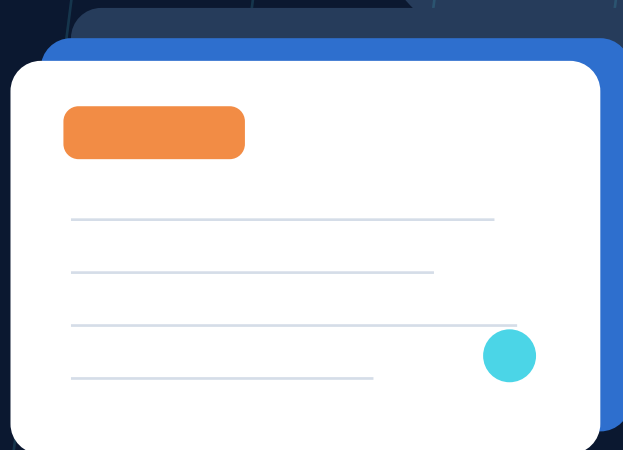


BLUE HARBOR EDITIONS

CHARGEBACK DEFENSE KIT

Sistema operativo per organizzare prove,
risposte e prevenzione per venditori digitali



24 TEMPLATE | 10 PLAYBOOK | 8 SCENARI | WORKBOOK EXCEL



CLASSIFICA

motivo e scadenza



COLLEGA

claim e prova



VERIFICA

verità e formato

PROVE VERE. RISPOSTE CHIARE. SCADENZE SOTTO CONTROLLO.

Nessun esito è garantito: decide l'emittente o il soggetto competente.

EDIZIONE 2026 | CODICE BH-015 | AGGIORNATO AL 23 LUGLIO 2026



BLUE HARBOR
STUDIO

Chargeback Defense Kit

Sistema operativo per organizzare prove, risposte e prevenzione per venditori digitali

Blue Harbor Editions · BH-015 · Edizione italiana 2026

SCOPO DEL KIT

Trasformare una contestazione in un caso ordinato: motivo, scadenza, decisione, fatti, prove, risposta e miglioramento. Il kit non promette la vittoria e non sostituisce il provider, l'acquirer, un consulente legale o le regole applicabili.

Avvertenza legale e operativa

Questo materiale è informativo e organizzativo. Procedure, motivi, termini, formati, costi e tutele cambiano in base a circuito, paese, banca, provider, piattaforma, contratto e tipo di transazione. Usa sempre la scadenza e le istruzioni mostrate nel caso reale. Per importi rilevanti, frodi organizzate, richieste regolamentari o dubbi legali e fiscali rivolgiti a professionisti qualificati.

SOLO PROVE VERE

Non creare, alterare, retrodatare o presentare fuori contesto log, comunicazioni, consensi, consegne, indirizzi IP, firme, ricevute o documenti. Una risposta credibile è verificabile, pertinente e coerente con i dati originali.

Privacy e sicurezza

Un fascicolo di contestazione può contenere dati personali e finanziari. Raccogli solo ciò che è necessario, limita gli accessi, usa archiviazione protetta, applica un periodo di conservazione motivato e cancella o anonimizza quando i dati non servono più. Non inserire numeri completi di carta, password, documenti d'identità non richiesti o dati sensibili irrilevanti.

Copyright e licenza

Copyright © 2026 Blue Harbor Editions. Licenza individuale e aziendale per una singola attività. Puoi compilare e adattare i modelli per i tuoi casi interni; non puoi rivendere, distribuire, pubblicare o integrare il kit in un altro prodotto senza autorizzazione scritta.

Indice

Chargeback Defense Kit	2
Indice	3
Quick Start: le prime 30 minuti	6
Il metodo P.R.O.V.A.	7
Dal chargeback al fascicolo	8
1. Capire chi decide e cosa sta accadendo	9
2. La decisione: accettare o contestare	10
3. Costruire la libreria delle prove	11
4. Timeline, claim ed evidence map	12
5. Privacy, retention e accessi	13
6. Scrivere per un revisore esterno	14
Rispondere per motivo	15
Transazione non autorizzata o fraudolenta	16
Addebito non riconosciuto	17
Prodotto digitale non ricevuto	18
Prodotto non conforme o non come descritto	19
Abbonamento cancellato o rinnovo contestato	20
Rimborso o credito non elaborato	21
Addebito duplicato	22
Servizio non ricevuto o non completato	23
Bene fisico non ricevuto o danneggiato	24
Motivo generale o non classificato	25
Quattro flussi operativi	26
Gumroad	27

