

Formulario de Cargos No Reconocidos

Qué hacer si tienes un cargo que no reconoces o con el que no estás de acuerdo

Por normativa de Visa/Mastercard, el primer paso es rellenar el 'Formulario de Cargos No Reconocidos' que encontrarás a continuación. Sin este formulario, WiZink no puede iniciar las gestiones con el banco del comercio donde se ha realizado la transacción que no reconoces o el importe con el que no estás de acuerdo.

¡Importante!

Si sospechas que se ha hecho un uso indebido de tu tarjeta WiZink por pérdida, robo, falsificación o posible hecho fraudulento, **llama inmediatamente al teléfono que aparece en el reverso de tu tarjeta** para bloquear y/o cancelar la tarjeta. O si lo prefieres, hazlo en WiZink Online o desde nuestra app.

En estos casos, junto con el formulario, tienes que enviar la correspondiente denuncia policial siempre que te lo indiquen en Línea WiZink 24h.

Cómo rellenar el 'Formulario de Cargos No Reconocidos'

1. Rellena los datos del formulario en letra mayúscula (nombre del titular, número de tarjeta o DNI y detalles de la transacción).
2. Si tienes más de 4 cargos que no reconoces, rellena otra hoja con el detalle de los mismos.
3. Marca en el formulario el motivo que corresponda, y adjunta la documentación solicitada, y cualquier otra que pueda ayudar en la investigación.
4. Firma el documento y pon la fecha. ¡No olvides firmar! Sin tu firma, el documento no es válido.
5. Escanea el formulario relleno y firmado, así como la documentación adicional. También puedes hacer una foto ¡pero asegúrate que se ve bien!
6. Envíanos el formulario y la documentación por:
 - a) email a: cargosnoreconocidos@wizink.es
 - b) o por correo al Apartado de Correos Nº 84 F.D 2812696, 28080 Madrid.
7. En un plazo máximo de 2 meses te enviaremos la respuesta. Puede parecer mucho tiempo, pero las gestiones que tenemos que realizar con terceros, tienen sus propios plazos. En algunos casos muy excepcionales, debido a la complejidad de la investigación, el plazo podría alargarse.
8. En la mayoría de los casos no tendrás que pagar las transacciones en disputa mientras se realiza la investigación, excepto que ya se haya enviado el recibo al cobro a tu banco o si hay sospecha de fraude. En todo caso, en el momento en que se confirme que el cargo no es tuyo, te lo devolveremos inmediatamente.

Formulario de cargos no reconocidos:

Titular de la Tarjeta:

Nº de tarjeta _ _ _ _ / _ _ _ _ / _ _ _ _ / _ _ _ _ D.N.I /N.I.F _ _ _ _ _ _ - _ -

Operaciones que no reconozco:

Fecha de la transacción	Nombre del comercio	Importe de la transacción

Nota: Si hay más transacciones, utiliza dos formularios

Por favor, marca solo una de las siguientes opciones:

- 1 He realizado alguna transacción en este comercio, pero me han cobrado otra/s que no es/son mía/s.
- 2 No he recibido los artículos o los servicios solicitados, con fecha de entrega/prestación _ _ / _ _ / _ _ _ _
Por favor, describe aquí en detalle los artículos o servicios (marca, modelo, color...) y adjunta el ticket o justificante de pago y evidencia de que previamente has reclamado al comercio.

- 3 No reconozco haber realizado estas transacciones y además:
 - Me han robado o he perdido la tarjeta
 - Nunca recibí esta tarjeta
 - La tarjeta está en mi poder

Si aún no lo has hecho, llama al teléfono que aparece en el reverso de tu tarjeta para revisar estas transacciones y bloquear la tarjeta si es necesario.
- 4 He cancelado el servicio o compra, o he devuelto los artículos comprados (porque no era lo que había pedido, los artículos eran defectuosos, etc).
Por favor, describe aquí en detalle los artículos o servicios (marca, modelo, color) y adjunta el justificante de la devolución o cancelación y evidencia de que previamente has reclamado al comercio.

- 5 Utilicé otro medio de pago para abonar el artículo o servicio:
 - En efectivo
 - Con otra tarjeta
 - Otros. Especificar _____

Importante: para agilizar la gestión con el comercio, si tienes el ticket o justificante de pago, por favor, adjúntalo.
- 6 He realizado una devolución, pero no he recibido el abono acordado con el comercio.
Por favor, adjunta el justificante de la devolución que te dio el comercio.
- 7 Cancelé esta cuota recurrente o suscripción con fecha _ _ / _ _ / _ _ _ _
Por favor, es necesario que adjuntes el justificante de la cancelación y que esta se haya producido al menos 15 días antes de realizarse el cargo que estás reclamando.
- 8 He realizado esta transacción, pero no por este importe. Importe correcto: _____

Declaro que la información que he aportado es cierta y acepto que mi tarjeta sea reemplazada por otra, para facilitar la investigación del cargo no reconocido en disputa, si WiZink lo considera necesario.

Firma:

Fecha: