



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](mailto: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 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 )

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

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

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