

Cembra Money Bank

Formulaire de contestation à l'attention du titulaire de la carte Cardholder Transaction Complaint Form

Téléphone: 044 439 40 20, cards.chargeback@cembra.ch

Veillez remplir le formulaire suivant
Please fill in and tick the relevant box

Nom / prénom:

Name / First name:

No. de compte carte de crédit:

Credit card account no.:

Montant de l'achat en monnaie étrangère:

Purchase amount in foreign currency:

En CHF:

In Swiss francs:

Date de transaction:

Transaction date:

Nom / lieu du magasin:

Merchant name / Location:

En cas de questions, me contacter par téléphone au:

Please contact me at this number if you have any further questions:

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

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

J'ai examiné les transactions figurant sur l'extrait et je fais opposition au débit mentionné pour la raison suivante:

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

1. Le montant du document de vente a été majoré. (Preuve requise. Veuillez joindre une copie du reçu).

The amount of the sales draft was altered. (Proof required. Please enclose a copy of the sales slip).

2. La somme contestée a déjà été réglée par un autre moyen (agence de voyages, en espèces, acompte, bon d'achat, etc). Preuve requise.

The disputed amount has already been paid by other means (proof required).

**3. Je n'ai jamais reçu la marchandise qui m'a été facturée (veuillez joindre la confirmation de commande).
Je me suis renseigné auprès du contractant.**

I have never received the merchandise that I have been debited for (please enclose order confirmation). I have contacted the merchant.

**4. Je confirme que le montant indiqué consistait en une transaction unique, qui a cependant été débitée deux/plusieurs fois.
Je n'ai effectué qu'une seule transaction dans ce magasin.**

I certify that the charge in question is a duplicate / multiple debit to my statement. I made only one transaction at this merchant.

**5. Je confirme que j'ai déjà résilié mon abonnement le _____ par écrit / par téléphone
(veuillez joindre une copie de l'avis de résiliation). Numéro de résiliation:**

I certify that I already cancelled my subscription in writing / by phone on _____

(please enclose the copy of the cancellation).

Cancellation number:

**6. Je confirme avoir fait une réservation d'hôtel, mais je l'ai annulée par écrit / par téléphone le _____.
Numéro d'annulation:**

I certify that I made a hotel reservation, but I cancelled it in writing / phone on _____

Cancellation number:

**7. La marchandise commandée est arrivée défectueuse / sans correspondre à celle commandée (veuillez joindre les déclarations afférentes).
J'ai informé le contractant (joindre une attestation).**

The ordered merchandise was received defective / not as described (please enclose a relevant explanation). I have contacted the merchant (please enclose outcome).

8. Je confirme n'avoir ni effectué ni autorisé cette transaction.

I certify that I neither made nor authorised the above mentioned transaction.

-> Page suivante
-> Next page

Cembra Money Bank

Formulaire de contestation à l'attention du titulaire de la carte Cardholder Transaction Complaint Form

Téléphone: 044 439 40 20

9. Autres raisons:

Other reasons:

Veillez tenir compte de ce qui suit:

Please note the following:

- 1. Veuillez impérativement joindre des copies de justificatifs, des quittances ou autres documents liés à la présente contestation.**
Ensure that you enclose copies of proof, receipts or any other documentation that form part of the complaint.
- 2. Renvoyez ce formulaire dans les 10 jours à: Cembra Money Bank, Cards Services / CB, Bändliweg 20, 8048 Zurich**
Return this form within 10 days to: Cembra Money Bank, Cards Services / CB, Bändliweg 20, 8048 Zurich
- 3. Par votre signature, vous confirmez que les indications ci-dessus sont véridiques et complètes.**
By providing your signature you confirm that the information provided above is both complete and accurate.
- 4. Le présent formulaire n'est valable que dûment signé par le titulaire de la carte de crédit.**
This form is not valid unless it is signed by the cardholder.
- 5. En cas de contestations illégitimes, tout comme de transmissions d'informations inexactes ou manquantes, nous nous réservons le droit de vous débiter la somme forfaitaire de CHF 80.-, en guise d'indemnité pour les efforts entrepris par nos services.**
In the case of unjustified claims and/or incomplete or erroneous information, we reserve the right to charge an administration fee of CHF 80.-.

Veillez remplir
Please fill in

Lieu et date:

Location and date:

Signature du titulaire de la carte:

Cardholder's signature: