

Informations importantes

- Selon les conditions de participation de la carte de crédit PostFinance ou la carte prépayée, discordances éventuelles avec point de vente en raison d'une réclamation doivent être réglés par le titulaire de la carte directement avec le point de vente.
- Vous pouvez faire opposition uniquement si vous avez déposé une contestation écrite dans les 30 jours qui suivent la date d'établissement de la facture.
- Complétez le formulaire et indiquez le motif de votre contestation.
- Dans certaines circonstances, il est nécessaire de faire parvenir des documents (mails, informations sur les contacts avec le point d'acceptation, justificatifs, etc.). Veuillez présenter tous les documents en votre possession.
- Vous recevrez de PostFinance une confirmation de réception écrite et un numéro de dossier. Si vous faites parvenir ultérieurement des documents concernant un dossier existant, nous vous prions de bien vouloir toujours indiquer le numéro du dossier.
- Pour des raisons de sécurité, vous recevrez en règle générale la réponse par la poste.
- Dans certains cas, la durée des clarifications peut prendre plusieurs mois, étant donné que PostFinance doit prendre contact avec les parties impliquées.

Pour toute question, nous vous prions de nous laisser vos données de contact.

Téléphone privé: _____ Téléphone professionnel: _____

Mobile: _____ Courriel: _____

Ce formulaire doit être utilisé pour contester des transactions effectuées de manière injustifiée au moyen d'une carte de crédit ou d'une carte prépayée de PostFinance. En cas de perte ou de vol de la carte, nous vous prions de bien vouloir prendre contact directement avec nous. Un formulaire est requis pour chaque transaction.

Détails de la transaction

Numéro de la carte de crédit: _____ Montant: _____
Credit card number: _____ *Amount:* _____

Date de la transaction: _____ Commerçant: _____
Transaction Date: _____ *Merchant:* _____

Par la présente, je certifie que *I hereby confirm that*

- je n'ai pas donné d'autorisation écrite ou orale pour ce débit, ni signé de justificatif correspondant et que je n'ai jamais reçu de marchandise ni de prestation.
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.
- 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.
- j'ai commandé les marchandises/prestations, mais que je ne les ai jamais reçues. De plus, le _____, j'ai pris contact avec l'émetteur de la facture par écrit / téléphone afin de clarifier la situation (voir documents ci-joints). Description détaillée de la marchandise/prestation: _____
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: _____
- j'ai retourné la marchandise reçue le _____, mais que 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).
- j'ai annulé la commande le _____, mais que je n'ai reçu aucun crédit en retour (voir justificatif de l'annulation ci-joint).
I cancelled the order on _____ but have not received a credit note (see enclosed proof of cancellation).
- j'ai annulé la réservation le _____ par écrit / téléphone. Le numéro de l'annulation est _____.
I cancelled the reservation on _____ in writing / by telephone. The cancellation number is _____.
- j'ai résilié l'abonnement le _____ (voir copie de la résiliation ci-jointe).
I had cancelled the subscription on _____ (see enclosed copy of cancellation).
- 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).
- 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).

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).

je n'ai pas reçu d'argent pour ce retrait d'espèces.

I did not receive any money from this cash withdrawal.

je ne suis pas d'accord avec le supplément/les suppléments de _____ pour le paiement avec ma carte de crédit (voir justificatifs ci-joints).

I do not agree with the surcharge(s) to the amount of _____ for payment by credit card (see enclosed documents).

Autres motifs: _____

Other reasons: _____

Je certifie en outre que ma carte a été, ni perdue, ni volée.

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

Nom: _____ Prénom: _____
Name: _____ First Name: _____

Date: _____ Signature: _____
Date: _____ Signature: _____

Nous vous prions de retourner le formulaire à l'adresse suivante:

PostFinance SA
Card Center
Flughofstrasse 35
8152 Glattbrugg
Téléphone 0848 888 400