

Transaction Dispute Form

Please ensure that all fields are mandatorily filled by you in CAPITAL BLOCK letters before signing.

استمارة نزاع المعاملات

يرجى التأكد من تعبَّلَة جميع الحقول بحروف كبيرة وواضحة قبل التوقيع.

التاريخ 	(DD) / (MM) / (YYYY)	اسم العميل Customer name			
رقم الهاتف المحمول Mobile number		رقم بطاقة الأئتمان Credit card number		XXX	
رقم العميل CIF number					
I dispute the following t	transaction(s):			أرفض المعاملة التالية:	
Disputes should be rep	ported within 30 days fraom the statement		ـا مـن تاريخ البيان	يجب تقديم النزاع خلال ٣٠ يومً	
تاريخ المعاملة Transaction Date	اسم التاجر Merchant Name		مبلغ المعاملة Transaction Amount	العملة Currency	
Reason for dispute				أسباب النزاع	
☐ Transaction not reco	ognized:			🗌 معاملة غير معروفة:	
☐ Merchant name			🗌 اسم التاجر		
☐ Merchant location	on		🗆 موقع التاجر		
Transaction date				🗌 تاريخ المعاملة	
☐ Transaction amo	unt¹			🗆 مبلغ المعاملة	
Unauthorized intern	net/phone order/mail order transaction		🗌 معاملة غير مصرح بها عبر الإنترنت\الهاتف\البريد		
Debit instead of cre	edit			🗌 خصم بطاً من ائتمان	
☐ Altered amount (Ple	ease attach copy of the invoice)		/ <u>" "</u> '		
☐ Incorrect transaction	on currency (Please attach copy of the invoic	e)	📙 المبلغ المعدل (يرجى إرفاق نسخة من الفاتورة)		
☐ Duplicate billing			🗌 عملة المعاملة غير صحيحة (يرجى إرفاق نسخة من الفاتورة)		
_	transaction by other means (Please attach			🗌 الفوترة المكررة	
	ation to support the dispute, Cash receipt/ot	her رمدعا قل <u>ہ</u>	☐ لقد دفعت للمعاملة بوسائل أخرى (يرجى إرفاق الوثائق ذات الصلة لدعم، النزاع، إيصال نقدى/بيان بطاقة مصرفية أخرى)		
	dise that did not match the description at tim			 	
dispute, correspond	e attach relevant documentation to support t dences made by you with the merchant/proc ods or return attempt)	,	☐ البضائع المرتجعة التي لا تتطابق مع الوصف وقت الشراء (يرجى إرفاق الوثائق ذات الصلة لدعم النزاع، المراسلات التي أجريتها مع التاجر/إثبات إرجاع البضائع أو محاولة إرجاعها)		
Returned merchandise that was received damaged or defective (Please attach relevant documentation to support the dispute - Proof for the defective or damaged goods/Communications made by you with the merchant/proof for return of the goods or return		اق الوثائق لات التي de	☐ البضائع المرتجعة التي تم استلامها تالفة أو معيبة (يرجى إرفاق الوثائق ذات الصلة لدعم النزاع، إثبات البضائع المعيبة أو التالفة/المراسلات التي أجريتها مع التاجر/اثبات إرجاع البضائع أو محاولة إرجاعها)		
attempt),					
Cancelled Transact	ion - Transaction was cancelled on		غاء المعاملة في	🗌 معاملة ملغاة - تم إلا	
			اليوم / الشهر / السنة مع رقم الإلغاء		
(Please attach proc	of for the cancellation)			 (يرجى إرفاق إثبات الإلغاء)	
☐ Cash not dispensed at ATM			🗌 لم يتم صرف النقود من جهاز الصراف الألي		
Bank name:				اسم البنك:	
ATM Location:			ى:	موقع جهاز الصراف الآل	
	hdraw:			المبلغ الذى حاولت س	
Received only:				المبلغ الذى استلمته	



I hereby confirm that the information given above is true to the best of my knowledge.	أؤكد هنا أن المعلومات الواردة أعلاه صحيحة إلى أفضل معرفتي.
Other (Please specify)	☐ أخرى (يرجى التحديد)
(Please provide cancellation letter/email sent to the merchant and cancellation confirmation received from the merchant)	(يرجى تقديم خطاب الإلغاء/البريد الإلكتروني المرسل إلى التاجر وتأكيد الإلغاء من التاجر)
☐ Cancelled recurring transaction/subscription. I have cancelled this on(DD)_ /(MM) /(YYYY)	□معاملة/اشتراك متكرر ملغى. لقد قمت بإلغائه في _اليوه / _الشهر السنة
(Please provide copy invoice/terms and conditions of the transaction and correspondences made by you with the merchant)	(يرجى تقديم نسخة من الفاتورة/شروط وأحكام المعاملة والمراسلات التي أجريتها مع التاجر)
Expected delivery date of the goods/services: (DD)/(MM)/(YYYY)	تاريخ التسليم المتوقع للبضائع/الخدمات: اليوم / الشهر / السنة
☐ I have not received the ordered merchandise	🗌 لم أستلم البضائع المطلوبة
Refund/credit not received (Please provide copy of credit voucher/ refund confirmation email from the merchant)	🗌 لم يتم استلام استرداد/ائتمان (يرجى تقديم نسخة من قسيمة الائتمان/تأكيد استرداد البريد الإلكتروني من التاجر)

Important Note: These request(s) are subject to Deem Terms and Conditions, a copy of which is available at Deem offices or alternatively upon request or alternatively may be viewed on Deem's website at www.deem.io. Additionally, for all Credit Card procedures and requests the terms and conditions of the issuing association will also apply. There may be fees or charges for the request if the transaction is proven to be valid, I agree to be charged dispute handling fee of AED 100/- with 5% VAT applicable for each transaction proved valid by merchant.

ملاحظة هامة: هذه الطلبات تخضع لشروط وأحكام ديم، والتي تتوفر نسخة منها في مكاتب ديم أو يمكن طلبها أو عرضها على موقع ديم الإكتروني على ماتب ديم أو يمكن طلبها أو عرضها على موقع ديم الإكتروني على www.deem.io. بالإضافة إلى ذلك، تنطبق شروط وأحكام الجمعية المصدرة للبطاقة الائتمانية على جميع الإجراءات والطلبات المتعلقة بالبطاقة الائتمانية. قد تكون هناك رسوم أو تكاليف للطلب إذا تم إثبات أن المعاملة صحيحة. أوافق على فرض رسوم معالجة النزاع بقيمة 100 درهم إماراتي مع إضافة %5 ضريبة القيمة المضافة على كل معاملة يتم إثبات صحتها من قبل التاجر.

SIGN HERE وقّع هنا

يرجى إرسال استمارة النزاع المكتملة من بريدك الإلكتروني المسجل إلى customercare@deem.io Kindly e-mail the completed dispute form from your registered e-mail ID to customercare@deem.io