

## Wichtige Hinweise

- Allfällige Unstimmigkeiten mit der Akzeptanzstelle infolge der vorliegenden Beanstandung sowie Ansprüche daraus sind vom Karteninhaber gemäss den geltenden Teilnahmebedingungen der PostFinance-Kredit- oder Prepaidkarten, direkt mit der Akzeptanzstelle zu regeln.
- Sie können nur Einsprache erheben, wenn Sie innerhalb von 30 Tagen ab Datum der Rechnung die Transaktion schriftlich beanstanden.
- Füllen Sie das Formular vollständig aus und geben Sie den jeweiligen Beanstandungsgrund an.
- Unter Umständen ist es notwendig, Beweisdokumente einzureichen (E-Mails, Informationen über Kontakte mit der Akzeptanzstelle, Belege etc.). Bitte legen Sie alle vorhandenen Unterlagen bei.
- Sie erhalten von PostFinance eine schriftliche Eingangsbestätigung und eine Fallnummer. Falls Sie Unterlagen zu einem bestehenden Fall nachliefern, bitten wir Sie, immer diese Fallnummer anzugeben.
- Aus Sicherheitsgründen erhalten Sie im Normalfall die Antwort auf dem Postweg.
- Die Dauer der Abklärungen kann in gewissen Fällen mehrere Monate betragen, da PostFinance mit den involvierten Parteien Kontakt aufnehmen muss.

## Für Rückfragen bitten wir Sie, uns Ihre Kontaktdaten bekanntzugeben.

Telefon Privat: \_\_\_\_\_ Telefon Geschäft: \_\_\_\_\_

Mobile: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

Dieses Formular dient zur Beanstandung von ungerechtfertigt belasteten Transaktionen auf PostFinance Kredit- oder Prepaidkarten. Bei Verlust oder Diebstahl der Karte bitten wir Sie, sich direkt mit uns in Verbindung zu setzen. Pro Transaktion ist ein Formular erforderlich.

### Transaktionsdetails

Kartenkonto-Nummer\*:

*Card account number\*:* \_\_\_\_\_

\* Bitte geben Sie Ihre Kartenkonto-Nummer ein (siehe Kreditkartenrechnung oder E-Finance). Bsp.: 8001 1234 5678

\* Please enter the card account number (see credit card invoice or e-finance). E.g.: 8001 1234 5678

Kreditkartennummer\*\*:

*Credit card number\*\*:* \_\_\_\_\_

Betrag:

*Amount:* \_\_\_\_\_

Datum der Transaktion:

*Transaction Date:* \_\_\_\_\_

Händler:

*Merchant:* \_\_\_\_\_

\*\* Bitte geben Sie die letzten 4 Ziffern der Kartenummer ein.

\*\* Please enter the last 4 digits of the card number.

### Hiermit bestätige ich, dass I hereby confirm that

- ich zu dieser Belastung weder schriftlich noch mündlich eingewilligt, noch einen entsprechenden Beleg unterschrieben und nie eine Ware oder Dienstleistung erhalten habe.

*I did not agree to this debit, neither in writing or orally, nor did I sign a corresponding slip or ever receive the relevant goods or service.*

- meine Karte für einen von mir getätigten Kauf mehrfach belastet wurde.

*my card has been debited several times for one purchase made by me.*

- ich die Waren/Dienstleistungen bestellt, aber nie erhalten habe. Zudem habe ich am \_\_\_\_\_  schriftlich /  telefonisch mit dem Rechnungsteller Kontakt aufgenommen um die Angelegenheit zu klären (siehe beiliegende Unterlagen). Genaue Beschreibung der Ware/Dienstleistung: \_\_\_\_\_

*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: \_\_\_\_\_*

- ich die erhaltene Ware am \_\_\_\_\_ zurückgesandt, aber keine Gutschrift dafür erhalten habe (siehe beiliegender Beweis für die Rücksendung der Ware).

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

- ich die Bestellung am \_\_\_\_\_ annulliert, aber keine Gutschrift dafür erhalten habe (siehe beiliegender Beweis der Annullierung).

*I cancelled the order on \_\_\_\_\_ but have not received a credit note (see enclosed proof of cancellation).*

- ich die Reservation am \_\_\_\_\_  schriftlich /  telefonisch annulliert habe. Die Annullierungsnummer lautet \_\_\_\_\_.

*I cancelled the reservation on \_\_\_\_\_  in writing /  by telephone. The cancellation number is \_\_\_\_\_.*

- ich das Abonnement am \_\_\_\_\_ gekündigt habe (siehe beigelegte Kopie der Kündigung).

*I had cancelled the subscription on \_\_\_\_\_ (see enclosed copy of cancellation).*

- ich einen Beleg in der Höhe von \_\_\_\_\_ unterschrieben habe, meiner Karte aber ein Betrag in der Höhe von \_\_\_\_\_ belastet wurde (siehe beiliegende Kopie).

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

- der auf dem Gutschriftsbeleg aufgeführte Betrag nicht meinem Kartenkonto gutgeschrieben wurde (siehe beigelegte Kopie des Gutschriftsbeleges).

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

ich für die Überweisung des Betrags eine alternative Zahlungsart gewählt habe (siehe beigelegten Zahlungsnachweis). Zudem habe ich am \_\_\_\_\_  schriftlich /  telefonisch mit dem Rechnungsteller Kontakt aufgenommen um die Angelegenheit zu klären (siehe beiliegende Unterlagen).

*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).*

ich bei diesem Bargeldbezug kein Geld erhalten habe.  
*I did not receive any money from this cash withdrawal.*

ich mit dem Zuschlag/den Zuschlägen von \_\_\_\_\_ für die Bezahlung mit Kreditkarte nicht einverstanden bin (siehe beigelegte Unterlagen).  
*I do not agree with the surcharge(s) to the amount of \_\_\_\_\_ for payment by credit card (see enclosed documents).*

Andere Gründe: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
*Other reasons:* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Ich bestätige zudem, dass ich meine Karte weder verloren habe noch sie mir gestohlen wurde.**

*Furthermore, I confirm that I have not lost my card nor has it been stolen.*

Name: \_\_\_\_\_ Vorname: \_\_\_\_\_  
*Name: \_\_\_\_\_ First Name: \_\_\_\_\_*

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_  
*Date: \_\_\_\_\_ Signature: \_\_\_\_\_*

Bitte Formular an folgende Adresse senden:

PostFinance AG  
Card Center  
Flughofstrasse 35  
8152 Glattbrugg  
Telefon 0848 888 400