

Nom / prénom:
Name / First name: _____N° de carte:
Card No.: _____Montant de l'achat en monnaie étrangère: _____
Purchase amount in foreign currency:En CHF: _____
In Swiss francs:Date de l'achat: _____
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:**J'ai examiné la transaction mentionnée dans 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:**Important: je confirme que je n'ai pas perdu ma carte et qu'elle ne m'a pas été volée. 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.

1. **Le montant du document de vente a été majoré de _____ à _____ . (Preuve requise. Une copie du reçu est incluse).**
The amount of the sales draft was altered from _____ to _____ (Proof required. I have enclosed a copy of the sales slip).
2. **Je confirme n'avoir ni effectué, ni autorisé cette transaction.**
I certify that I neither made nor authorised the above mentioned transaction.
3. **Je n'ai jamais reçu la marchandise qui m'a été facturée. Je me suis renseigné auprès du contractant.**
I have never received the merchandise that I have been debited for. 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 les copies des numéros d'annulation: _____**
I certify that I already cancelled my subscription in writing / 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 _____ (joindre une copie et le n°. 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. **La somme contestée a déjà été réglée par un autre moyen (agence de voyages, en espèces, acompte, bon d'achat etc.)**
The disputed amount has already been paid by other means (proof required).
9. **Autres motifs: _____**
Other reasons :

Veillez tenir compte de ce qui suit:

Please note the following:

1. **Veillez 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, Chargeback Team / CB, Bändliweg 20, 8048 Zurich**
Return this form **within 10 days to: Cembra Money Bank, Chargeback Dept., Bändliweg 20, CH-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.**
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 uncompleted or erroneous information, we reserve the right to charge an administration fee of CHF 80.00.

Lieu et date
Location and DateSignature du titulaire de la carte
Cardholder's Signature