Stripe	28
Shopify Payments	29
PayPal	30
Assemblare una risposta leggibile	31
Anatomia del fascicolo finale	32
Standard degli allegati	33
Quality Gate: revisione a quattro occhi	34
Comunicare con il cliente	35
Dopo l'esito	36
Casi dimostrativi	37
Download non ricevuto	38
Lingua del prodotto contestata	39
Rinnovo di membership	40
Servizio freelance	41
Addebito duplicato apparente	42
Refund avviato	43
Descriptor sconosciuto	44
Prodotto non conforme	45
Modelli stampabili	46
Case intake	47
Deadline control	48
Decision record	49
Evidence index	50
Timeline	51
Claim-to-evidence map	52

Transaction record	53
Digital delivery log	54
Product promise snapshot	55
Policy presentation record	56
Customer communication log	57
Subscription log	58
Refund record	59
Duplicate-charge audit	60
Service completion record	61
Physical delivery record	62
Withdrawal record	63
Executive summary	64
Quality gate	65
Outcome record	66
Root-cause analysis	67
Monthly dispute review	68
Retention register	69
Provider configuration audit	70
Piano operativo in 30 giorni	71
Riunione mensile da 45 minuti	75
Fonti ufficiali e controllo versione	76

Quick Start: le prime 30 minuti

Quando arriva una notifica, la velocità utile non consiste nello scrivere subito una lunga difesa. Consiste nel bloccare la scadenza, capire il claim e preservare i dati prima che vengano dispersi.

Tempo	Azione	Output
0-5 min	Apri il caso	ID, importo, valuta, motivo, piattaforma, scadenza e stato.
5-10 min	Preserva	Ordine, ricevuta, pagina prodotto, policy mostrate, log di consegna/accesso e comunicazioni.
10-15 min	Classifica	È un inquiry, un chargeback, un caso PayPal o una richiesta gestita dalla piattaforma?
15-20 min	Decidi	Accettare, contattare il cliente o contestare? Registra motivazione, costi e rischi.
20-25 min	Mappa	Per ogni affermazione del cliente indica una prova che la conferma o la confuta.
25-30 min	Assegna	Responsabile, data interna, elementi mancanti e controllo finale.

SCADENZA INTERNA

Imposta una scadenza interna almeno 48 ore prima di quella mostrata dal provider, quando il tempo disponibile lo consente. La data ufficiale resta quella del caso reale.

Scheda minima del caso

Campo	Valore da registrare
Case ID	Identificativo del provider o della piattaforma
Motivo	Categoria e descrizione esatta del claim
Scadenza	Data, ora e fuso orario mostrati
Transazione	Order ID, payment ID, importo, valuta, data
Responsabile	Chi raccoglie, controlla e invia
Decisione	Accetta / contatta / contesta / consulenza
Stato	Nuovo / raccolta / revisione / inviato / chiuso

Il metodo P.R.O.V.A.

P.R.O.V.A. è la sequenza Blue Harbor per costruire un fascicolo leggibile senza trasformarlo in un archivio indiscriminato.

Lettera	Blocco	Domanda di controllo
P	Punto contestato	Qual è l'affermazione concreta da affrontare?
R	Record originali	Quali registrazioni contemporanee ai fatti esistono davvero?
O	Ordine cronologico	La sequenza rende chiaro cosa è accaduto e quando?
V	Verifica	Ogni frase è collegata a un allegato e priva di esagerazioni?
A	Allegato finale	Formato, leggibilità, privacy e invio sono conformi al portale?

La frase guida

STRUTTURA

Il cliente afferma [CLAIM]. I record originali mostrano [FATTO]. L'allegato [ID] dimostra [COLLEGAMENTO]. Per questo chiediamo [ESITO CONSENTITO DAL PORTALE].

Cinque controlli prima dell'invio

- Ho risposto al motivo reale, non a un problema diverso?
- Ho separato fatti, interpretazioni e richieste?
- Ogni prova è originale, datata, leggibile e spiegata?
- Ho eliminato duplicati, irrilevanze e dati personali non necessari?
- Un revisore estraneo al caso capisce la sequenza in meno di tre minuti?

PARTE I | FONDAMENTA

Dal chargeback al fascicolo

Ruoli, decisioni, record, timeline, privacy e scrittura: la base necessaria prima dei playbook per motivo.

