

Name / Vorname:
Name / First name: _____Kartennr.:
Card No.: _____Beanstandungsbetrag in Fremdwährung: _____ In CHF: _____
Purchase amount in foreign currency: _____ In Swiss francs: _____Verkaufsdatum: _____
Transaction date: _____Name / Ort des Vertragspartners: _____
Merchant Name / Location: _____Bei allfälligen Rückfragen, bin ich unter dieser Telefonnummer erreichbar: _____
Please contact me at this number if you have any further questions:**Ich habe die Transaktion des Auszuges geprüft und beanstande die oben erwähnte Belastung aus folgendem Grund:**

I have examined the transactions shown on my statement of account and I dispute the above mentioned transaction for the following reason:

Wichtig: Ich bestätige, dass meine Karte weder verloren noch gestohlen wurde und immer in meinem Besitz war.Important: I certify that my credit card has neither been lost nor stolen and was always in my possession.

1. **Der Betrag des Verkaufsdokumentes wurde von _____ auf _____ erhöht (Beiweis erforderlich. Ich habe die Kopie des Verkaufsbelegs beigelegt).**
The amount of the sales draft was altered from _____ to _____ (Proof required. I have enclosed a copy of the sales slip).
2. **Ich bestätige, dass diese Transaktion weder von mir getätigt noch autorisiert wurde.**
I certify that I neither made nor authorised the above mentioned transaction.
3. **Die Ware, welche mir belastet wurde, habe ich nie erhalten. Ich habe den Vertragspartner diesbezüglich kontaktiert.**
I have never received the merchandise that I have been debited for. I have contacted the merchant.
4. **Ich bestätige, dass der angegebene Betrag eine einmalige Transaktion war, aber doppelt / mehrfach belastet wurde. Ich habe nur eine Transaktion bei diesem Vertragspartner getätigt.**
I certify that the charge in question is a duplicate / multiple debit to my statement. I made only one transaction at this merchant.
5. **Ich bestätige, dass ich mein Abonnement bereits am _____ schriftlich / telefonisch gekündigt habe. Bitte Kündigungskopie beilegen. Annullationsnummer: _____**
I certify that I already cancelled my subscription in writing / phone on _____. Please enclose the copy of the cancellation. Cancellation number: _____
6. **Ich bestätige, eine Hotelreservierung getätigt zu haben, habe diese jedoch schriftlich / telefonisch am _____ annulliert. Annullationsnummer: _____**
I certify that I made a hotel reservation, but I cancelled it in writing / phone on _____. Cancellation number: _____
7. **Die bestellte Ware erhielt ich defekt / nicht wie beschrieben (bitte die dazugehörige Erklärung beilegen). Ich habe den Vertragspartner diesbezüglich kontaktiert. Ergebnis muss zwingend beigelegt werden.**
The ordered merchandise was received defective / not as described (please enclose a relevant explanation). I have contacted the merchant (please enclose outcome).
8. **Ich habe den beanstandeten Betrag bereits anderweitig bezahlt (bar, Reisbüro, Vorauszahlung, Voucher etc.).**
The disputed amount has already been paid by other means (proof required).
9. **Andere Gründe: _____**
Other reasons: _____

Wir bitten Sie Folgendes zu beachten:

Please note the following:

- Legen Sie bitte unbedingt Belegskopien, Quittungen oder sonstige Dokumentationen, die zu dieser Beanstandung gehören, bei.
Ensure that you enclose copies of proof, receipts or any other documentation that form part of the complaint.
- Senden Sie dieses Formular **innert 10 Tagen an: Cembra Money Bank, Cards-Chargeback Dept., Bändliweg 20, 8048 Zürich**
Return this form **within 10 days to: Cembra Money Bank, Chargeback Dept., Bändliweg 20, CH-8048 Zurich**
- Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie, dass die oben stehenden Angaben wahrheitsgetreu und vollständig sind.
By providing your signature you confirm that the information provided above is both complete and accurate
- Dieses Formular ist nur mit einer rechtsgültigen Unterschrift des Karteninhabers gültig.
This form is not valid unless it is signed by the cardholder.
- Im Falle von ungerechtfertigten Beanstandungen sowie bei unzutreffenden oder fehlenden Angaben behalten wir uns vor, Ihnen eine pauschale Aufwandsentschädigung von CHF 80.00 zu belasten.
In the case of unjustified claims and/or uncompleted or erroneous information, we reserve the right to charge an administration fee of CHF 80.-.

Ort und Datum
Location and DateUnterschrift des Karteninhabers
Cardholder's Signature