

Information zur Beanstandung einer Transaktion

Alle Debitkartentransaktionen werden über ein weltweites, elektronisches Datenverarbeitungssystem von Mastercard® Worldwide oder Visa International übermittelt. Die Vertragspartner (Restaurants, Hotels, Warenhäuser usw.) übermitteln täglich Millionen von Transaktionen über dieses internationale System. Daher besteht keine Möglichkeit, einzelne Transaktionen zu überprüfen oder zu verhindern. **Erst nachdem der Betrag auf der Debitkarte gebucht ist, haben Sie als Karteninhaber die Möglichkeit, Transaktionen direkt bei uns zu beanstanden und die entsprechende Rückerstattung einzufordern.**

Bei solchen Rückerstattungen ist der Kartenherausgeber an das international geltende Reglement von Mastercard Worldwide oder Visa International gebunden und muss daher die vorgeschriebenen Formvorschriften beachten. Dazu gehört je nach Beanstandungsgrund das zwingende Einreichen von Beweismaterial. Jegliche Unterlagen im Zusammenhang mit der beanstandeten Transaktion steigern die Chancen für eine Rückerstattung erheblich. **Die Beanstandung ist schriftlich zusammen mit allen dazugehörenden Unterlagen (E-Mails, Briefe, Information über telefonische Kontakte, Belege etc.) innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum einzureichen.**

Sobald die Beanstandung mit allen Unterlagen beim Herausgeber eingetroffen ist, werden unsere Spezialisten die nötigen Daten zusammentragen, um Ihr Anliegen zu prüfen. Sollten wir noch weitere Informationen oder Unterlagen zur Bearbeitung Ihrer Beanstandung benötigen, werden wir uns in den nächsten Wochen mit Ihnen in Verbindung setzen. Andernfalls brauchen Sie nichts zu unternehmen.

Sobald wir im Besitz aller erforderlichen Dokumente sind und der Sachverhalt eine Rückforderung nach den international verbindlichen Regeln von Mastercard Worldwide oder Visa International zulässt, werden wir Ihrem Konto den beanstandeten Betrag unter Vorbehalt gutschreiben.

Die endgültige Klärung dieser Angelegenheit kann sich unter Umständen über einen längeren Zeitraum erstrecken, da diverse Instanzen involviert sind. Sofern Sie keine weitere Nachricht von uns erhalten, wird die vorgängig ausgelöste Gutschrift bestehen bleiben.

Gerne weisen wir Sie darauf hin, dass eine ungerechtfertigte Belastung auch durch einen unabsichtlichen Fehler des Vertragspartners entstehen kann. **Oft lässt sich mit einer direkten Kontaktaufnahme mit dem Vertragspartner die Unregelmässigkeit beheben.**

Der Kartenherausgeber sieht sich als Vertreter Ihrer Interessen gegenüber den verantwortlichen Instanzen im In- und Ausland und setzt sich für einen positiven Ausgang Ihrer Beanstandung ein. Wir danken Ihnen für Ihr entgegengebrachtes Vertrauen und Verständnis und zählen auf Ihre Unterstützung.

Angaben zum/r Debitkarteninhaber/-in und zur beanstandeten Transaktion / Cardholder information and details of disputed transaction

Vorname/Name First name/last name _____	Name des Händlers Merchant name _____
Karten-Nr. Card no. 5354 XXXX XXXX _ _ _ _	Transaktionsbetrag in CHF Transaction amount in CHF _____
Telefonnummer Phone number _____	Transaktionsbetrag in Fremdwährung Transaction amount in foreign currency _____
E-Mail e-mail _____	Transaktionsdatum Transaction date _____

WICHTIG: Ich bestätige, dass meine Karte weder verloren noch gestohlen wurde und immer in meinem Besitz war.
IMPORTANT: I certify that my card has never been lost or stolen and has always been in my possession.

Beanstandung im Zusammenhang mit Waren/Dienstleistungen/Abonnements / Objection related to goods/services/subscriptions

Ich beanstande die oben genannte Transaktion weil:
 I object to the above transaction because:

Zwingend erforderliche Unterlagen

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ich die bestellte Ware nicht erhalten habe
I ordered the merchandise, but I did not receive it | Bestellunterlagen, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme |
| <input type="checkbox"/> die gelieferte Ware nicht der Beschreibung entspricht
the delivered goods are not as described | Bestellunterlagen, genaue Beschreibung des Ist- und Soll-Zustandes, Nachweis, dass die Ware zurückgeschickt wurde, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme |
| <input type="checkbox"/> die gelieferte Ware defekt ist
the delivered goods are defective | Bestellunterlagen, Nachweis, dass die Ware gefälscht ist, Angaben, wo sich die Ware befindet |
| <input type="checkbox"/> die Dienstleistung nicht erbracht wurde
the service was not provided | Schilderung der Ereignisse, Bestell-/ Reservationsunterlagen |
| <input type="checkbox"/> die Dienstleistung erbracht wurde, jedoch weitere Beträge ohne mein Einverständnis belastet wurden
the service was provided; however, further charges were debited without my agreement | Schilderung der Ereignisse, Bestell-/ Reservationsunterlagen, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme |
| <input type="checkbox"/> die Dienstleistung fristgerecht storniert wurde
the service was cancelled in due time | Reservationsunterlagen, genaue Angaben zur Stornierung (Datum/Uhrzeit), Stornierungsbestätigung |
| <input type="checkbox"/> die Dienstleistung belastet wurde, obwohl es während des Buchungsvorgangs zu einem technischen Fehler kam
the service was debited although there was a technical error during the booking procedure | Schilderung der Ereignisse, Bestell-/ Reservationsunterlagen |
| <input type="checkbox"/> die wiederkehrende Belastung (Abonnement) fristgerecht gekündigt wurde
the recurring transaction (subscription) was cancelled in due time | Nachweis der fristgerechten Kündigung |
| <input type="checkbox"/> die wiederkehrende Belastung bei Anmeldung nicht klar als Abonnement ausgewiesen wurde
the recurring transaction was not declared as recurring upon subscription | Nachweis, dass kein entsprechender Hinweis erfolgte |

Beanstandung wegen fehlerhafter Abrechnung / Objection due to incorrect billing

Ich beanstande die oben genannte Transaktion weil:
I object to the above transaction because:

- ich den Betrag bereits anderweitig bezahlt habe
I have already paid for the goods/services by other means

Zwingend erforderliche Unterlagen

Nachweis, dass die Ware oder Dienstleistung bereits anderweitig bezahlt wurde (Barbeleg, Voucherkopie, Belastungsanzeige etc.)

- der Betrag doppelt/mehrfach belastet wurde
the amount was charged twice/more than once

Unterlagen zur korrekten Transaktion

- der Betrag erhöht wurde
the amount has been increased

Kopie des Verkaufsdokuments mit dem korrekten Betrag

- ich einen Bezug am Bancomaten getätigt, die gewünschte Summe aber nicht erhalten habe
I made a cash withdrawal at an ATM, but did not receive the requested sum

- die zugesagte Rückerstattung meinem Konto nicht gutgeschrieben wurde
the agreed reimbursement has not been credited to my account

Gutschriftsbeleg, Gutschriftszusage des Händlers, der die Transaktion vorgenommen hat, mit Angabe von Kartennummer, Betrag und Datum

Beanstandung wegen unbekannter oder nicht getätigter Transaktion / Objection to transaction I did not make or do not recognise

Ich beanstande die oben genannte Transaktion weil:
I object to the above transaction because:

- mir die Transaktion unbekannt ist
I do not recognise the transaction

Anmerkung/zwingend erforderliche Unterlagen / Note/Mandatory documentation

- Ich habe versucht, den Ursprung der Transaktion durch Internetrecherche, Nachfrage bei meiner Debitkartenherausgeberin oder dem Händler zu ermitteln.
Before disputing the transaction, I tried to identify the origin of the transaction by internet search and/or phone enquiry to my debit card issuing company and/or the merchant.

- ich diese Transaktion weder autorisiert noch getätigt habe
I neither authorised nor made this transaction

- weil ich eine Transaktion bei diesem Händler getätigt habe, aber ohne mein Einverständnis weitere Beträge belastet wurden
I made one transaction with this merchant; however, further amounts have been charged to my card without my authorisation

Schilderung der Ereignisse, Bestell-/ Reservationsunterlagen, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme

Andere Gründe / Other reasons

Ich beanstande die oben genannte Transaktion weil:
I object to the above transaction because:

Weitere Bemerkungen / Comments

Ich werde dem Herausgeber unaufgefordert und umgehend über eine allfällige Rückzahlung/Teilzahlung der Beanstandungssumme durch Dritte in Kenntnis setzen.

In case of a reimbursement/partial refund of the disputed amount from a third party, I will inform the issuer immediately.

Die/der Unterzeichnende bestätigt hiermit, dass die oben stehenden Angaben wahrheitsgetreu und vollständig sind.

I hereby confirm that the information provided above is truthful and complete.

Dieses Formular ist nur mit einer rechtsgültigen Unterschrift des/r Karteninhabers/-in gültig.

This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.

Datum
Date

Unterschrift des/r Karteninhabers/-in
Signature of the cardholder

Vorname/Name in Druckschrift
First name/last name in block letters

**Bitte senden Sie das vollständig ausgefüllte und unterzeichnete Formular mit allen Beilagen per Post an:
Viseca Payment Services SA, Hagenholzstrasse 56, Postfach 7007, 8050 Zürich.
Please complete the form in full, sign it and send it along with all the accompanying documentation by post to:
Viseca Payment Services SA, Hagenholzstrasse 56, P.O. Box 7007, 8050 Zurich.**