

Contestation de transactions

Nom	<input type="text"/>	
Prénom	<input type="text"/>	
Rue/n°	<input type="text"/>	
NPA, localité, pays	<input type="text"/>	
N° Téléphone	<input type="text"/>	E-Mail <input type="text"/>
Date de naissance	<input type="text"/>	
Numéro de la carte	<input type="text"/>	

1. Je confirme que ma carte n'a été ni perdue ni volée et qu'elle s'est trouvée en ma possession.
2. En cas de désaccord, de différend ou de contestation, il faut toujours s'adresser d'abord au cocontractant, pour une clarification.
3. Le formulaire doit être retourné sans délai, dûment complété et signé.

4. J'ai vérifié mon relevé de compte et, pour la raison suivante, je conteste les débits marqués:

 1: Transactions additionnelles non autorisées

Je confirme avoir effectué une transaction auprès de ce commerçant, mais d'autres montants ont été débités sans mon autorisation.

J'ai essayé le ____ J ____ M ____ A de contacter le commerçant par écrit (e-mail, lettre).

Par téléphone: interlocuteur _____

Résultat de mes tentatives de contact _____

Annexes obligatoires:

- > Copie(s) de la prise de contact par écrit avec le commerçant
- > Éventuels documents relatifs à la transaction

 2: Autre moyen de paiement

J'ai utilisé un autre moyen de paiement (espèces, autre carte, virement bancaire) pour le montant débité.

J'ai essayé le ____ J ____ M ____ A de contacter le commerçant par écrit (e-mail, lettre).

Par téléphone: interlocuteur _____

Résultat de mes tentatives de contact _____

Annexes obligatoires:

- > Copie(s) de la prise de contact par écrit avec le commerçant
- > Justificatif du paiement par un autre moyen

3: Défaut de livraison de la marchandise

J'ai passé la commande, mais la marchandise:

n'a pas été livrée n'est pas comme décrite est défectueuse

J'ai essayé le ____ J ____ M ____ A de contacter le commerçant par écrit (e-mail, lettre) pour clarifier la situation avec lui.

Par téléphone: interlocuteur _____

Résultat de mes tentatives de contact _____

Annexes obligatoires:

- > Copie(s) de la prise de contact par écrit avec le commerçant
- > Éventuels documents relatifs à la transaction

Description détaillée pour marchandise défectueuse ou différente

Récépissé postal pour marchandise retournée

4: Montant non crédité

Je n'ai pas reçu le montant promis par le cocontractant.

Annexes obligatoires:

- > Promesse écrite de crédit du cocontractant

5: Prestation non fournie

La prestation réservée (vol, nuitée, etc.) n'a pas été fournie.

J'ai essayé le ____ J ____ M ____ A de contacter le commerçant par écrit (e-mail, lettre) pour clarifier la situation avec lui.

Par téléphone: interlocuteur _____

Résultat de mes tentatives de contact _____

Annexes obligatoires:

- > Copie(s) de la prise de contact par écrit avec le commerçant
- > Documents de réservation/preuve de l'annulation

6: Débit périodique

Je conteste les débits périodiques de ce commerçant pour la raison suivante:

J'ai résilié l'abonnement le ____ J ____ M ____ A, conformément aux Conditions générales du cocontractant.

Je n'ai pas souscrit d'abonnement.

Annexes obligatoires:

- > Copie(s) de la prise de contact par écrit avec le commerçant
- > Copie de la résiliation par écrit
- > Éventuels documents relatifs à la transaction

7: Transactions inconnues, non autorisées

Je confirme que ni moi-même ni la personne habilitée par mes soins n'avons effectué ou autorisé cette transaction.
La transaction m'est inconnue.
Avant de contester cette transaction, j'ai essayé d'élucider son origine.

Annexes obligatoires:

> Relevé de compte avec identification des transactions contestées

8: Montant de débit erroné

Le montant débité est faux. Le montant correct s'élève à _____

Annexes obligatoires:

> Relevé de compte avec identification des transactions contestées

9: Retrait d'espèces au distributeur automatique

J'ai effectué un retrait au distributeur automatique, mais je n'ai pas reçu le montant voulu.

Montant/monnaie: _____ Date: ___ T ___ M ___ J Heure: _____

Pas reçu d'argent du tout

Reçu un montant partiel à hauteur de _____

10: Autres motifs de contestation

Dans le cadre de la poursuite pénale de l'usage abusif de ma carte cité ci-dessus, j'autorise Swiss Bankers Prepaid Services SA à communiquer aux autorités de poursuite pénale suisses et étrangères des données personnelles ainsi que les données nécessaires à l'instruction.

Le/La soussigné/e atteste qu'il/elle a respecté les obligations de diligence imposées par le chiffre 8 des Conditions générales et que les indications mentionnées ci-dessous sont véridiques et complètes.

Le présent formulaire n'est valable que s'il est signé en bonne et due forme par le titulaire de la carte

Lieu et date

Signature du titulaire de la carte

L'indication intentionnelle de données erronées dans ce formulaire est punissable (art. 251 du code pénal suisse, faux dans les titres; peine encourue: peine privative de liberté jusqu'à 5 ans ou amende).