

Formulaire de réclamation pour transactions par carte de crédit

Cardholder Transaction Dispute Form

Veillez remplir et cocher

Please fill in and tick the relevant box

Nom, prénom:

Name/First name:

N° de carte de crédit (4 derniers chiffres):

Last 4 digits credit card no.:

N° de compte:

Account no.:

Montant contesté (en monnaie étrangère):

Purchase amount in foreign currency:

En CHF:

In Swiss francs:

Date de l'achat (JJ.MM.AAAA):

Transaction date (DD.MM.YYYY):

Nom/localité du vendeur:

Merchant name/Location:

Je suis joignable à ce numéro de téléphone pour toute question (+41xxxxxxxx):

Please contact me at this number if you have any further questions (+41xxxxxxxx):

Important: Je certifie que ma carte de crédit n'a pas été perdue ni volée et qu'elle a toujours été en ma possession.

Important: I certify that my credit card has neither been lost nor stolen and was always in my possession.

Après avoir vérifié les transactions figurant sur mon décompte, je conteste le débit décrit ci-dessus pour la raison suivante:

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

- 1. Le montant indiqué sur le document d'achat a été augmenté indûment (justificatif requis: copie du reçu de paiement comportant le montant original).**
The amount of the sales draft was raised (proof required: copy of the sales slip including original amount).
- 2. J'ai déjà payé le montant contesté d'une autre façon (justificatif requis: reçu pour paiement en espèces, agence de voyages, acompte, bon d'achat, etc.).**
The disputed amount has already been paid by other means (proof required: copy of the sales slip for payment in cash, by voucher, travel agency, advance payment, etc.).
- 3. Je n'ai jamais reçu le produit qui m'a été facturé (justificatif requis: confirmation de commande, copie d'un e-mail au vendeur).**
I have never received the merchandise that I have been debited for (proof required: order confirmation, copy of an email to the merchant).
- 4. Je confirme que le montant indiqué concernait une transaction unique, mais a été débité plus d'une fois. Je n'ai effectué qu'un seul achat chez ce vendeur (justificatif requis: copie d'un e-mail au vendeur et réponse de celui-ci).**
I certify that the charge in question is a duplicate/multiple debit to my statement. I made only one transaction at this merchant (proof required: copy of an email to the merchant and copy of merchant's answer).
- 5. Je confirme avoir déjà résilié mon abonnement le (JJ.MM.AAAA) [] [] [] [] [] [] par écrit/par téléphone (justificatif requis: copie de la résiliation ou numéro d'annulation).**
I certify that I already cancelled my subscription in writing/phone on (DD.MM.YYYY) [] [] [] [] [] [] (proof required: copy of the cancellation or cancellation number).
- 6. Je confirme avoir effectué une réservation de chambre d'hôtel, que j'ai annulée par écrit/par téléphone le (JJ.MM.AAAA) [] [] [] [] [] [] (justificatif requis: copie de la confirmation de réservation, copie de la confirmation d'annulation).**
I certify that I made a hotel reservation, but I cancelled it in writing/by phone on (DD.MM.YYYY) [] [] [] [] [] [] (proof required: copy of reservation confirmation, copy of cancellation confirmation).
- 7. La marchandise reçue était défectueuse/non conforme à la description (justificatif requis: explication/détails du défaut et/ou expertise, copie d'un e-mail au vendeur et réponse de celui-ci).**
The ordered merchandise was received defective/not as described (proof required: relevant explanation of the defect and/or expertise, copy of an email to the merchant and copy of merchant's answer).
- 8. Je confirme que je n'ai ni effectué ni autorisé cette transaction.**
I certify that I neither made nor authorised the abovementioned transaction.

