

Marche à suivre

- Veuillez lire attentivement le formulaire de réclamation, le remplir dûment et signer toutes les pages.
- Retournez le formulaire rempli et signé à: PostFinance AG, Fraud Disputes, Fluhhofstrasse 35, Case postale, 8152 Glattbrugg. Utilisez si nécessaire la feuille d'adresse préimprimée sur la dernière page.

Suite de la procédure

- Dès réception de votre réclamation, nous étudierons attentivement votre cas. Il peut arriver que nous ayons besoin d'informations supplémentaires.

Remarques importantes

- Vous ne pouvez vous opposer à une transaction que par écrit dans les 30 jours suivant la date de la facture.
- Par mesure de sécurité, nous n'entretenons pas de contact par e-mail avec nos clients. Nous vous contacterons donc toujours soit par courrier soit par téléphone.
- Veuillez nous communiquer le numéro de la carte de crédit / carte prépayée, avec laquelle les écritures abusives ont été effectuées.
- Nous exigeons impérativement la signature du titulaire de la carte sur le formulaire de réclamation. Les signatures de mandataires ou d'autres personnes ne sont pas valables.
- Conformément aux Conditions générales de vente et d'utilisation des cartes de crédit et prépayées, le titulaire de la carte doit régler directement avec le commerce tout litige éventuel découlant de la présente réclamation et des droits qui s'y rattachent.

Veillez cocher la case appropriée

Montant débité plusieurs fois

Ma carte a été débitée plusieurs fois pour un achat que j'ai effectué.
My card has been debited several times for one purchase made by me.

Marchandises/service non reçu

J'ai commandé les marchandises/service, mais je ne les ai jamais reçues. De plus, le _____, j'ai pris contact avec le commerçant par écrit / téléphone afin de clarifier la situation (voir documents ci-joints).

Description détaillée de la marchandise/service: _____

I did order the goods/services but have never received them. Furthermore, I have been in contact with the invoicing party on _____ in writing / by telephone to clarify this issue (see enclosed documents).

Detailed description of goods/service: _____

Marchandises/service retourné/annulé

J'ai retourné la marchandise reçue le _____, mais je n'ai reçu aucun crédit en retour (voir justificatif joint pour le retour de la marchandise).

I returned the goods received on _____ but have not received a credit note for this (see enclosed proof of return of the goods).

Commande ou hôtel/location de voiture/vol annulé

J'ai annulé la commande/réservation le _____ par écrit / téléphone.

Le numéro de l'annulation est _____.

I cancelled the order/reservation on _____ in writing / by telephone.

The cancellation number is _____.

Abonnement résilié

J'ai résilié l'abonnement le _____ (voir copie de la résiliation ci-jointe).

I had cancelled the subscription on _____ (see enclosed copy of cancellation).

Montant non correct

J'ai signé un justificatif d'un montant de _____ mais ma carte a été débitée d'un montant de _____ (voir copie ci-jointe).

I signed a slip to the amount of _____ but my card has been debited with the amount of _____ (see enclosed copy).

Crédit non comptabilisé

Le montant inscrit sur le justificatif de crédit n'a pas été crédité sur mon compte carte (voir copie du justificatif de crédit ci-jointe).

The amount mentioned in the credit note has not been credited to my card account (see enclosed copy of the credit note).

Payé avec un autre moyen de paiement

J'ai sélectionné un type de paiement alternatif pour le virement du montant (voir justificatif de paiement ci-joint).

De plus, le _____, j'ai pris contact avec le commerçant par écrit / téléphone afin de clarifier la situation (voir documents ci-joints).

I selected an alternative method of payment to transfer the relevant amount (see enclosed proof of payment). Furthermore, I have been in contact with the invoicing party on _____ in writing / by telephone to clarify this issue (see enclosed documents).

PostFinance AG
Fraud Disputes
Flughofstrasse 35
Postfach
8152 Glattbrugg

Feuille d'adresse

Prière de compléter entièrement cette rubrique

Confirmation du titulaire de la carte au sujet de la transaction contestée:

Nom: _____

Téléphone privé: _____

Prénom: _____

Téléphone professionnel: _____

Portable: _____