

**Solicitud de retroceso de operaciones con tarjetas**

Rellene los datos que le pedimos a continuación, verifique si para el motivo seleccionado hace falta enviar documentación complementaria, firme el documento y envíenoslo por e-mail a la siguiente dirección:

[operativatarjeta@caixabankpc.com](mailto:operativatarjeta@caixabankpc.com)

<b>Nº Tarjeta</b>	
<b>Titular</b>	

Retroceso de operaciones				
Comercio	Nombre	Fecha operación	Importe operación	Importe reclamado

Consulte en las Condiciones la documentación que debería adjuntar según sea el motivo de su retroceso

Motivo de la retroceso / Chargeback reason	
<b>No acepto el cargo de la/s operación/es arriba indicadas (marcar lo que proceda)</b>	
I do not accept the transactions/s detailed (mark the appropriate):	
<input type="checkbox"/>	1.- No reconozco la/s operación/es y la tarjeta ha estado siempre en mi poder. / I do not recognise the transaction/s and the card was in my possession.
<input type="checkbox"/>	2.- No reconozco la/s operación/es y se ha realizado después de la pérdida o robo de la tarjeta. / I do not recognise the transaction/s and it was made after the card was lost or stolen.
<input type="checkbox"/>	3.- No reconozco la/s operación/es. He comprado en el comercio pero me han cargado operaciones que no he autorizado. / I do not recognise the transaction/s. I purchased with the merchant but these charges were unauthorized.
<input type="checkbox"/>	4.- El importe de la operación es incorrecto. Autoricé .....€. / The transaction amount is not correct. I authorized.....€
<input type="checkbox"/>	5.- No he recibido la mercancía o los servicios solicitados, siendo la fecha prevista de entrega o prestación acordada..... / Merchandise or service not received. Expected delivery date was.....
<input type="checkbox"/>	6.- La misma operación se ha cargado en mi cuenta una o más veces. Acepto un cargo. / The same transaction was charged in my account one or more times. I accept only one charge.
<input type="checkbox"/>	7.- Efectué el cargo por otro medio: efectivo....., Otra tarjeta nº..... Otro medio ..... / The purchase was already paid: cash....., with another card number....., other.....
<input type="checkbox"/>	8.- Se ha realizado un cargo en la cuenta de mi tarjeta en lugar de un abono. / There has been a charge in my card's account instead of a credit.
<input type="checkbox"/>	9.- He recibido cargo/s de una suscripción cancelada en fecha:..... / I have received charge/s from a subscription that was cancelled on date.....
<input type="checkbox"/>	10.- He devuelto la mercancía por no corresponder con el pedido solicitado o estar dañada o defectuosa. / I have returned the merchandise because it did not match the order or was damaged or defective.
<input type="checkbox"/>	11.- El cajero automático no dispensó el efectivo solicitado. / The ATM did not dispense cash.
<input type="checkbox"/>	12.- La moneda en la que autoricé la operación es diferente a la moneda del cargo. Autoricé..... Y el cargo se hizo por..... / The currency in which I authorized the transaction is different to the charge's. I authorized..... And the charge was made for.....
<input type="checkbox"/>	13.- Abono no procesado: adjunto factura de abono entregada por el comercio en fecha..... sin que a día de hoy haya sido procesada. / Voucher not processed: see attached voucher given to the merchant on date..... by now it has not been processed.

En los casos en los que el retroceso sea consecuencia de un error del comercio (motivos 4, 5, 7, 8, 9 y 10) es necesario haber realizado un intento de solucionar la incidencia con el comercio antes de iniciar la solicitud de retroceso.

He intentado solucionar el error con el comercio. Personalmente en el comercio..... por teléfono  
....., por e-mail ..... pero no se ha resuelto la incidencia.

I have attempted to resolve this matter with the merchant. Personally at the shop..... by phone  
....., by email ..... but this has been unsuccessful.

Declaración: por la presente afirmo que, he sido informado que con este formulario estoy solicitando la retrocesión de una operación de tarjeta porque la operación se ha realizado sin mi autorización o el servicio o producto no se corresponde con el que solicité mediante el pago con mi tarjeta. También he sido informado de que CaixaBank Payments & Consumer analizará las operaciones reclamadas, y realizará todas las comprobaciones necesarias para determinar si éstas fueron autorizadas según lo pactado en contrato. Asimismo, Si en la revisión de la operación se detectan indicios de sospecha de la existencia de fraude por parte del peticionario de la reclamación, CaixaBank Payments & Consumer se verá obligado a comunicar estos indicios por escrito a Banco de España.

Para poder comprobar las características de la operación puede ser necesario la entrega de documentación y me comprometo a aportarla en el plazo indicado en las comunicaciones de inicio de reclamación o en comunicaciones posteriores. Entre esta documentación, aportaré la denuncia que, en caso de haber sido víctima de fraude, tengo el deber civil de denunciar ante las autoridades.

Si CPC comprueba que hay alguna incidencia en el registro, contabilización o autenticación de la operación, o algún fallo técnico o error operativo y no tiene indicios de fraude por mi parte, me devolverá provisionalmente el importe de la operación reclamada, a más tardar, el día hábil siguiente a su solicitud de retrocesión. Ello no implica que este abono sea definitivo, puesto que si en el plazo de 90 días, se observa alguna irregularidad o una negligencia grave o un incumplimiento grave de mis obligaciones contractuales, o el comercio alega la reclamación, CPC me puede volver a cargar el importe. Si en el momento en que se a proceder al cargo del importe no existe saldo suficiente para ello, se me comunicará para que pueda reponer el mismo lo antes posible. Si no lo hiciera, CPC podrá iniciar el proceso de reclamación de impagados establecido en mi contrato de tarjeta, reservándose a tal efecto el derecho a ejercitar cuantas acciones legales, incluso penales, pudieran corresponderle para la recuperación de los saldos.

