

Betalt men ikke modtaget vare eller ydelse købt på nettet

MASTERCARD



Kortnr.

Side 1 af 3

Har du købt og betalt en vare eller ydelse ved fjernsalg (køb på nettet), men ikke fået den leveret, kan du gøre indsigelse.

Før du foretager indsigelsen, skal du selv kontakte forretningen. I mange tilfælde er det den hurtigste måde at løse problemet. Kan du ikke selv løse sagen med forretningen, kan du gøre indsigelse ved at udfylde denne blanket.

Der skal normalt være gået 14 dage efter varens forventede leveringsdato, før du kan gøre indsigelse.

Når du sender indsigelsen, skal du vedlægge:

- Dokumentation for henvendelse til forretningen, for eksempel mailkorrespondance
- Ordrebekræftelse (hvis du ikke har modtaget en ordrebekræftelse, så vedlæg en detaljeret beskrivelse af den vare/ ydelse, som forretningen skulle levere.)

Det er vigtigt at udfylde alle felter i skemaet, og har du mere at tilføje, kan du skrive det i feltet 'Supplerende oplysninger'.

Når vi har modtaget din indsigelse, behandler vi sagen hurtigst muligt og sætter som udgangspunkt beløbet ind på din konto. Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, forbeholder vi os retten til at trække beløbet tilbage igen.

Når du har udfyldt blanketten, skal du printe, underskrive og sende den med posten med eventuel dokumentation (fx kvittering, korrespondance mv.) til:

Folkesparekassen
Herningvej 37
8600 Silkeborg

Hvis du senere får flere oplysninger i sagen eller modtager pengene fra forretningen, skal du kontakte os.

Indsigelsesblanketten bedes udfyldt elektronisk eller med blokbogstaver.

Oplysninger om kortets ejer

Navn	
Adresse	
Postnummer og by	
CPR-nummer	
Telefonnummer	
E-mail	
Reg.- og kontonummer	
Kortnummer (16 cifre)	

Indsigelse (*Dispute*)

MASTERCARD



Kortnr.

Side 2 af 3

Udfyldes af Folkesparekassen (*to be filled in by Folkesparekassen*)

Udsteders kontaktperson og telefonnummer (*Contact and phone number of issuer*)

Udfyldes af kortets ejer (*to be filled in by cardholder*)

Kortholders navn (*Name of cardholder*)

Kortnummer (*Card number*)

Udløbsdato (*Expiry date*)

Jeg har købt en vare/ydelse, som ikke er modtaget/leveret (*I purchased goods or services, which were not received/delivered*)

Hvilken vare/ydelse har du købt? (mærke/navn, model, mængde, farve, størrelse, varighed, destination osv.)

(*What goods/service did you purchase? (Brand/name, model, quantity, colour, size, duration, destination, etc.)*)

Hvilken dato forventede du at modtage varen/ydelsen? (dd-mm-åååå)

(*What date did you expect to receive the goods/service? (dd-mm-yyyy)*)

Hvis problemet er, at hjemmesiden gik ned, da du forsøgte at bestille en service, venligst oplys om du har modtaget en ordrebekræftelse (Tjek også spamfilter). (*If the dispute is regarding an error on the website whilst ordering a service, please inform if you have received an order confirmation (Also check spam filter)*)

Kun gældende for konkursramt fly-/rejseselskab indenfor det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EØS) (*Applies for bankrupt airline/travel agents within the European Economic Area (EEA)*)

Kortholder skal søge dækning fra konkurs-forsikring eller rejsegarantifonden inden der kan laves en tilbageførsel.
(*The cardholder must apply for reimbursement from bankruptcy insurance or bonding authority prior to exercising chargeback.*)

Har du købt en forsikring der dækker konkurs? (*Have you purchased an insurance that covers bankruptcy?*)

Ja (*Yes*)

Nej (*No*)

Hvis ja, hvilken dato har du kontaktet forsikrings-selskabet? (dd-mm-åååå)

(*If yes, what date did you contact the insurance company? (dd-mm-yyyy)*)



Er købet dækket af rejsegarantifonden? Hvis nej, hvorfor ikke? (Bemærk at du kan være dækket af rejsegarantifonden i forretningsens land) *(Was the purchase covered by bonding authorities? If no, why not? (Please note that you may be covered by the bonding authorities in the country of the merchant))*

Hvilken dato har du kontaktet rejsegarantifonden? (dd-mm-åååå)

(What date did you contact the bonding authorities? (dd-mm-yyyy))

Svarede rejsegarantifonden/forsikringssselskabet indenfor 30 dage? Hvis ja, hvad var svaret fra rejsegarantifonden/forsikringssselskabet? *(Did the bonding authorities/the insurance company respond within 30 days? If yes, what response did you receive from the bonding authorities/insurance company?)*

Det er tilladt at lave tilbageførsel 30 dage efter du har kontaktet rejsegarantifonden/forsikringssselskabet, hvis du ikke har modtaget svar. *(Chargeback is allowed 30 days after you contacted the bonding authorities/insurance company if you did not receive any response).*

Indsigelsen vedrører *(Disputed transactions)*

Anfør kun én transaktion pr. linje *(One transaction per line)*

Købsdato <i>(Purchase date)</i>	Forretningsens navn <i>(Name of merchant)</i>	Transaktionsbeløb og valuta <i>(Transaction amount and currency)</i>	Indsigelsesbeløb og valuta <i>(Dispute amount and currency)</i>

Supplerende oplysninger (Udfyldes kun, hvis du har tilføjelser til tidligere besvarelser)

(Additional information (only to be filled in if you have additions to the previous answers))

Jeg erklærer på tro og love, at ovenstående oplysninger er korrekte. Hvis politiet efterforsker sagen, er jeg indforstået med, at kortudsteder giver politiet de oplysninger, de har brug for i forbindelse med sagen.

(I solemnly declare that the above information is correct. If the case is investigated by the police, I hereby consent to the card issuer providing the police with any information they may require in connection with the case.)

Dato <i>(Date)</i>	Kortholders underskrift <i>(Cardholder's signature)</i>
--------------------	---