



ISRA-02-001

תאריך: _____

Non receipt of goods/services/cash form מזומן / שירות / שירותי טיסה / מוצר

נא להחזיר טופס זה חתום על ידי בעל הכרטיס עם כל הפרטים המבוקשים לפקס שמספרו: **03-6895899** או לכתובת מייל: bhul@isracard.co.il

שלום רב,
קבוצת ישראל כרטיס מעוניינת לתת את השירות הטוב ביותר ללקוחותיה. על מנת שנוכל לטפל בפנייתך, אנא מלא/י את הפרטים הנדרשים.

לידיעתך, זמן הפניה לגורמים הבינלאומיים עימם אנו קשורים, בקשר עם פנייתך, מוגבל ל- 90 ימים מהתאריך המובטח של קבלת הסחורה / שירות. אשר על כן, על מנת למצות את כל ההליכים בקשר עם פנייתך אל מול הגורמים הבינלאומיים עימם אנו קשורים, נבקשך להשיב אלינו את הטפסים בהקדם האפשרי.

נא מלא את הפרטים הבאים: (שדות המסומנים ב * הינם שדות חובה)

שם מחזיק הכרטיס: _____ * מס ת.ז: _____
(Cardholder's name)

מס' כרטיס אשראי (Account number): _____

* סכום הערעור (Disputed amount)	* סכום עסקה במטבע מקור (Transaction amount)	* שם בית עסק (Merchant Name)	* תאריך העסקה (Transaction Date)

אני מערער/ת על העסקה המופיעה מעלה מהסיבה כדלקמן: (אם מדובר במספר עסקאות, ניתן לצלם טופס זה, ולשלוח טופס עבור כל עסקה)

I have examined the transaction/s shown on my statement and I dispute the indicated transaction/s for the following reason:

*סמן את האפשרות המתאימה:

אפשרות I: אי קבלת מוצר / שירותים / שירותי טיסה / Non receipt of goods / services / airline services

בתאריך _____ רכשתי מבית העסק הנ"ל מוצרים / שירותים / כרטיסי טיסה.

On _____ I purchased from the merchant above goods / services / airlines services

אני מצהיר בזאת שלא קיבלתי את המוצר / השירותים / שירותי הטיסה שעבורם חויבתי.
I hereby declare that I have not received the ordered goods / obtained the requested services / airlines services for which I was charged.



ISRA-02-001

תאריך: _____

*תאר את המוצר/ שירות שלא נתקבלו ואת הנסיבות בגין אי קבלתן:
Describe the goods /services that were not received and the circumstances surrounding merchant's inability to provide them:

*המוצר/ השירות היה אמור להגיע עד לתאריך _____ כפי שניתן להוכיח במסמך המצורף.

The goods / services were expected to be delivered/ received until _____ as supported by the following document.

I enclose the following documents in support of my declaration: אני מצרף בזאת את המסמכים הבאים:

העתק של ההזמנה והוכחה לתאריך קבלת השירות / משלוח הסחורה הצפוי
Copy of the order and any other documentation confirming the expected delivery date / receipt of the service

העתק של חוזה חתום עם בית העסק שמוכיח את רכישת שירות
Copy of the contract signed with the merchant showing the service purchased

העתק התכתבות עם בית העסק
Copy of correspondences with the merchant

אפשרות II: אי קבלת מזומן **Non receipt of ATM cash disbursement**

בתאריך _____ ניסיתי למשוך מזומן ממכשיר בנק אוטומטי ATM והנני מצהיר/ה ש:

- לא קיבלתי כלל תמורה
- קיבלתי רק חלק מהסכום ע"ס _____ אך חויבתי _____

אני מסכים כי:

- א. הצהרה זו תשמש את קבוצת ישראלכרט לאורך כל הליך הברור, תהווה ראיה לפנייתי ותימסר לבית העסק ו/או לארגון הבינלאומי לפי שיקול דעתה של ישראלכרט
- ב. אם בית העסק יטען כנגד נכונות הצהרתי זו, כולה או חלקה לרבות באמצעות הארגון הבינ"ל, יתכן שקבוצת ישראלכרט תיפנה אליי בצירוף טענתו ואני אתן את התייחסותי לטענות אלה.
- ג. אם לאחר הברור תיווכח קבוצת ישראלכרט כי טענותיי דלעיל נסותרו ו/או כי העסקה/אות בוצעה/ו על ידי ו/או שזוכיתי בגינן על ידי בית העסק אחויב בגינה (או שהזיכוי יבוטל) ובגין העמלות והריביות בקשר לכך כפי שיהיו מקובלות בקבוצת ישראלכרט באותה עת.
- ד. "קבוצת ישראלכרט" לעניין זה כוללת את ישראלכרט בע"מ, ישראלכרט מימון בע"מ, פרימיום אקספרס בע"מ וכל חברה שתימנה על הקבוצה בעתיד ומי מטעמן.

כתובת מייל

מספרי טלפון ליצירת קשר (Phone number)

_____- _____

חתימת הלקוח (Cardholder's signature)

_____- _____

_____- _____