

Formulaire de contestation pour inscriptions au débit non justifiées

Que devez-vous entreprendre?

- Veuillez lire attentivement le formulaire de sinistre, le remplir entièrement et signer toutes les pages.
- **Envoyez le formulaire dûment rempli et signé à:** PostFinance SA, Scan Center, CH-3002 Berne.

Suite de la procédure

- Après réception de votre contestation, nous examinerons soigneusement le cas en question. Il se peut que nous ayons besoin d'informations supplémentaires de votre part (p. ex. justificatifs de facturation, informations du point d'acceptation, etc.).
- Dans certains cas, nos clarifications peuvent durer plusieurs mois, car nous devons prendre contact avec la banque ou le point d'acceptation concerné(e).

Remarques importantes

- Nous ne pouvons faire opposition auprès de l'entreprise concernée que si vous contestez la transaction par écrit dans un délai de 30 jours à compter de la date de notification (extrait de compte, avis de débit, etc.).
- Pour des raisons de sécurité, nous n'entretenons pas de contact par e-mail avec notre clientèle. Nous vous contacterons donc toujours par courrier ou par téléphone.
- Veuillez nous indiquer les quatre derniers chiffres du numéro de carte à 16 chiffres de votre PostFinance Card avec laquelle les enregistrements comptables ont eu lieu.
- Nous avons impérativement besoin de la signature du titulaire du compte ou d'une personne au bénéfice d'une procuration sur le formulaire de sinistre.
- Veuillez nous renvoyer toutes les pages du formulaire de sinistre.
- Si votre PostFinance Card n'est pas encore bloquée, nous vous prions de le faire immédiatement.

Veillez remplir intégralement cette section:


Confirmation du/de la titulaire de la carte pour la transaction contestée

Nom _____

Téléphone privé _____

Prénom _____

Téléphone prof. _____

 _____

Date _____

Signature _____

Sera complété par PostFinance

Numéro de partenaire _____



Cochez la réponse qui convient

Montant débité plusieurs fois

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

Marchandise/prestation non reçue

- J'ai commandé des marchandises/prestations, mais je ne les ai jamais reçues.
I did order the goods/services but have never received them.

En outre, le
Furthermore, I have been in contact with the invoicing party on _____

- par écrit par téléphone
in writing by telephone

j'ai pris contact avec l'émetteur de la facture afin de clarifier la situation (voir documents).
to clarify this issue (see enclosed documents).

Description exacte de la marchandise/prestation
Detailed description of goods/service

Marchandise/prestation retournée/annulée

- J'ai retourné/annulé la marchandise reçue le
I returned the goods received on _____
mais je n'ai pas reçu de crédit (voir la preuve ci-jointe pour le renvoi de la marchandise).
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
I cancelled the order/reservation on _____
 par écrit par téléphone
in writing by telephone

Le numéro d'annulation est le
The cancellation number is _____

Abonnement résilié

- J'ai résilié l'abonnement le
I had cancelled the subscription on _____
(voir copie de la résiliation jointe).
(see enclosed copy of cancellation).

Montant incorrect

- J'ai signé un justificatif d'un montant de
I signed a slip to the amount of _____
mais un montant de
but my card has been debited with the amount of _____
a été débité de ma carte (voir copie ci-jointe).
(see enclosed copy).



Date _____

Signature _____



Crédit non comptabilisé

- Le montant indiqué sur le justificatif de crédit n'a pas été crédité sur mon compte de 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).

Paiement avec un autre moyen de paiement

- J'ai choisi un mode de paiement alternatif pour le virement du montant (voir justificatif de paiement joint).
I selected an alternative method of payment to transfer the relevant amount (see enclosed proof of payment).

En outre, le

Furthermore, I have been in contact with the invoicing party on _____

- par écrit par téléphone
- in writing by telephone*

*j'ai pris contact avec l'émetteur de la facture afin de clarifier la situation (voir documents).
to clarify this issue (see enclosed documents).*

Espèces non distribuées

- Je n'ai pas obtenu d'argent liquide lors de ce retrait d'espèces.
I did not receive any money from this cash withdrawal.

Contestation d'un supplément de frais (surcharge)

- Je ne suis pas d'accord avec le / les supplément(s) de _____
I do not agree with the surcharge(s) to the amount of
pour le paiement avec la PostFinance Card (voir documents joints).
for payment by the PostFinance Card (see enclosed documents).

Autres motifs / Other reasons

 _____

Date _____

Signature _____

01620_00 FR PF 000005.00



Détails de la transaction

Numéro de la carte <i>Card number</i>	XXXX XXXX XXXX _____	(quatre derniers chiffres)	
Date <i>Date</i>	_____	Montant <i>Amount</i>	_____
Commerçants <i>Merchant</i>	_____		
Date <i>Date</i>	_____	Montant <i>Amount</i>	_____
Commerçants <i>Merchant</i>	_____		
Date <i>Date</i>	_____	Montant <i>Amount</i>	_____
Commerçants <i>Merchant</i>	_____		
Date <i>Date</i>	_____	Montant <i>Amount</i>	_____
Commerçants <i>Merchant</i>	_____		
Date <i>Date</i>	_____	Montant <i>Amount</i>	_____
Commerçants <i>Merchant</i>	_____		
Date <i>Date</i>	_____	Montant <i>Amount</i>	_____
Commerçants <i>Merchant</i>	_____		
Date <i>Date</i>	_____	Montant <i>Amount</i>	_____
Commerçants <i>Merchant</i>	_____		

Je confirme par la présente que toutes les indications fournies sont complètes et conformes à la vérité.

Vous acceptez que toutes les informations personnelles figurent dans les documents (p. ex. votre numéro de carte, vos coordonnées et toutes les informations contenues dans les documents probants) que vous nous transmettez dans le cadre de votre contestation puissent être transmises aux organismes internationaux de cartes (p. ex. Mastercard) et leurs mandataires. Ces destinataires peuvent également se trouver à l'étranger, et le droit suisse (p. ex. protection des données) est limité au territoire suisse et toutes les données transmises à l'étranger ne bénéficient plus de la protection prévue par le droit suisse. Si vos documents de contestation contiennent des informations que vous ne souhaitez pas nous transmettre ou que nous ne devons pas transmettre aux organismes internationaux de cartes et à leurs mandataires, nous vous prions de rendre les informations correspondantes illisibles avant leur transmission.



Date _____ Signature _____

