



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](mailto:bhul@isracard.co.il)

שלום רב,  
קבוצת ישראל כרטיס מעוניינת לתת את השירות הטוב ביותר ללקוחותיה. על מנת שנוכל לטפל בפנייתך, אנא מלא/ 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: \_\_\_\_\_

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

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 ושלמת 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, אנא ציין תאריך \_\_\_\_\_
4. במידה וההזמנה בוטלה אנא 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 אליו 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 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

\_\_\_\_\_

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

חתימת הלקוח

\_\_\_\_\_

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