



ISRA-04-003

תאריך: _____

טופס ערעור על חיובים מחו"ל של השכרות רכב/ מלונות/ שייט (חיוב נוסף לא מאושר, חיוב על אי הגעה למלון, חיוב עבור שהייה/ השכרה ששולמו באמצעי אחר, בקשת ביטול על שהייה שחויבה מראש).

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 ישראלכרט 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 שבית העסק חייב את כרטיסך. 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: _____

* מס' כרטיס אשראי: _____

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

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

*חשוב: בכל המקרים המצוינים מטה על הלקוח/ה לנסות לפתור את המחלוקת ישירות עם בית העסק ולפנות אלינו רק אם הניסיון לא צלח.

*סמן את האפשרות המתאימה:

חיוב נוסף לא מאושר :

במידה ושילמת על השהייה/השכרה וחויבת מבית העסק בחיוב נוסף שאינו מאושר אנא ציין את הפרטים הבאים:

1. כיצד שולמה ההשכרה/ שהייה (וואוצ'ר/ כרטיס אשראי/ מזומן) נא צרף אסמכתאות כיצד בוצע החיוב ועבור איזה שירות _____

2. נא ציין תאריכי שהייה/ השכרה _____

3. נא ציין מדוע אינך מאשר את החיוב _____

4. אני מאשר/ת שבתאריך _____ ניסיתי ליצור קשר עם בית העסק בדואר אלקטרוני / טלפון/ פקס במטרה לפתור את המחלוקת. נא ציין מה הייתה תגובת בית העסק וצרף את התגובה במידה ויש.

□ חיוב על אי הגעה למלון/ אי קבלת זיכוי:

נא מלא את הפרטים הבאים וצרף העתק ההזמנה כולל מדיניות ביטול והעתק של הודעת הביטול.

1. מהו תאריך ביצוע ההזמנה? _____
2. לאיזה תאריכים בוצעה ההזמנה? _____
3. האם החיוב בוצע מראש? אם כן, אנו ציין תאריך _____
4. במידה וההזמנה בוטלה אנו ציין תאריך ביטול _____
5. נא ציין אופן ביצוע הביטול (דואר אלקטרוני/ טלפון/ פקס /דרך אתר אינטרנט) _____
6. נא ציין האם קיבלת מספר ביטול ואם כן מה מספרו _____
7. האם מדיניות הביטול הייתה ידועה לך בעת ביצוע ההזמנה? _____
8. מה הייתה מדיניות הביטול בעת ההזמנה? _____

□ חיוב עבור שהייה/ השכרה ששולמו באמצעי אחר:

נא מלא את הפרטים הבאים וצרף הוכחת תשלום: העתק וואוצ'ר / קבלה על תשלום במזומן/ הודעת חיוב של כרטיס אשראי/ על אסמכתה לחיוב באמצעי אחר.

1. כיצד שולמה ההשכרה / שהייה? _____
2. במידה ושולמה באמצעות וואוצ'ר, נא ציין אם מסרת את הוואוצ'ר בתחילת השהייה / השכרה והאם בית העסק קיבל אותו? _____
3. האם יצרת קשר עם בית העסק לפתרון המחלוקת? אם כן מה הייתה תגובת בית העסק? _____

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 תיוכח קבוצת ישראלכרט כי טענותיי דלעיל נסתרו ו/או כי העסקה/אות בוצעה/ו על ידי ו/או שזוכיתי בגינן על ידי בית העסק אחיוב 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, יורופיי (יורוקרד) ישראל בע"מ, פועלם אקספרס בע"מ וכל חברה שתימנה על הקבוצה בעתיד ומי מטעמן.

כתובת מייל

חתימת הלקוח

מספרי טלפון ליצירת קשר

.....

קידומת מספר טלפון

.....

קידומת מספר טלפון

.....

קידומת מספר טלפון