigned is subsequently demonstrated, Mooney S.p.A. will be entitled to obtain the refund of the refunded amount, restoring by the account situation as if the refund had not taken place, notifying the undersigned;*
- C. al termine della disputa, qualora il rimborso risulti in tutto o in parte non dovuto, Mooney S.p.A. non procede al ripristino della situazione del rapporto come indicato al punto B, pur conservando il diritto di ottenere la restituzione dell'importo non dovuto.  
*After chargeback, if the refund turns out to be not due wholly or partly, Mooney S.p.A. shall not proceed to restore the account situation as indicated in point B, despite retaining the right to obtain the return of the amount not due*

Si allegano i seguenti documenti:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

*The following documents are attached:*

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Luogo e data  
*Place and date*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma del titolare della carta  
*Accountholder's Signature*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**Mooney S.p.A.**

Società con socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Mooney Group S.p.A.  
Iscritta al n.6 dell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 con codice meccanografico n. 32532  
Iscritta al Registro AEE in ottemperanza all'art. 4 lettera g del D.Lgs 49/2014 con numero di iscrizione IT22040000013807  
Capitale sociale: Euro 87.833.331,00 i.v. - REA di Milano: 2572927  
Codice fiscale, P.IVA e n.ro iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza, Lodi - Sezione ordinaria: 06529501006  
Sede legale: Via Privata Nino Bonnet 6/A - 20154 - Milano - T. 02.91673001 - PEC: [mooney@pec.mooney.it](mailto:mooney@pec.mooney.it)