Cuando la devolución del importe sea definitivo, con la firma de este documento me comprometo a:

1. Renunciar expresamente a ejercitar acciones de cualquier índole por estos hechos, las cuales cede en su integridad CPC
2. Nada más pedir ni reclamar a CPC por tales conceptos;
3. Informar expresamente y con carácter inmediato a las autoridades policiales y/o judiciales y a cualquier organismo oficial, público o privado, que tengan conocimiento de estos hechos, de que he sido resarcido por los perjuicios sufridos. Dicha comunicación deberá efectuarse en el plazo máximo de 7 (siete) días hábiles a contar desde la recepción de la comunicación informando del carácter definitivo de la devolución a mi favor.
4. Colaborar en la investigación que se lleve a cabo, así como a declarar ante las autoridades policiales y/o judiciales mediante mi veraz testimonio, siempre que se me requiera.

5. Como cedente transmito a favor de CPC la facultad para ejercitar todas las acciones legales, judiciales y extrajudiciales que el ordenamiento jurídico prevé, incluyendo las medidas cautelares y de ejecución contra la persona que presuntamente realizara las operaciones objeto de retrocesión o se beneficiara de las mismas
6. Poner en conocimiento de CPC cualquier información/notificación de las autoridades policiales y judiciales que pueda obtener/recibir con posterioridad a la firma del presente documento y que guarde relación con la investigación de los hechos a través del correo electrónico [operativatarjeta@caixabankpc.com](mailto:operativatarjeta@caixabankpc.com)

El compromiso en cuestión desplegará plenos efectos desde el momento en que CPC efectúe el abono en mi cuenta del importe de la transferencia, y únicamente se dejará sin efectos en el caso en que CaixaBank le solicite, por los motivos anteriormente expuestos, la devolución de las cantidades en los términos previstos, siempre y cuando dicha devolución se haga efectiva mediante cargo en su cuenta o restitución por su parte de la cantidad que corresponda.

**Firma:**..... **Fecha:**.....

## Condiciones y Documentación necesaria para cada motivo de retroceso:

### 1. No reconozco las operaciones y la tarjeta ha estado siempre en mi poder

Es necesario haber efectuado denuncia policial. Antes de iniciar el retroceso, la tarjeta debe darse de baja por falsificación.

Es necesario enviar una copia de la denuncia policial donde se especifiquen las operaciones no reconocidas.

### 2. No reconozco la/s operación y se ha realizado después del robo o pérdida de la misma.

Es necesario haber efectuado denuncia policial. Antes de iniciar el retroceso la tarjeta debe darse de baja por pérdida o robo.

Es necesario enviar una copia de la denuncia policial donde se especifiquen las operaciones no reconocidas.

### 3. No reconozco la operación. He comprado en el comercio pero me han cargado operaciones no autorizadas.

Es necesario haber efectuado denuncia policial. Antes de iniciar el retroceso, la tarjeta debe darse de baja por falsificación.

Es necesario enviar una copia de la denuncia policial donde se especifiquen las operaciones no reconocidas.

### 4. El importe de la retroceso es incorrecto

Es necesario enviar documentación que demuestre el error cometido, como factura de compra, tíquet de caja u otro documento que acredite el importe autorizado.

En el caso de hoteles y vehículos de alquiler, el titular tiene que acreditar que los servicios que el comercio le ha cargado no han estado contratados.

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar el retroceso directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

### 5. No he recibido la mercancía o servicios contratados

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar el retroceso directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

Si no se hubiese especificado una fecha concreta para la recepción o prestación del servicio, el titular debe esperar 30 días antes de solicitar el retroceso de la operación.

### 6. La misma operación se ha cargado dos o más veces. Acepto un cargo.

No se requiere el envío de documentación adicional.

### 7. Efectué el pago por otro medio

Es necesario enviar documentación acreditativa del pago efectuado:

-Si se realizó en efectivo, el recibo de caja

-Si se realizó con otra tarjeta, el extracto de la misma donde se visualice la operación

-Si el pago se realizó a través de una agencia de viajes, justificante conforme la agencia pagó el servicio al comercio.

-Si se ha realizado por otro medio, el documento que lo demuestre.

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar el retroceso directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

### 8. Se ha realizado un cargo en lugar de un abono

Es necesario copia de la factura o justificante de la nota de abono entregada por el comercio.

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar el retroceso directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

### 9. He recibido cargos de una suscripción cancelada

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar el retroceso directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

### 10. He devuelto la mercancía por no corresponder con el pedido solicitado o estar dañada o defectuosa.

Se requiere justificante de la devolución de la mercancía recibida al comercio.

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar el retroceso directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.

**11. El cajero automático no dispensó el efectivo solicitado**

No se requiere el envío de documentación adicional.

**12. La moneda del cargo no se corresponde con la moneda autorizada**

No se requiere el envío de documentación adicional.

Importante: el comercio está autorizado a presentar la operación de nuevo por el importe original de la venta en la moneda local.

**13. Abono no procesado**

Es necesario copia de la factura o justificante de la nota de devolución entregada por el comercio.

El titular tiene que indicar el medio por el cual realizó un intento de solucionar el retroceso directamente con el comercio antes de solicitar el retroceso de la operación.