

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).

Argent non reçu

Je n'ai pas reçu d'argent pour ce retrait d'espèces.
I did not receive any money from this cash withdrawal.

Réclamation concernant un supplément pour carte de crédit

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

Détails de la transaction

Compte de carte* / Card account number*: _____

* Veuillez indiquer le numéro du compte de carte (voir facture de carte de crédit ou e-finance). Par exemple: 8001 1234 5678

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

Numéro de la carte / Card number: XXXX XXXX XXXX _____ (quatre derniers chiffres / last four digits)

Date / Date	Marchand / Merchant	Montant / Amount
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Nom / Name: _____ Prénom / First name: _____

Date / Date: _____ Signature / Signature: _____

Clause de non-responsabilité : vous consentez à ce que toutes les informations contenues dans les documents (telles que le numéro de votre carte, vos coordonnées et toutes les informations dans les documents de preuve) que vous nous communiquez dans le cadre de votre réclamation sont susceptibles d'être transmises aux organismes émetteurs de cartes internationaux (Visa et Mastercard par exemple) et à leurs mandataires. Ces destinataires sont également susceptibles d'être implantés à l'étranger, sachant que le droit suisse tel que la protection des données se limite uniquement au territoire suisse et que toutes les données qui aboutissent à l'étranger ne bénéficient donc plus de la protection prévue par le droit suisse. Si vos documents de réclamation contiennent des informations que vous ne souhaitez pas nous communiquer ou qui ne devraient pas être transférées aux organismes émetteurs de cartes internationaux ou à leurs mandataires, nous vous prions de bien vouloir rendre ces informations illisibles avant de les transmettre.

PostFinance AG
Fraud Disputes
Flughofstrasse 35
Postfach
8152 Glattbrugg

Feuille d'adresse

Prière de compléter entièrement cette rubrique

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

Nom: _____ Prénom: _____

Rue, n°: _____ NPA/Lieu: _____

Portable: _____