

## Informations relatives à la contestation d'une transaction

---

Toutes les transactions effectuées par carte de débit sont transmises par un système de traitement des données électronique de Mastercard® Worldwide ou Visa International. Les partenaires affiliés (restaurants, hôtels, grands magasins, etc.) transmettent tous les jours des millions de transactions via ce système international. D'où l'impossibilité de vérifier ou de supprimer une transaction individuelle. **Ce n'est qu'après imputation du montant à la carte de débit que le titulaire de carte a la possibilité de contester une transaction auprès de l'émetteur et de demander le remboursement du montant correspondant.**

**L'émetteur** étant soumis au règlement international de Mastercard Worldwide ou Visa International, nous sommes tenus de respecter les directives en vigueur. Suivant son motif, la contestation implique notamment la fourniture obligatoire de preuves. Chaque document relatif à la transaction contestée permet d'augmenter les chances de remboursement. **La contestation doit être remise par écrit avec tous les documents correspondants (e-mails, lettres, informations sur les appels téléphoniques, justificatifs, etc.) dans les 30 jours à compter de la date de la facture.**

Sur la base des données recueillies, nos spécialistes examineront votre contestation et vous contacteront dans les semaines à venir si d'autres informations ou documents sont nécessaires pour traiter votre demande. Dans le cas contraire, aucune autre démarche de votre part n'est requise.

Dès que nous aurons reçu les documents requis, et à condition que les circonstances permettent une intervention basée sur le règlement international de Mastercard Worldwide ou Visa International, nous créditerons, sous réserve, le montant en question sur votre compte.

Etant donné que le processus de remboursement d'une transaction contestée concerne plusieurs institutions, le traitement peut durer quelques mois. Sans autre avis de notre part, le crédit effectué sera considéré comme définitif.

Nous attirons par ailleurs votre attention sur le fait qu'une imputation non justifiée peut également être due à une erreur involontaire du partenaire affilié. **Souvent, l'irrégularité peut être réglée en prenant directement contact avec le partenaire affilié.**

En tant que représentant de vos intérêts, l'émetteur fait tout son possible pour donner une suite favorable à votre demande. Nous vous remercions pour votre compréhension et la confiance témoignée à notre égard et espérons pouvoir compter sur votre soutien.

---

**Renseignements relatifs au titulaire de carte et à la transaction contestée / Cardholder information and details of disputed transaction**

Prénom/nom First name/last name _____	Nom du commerçant Merchant name _____
N° de carte Card no. <b>5354 XXXX XXXX</b> _ _ _ _	Montant de la transaction en CHF Transaction amount in CHF _____
Numéro de téléphone Phone number _____	Montant de la transaction dans la devise concernée Transaction amount in foreign currency _____
E-mail e-mail _____	Date de la transaction Transaction date _____

**IMPORTANT:** Je certifie que ma carte n'a été ni volée, ni perdue et qu'elle est toujours restée en ma possession.  
**IMPORTANT:** I certify that my card has never been lost or stolen and has always been in my possession.

---

**Contestation relative à des marchandises/prestations/abonnements / Objection related to goods/services/subscriptions**

Je conteste la transaction mentionnée ci-dessus car:  
 I object to the above transaction because:

**Pièces à joindre impérativement**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> je n'ai pas reçu la marchandise commandée<br>I ordered the merchandise, but I did not receive it  | Documents de commande, preuve d'une prise de contact par écrit avec le commerçant et résultat de celle-ci  |
| <input type="checkbox"/> la marchandise que j'ai reçue ne correspond pas à la description<br>the delivered goods are not as described  | Documents de commande, description précise de l'état dans lequel la marchandise devrait être et de son état réel, preuve du renvoi de la marchandise, preuve d'une prise de contact par écrit avec le commerçant et résultat de celle-ci |
| <input type="checkbox"/> la marchandise livrée est défectueuse<br>the delivered goods are defective  | Documents de commande, preuve que la marchandise est contrefaite, informations quant au lieu où se trouve la marchandise   |
| <input type="checkbox"/> la marchandise livrée est une contrefaçon<br>the delivered goods are counterfeit  |  |
| <input type="checkbox"/> la prestation n'a pas été fournie<br>the service was not provided   | Description des événements, documents de commande/réservation  |
| <input type="checkbox"/> la prestation a été fournie, mais d'autres montants ont été débités sans mon accord<br>the service was provided; however, further charges were debited without my agreement   | Description des événements, documents de commande/réservation, preuve d'une prise de contact par écrit avec le commerçant et résultat de celle-ci  |
| <input type="checkbox"/> la prestation a été annulée dans les délais<br>the service was cancelled in due time  | Documents de commande/réservation, informations précises concernant l'annulation (date/heure), confirmation d'annulation   |
| <input type="checkbox"/> le montant correspondant à la prestation a été débité malgré la survenue d'une erreur technique lors de la procédure de paiement<br>the service was debited although there was a technical error during the booking procedure | Description des événements, documents de commande/réservation  |
| <input type="checkbox"/> le débit récurrent (abonnement) a été résilié dans les délais<br>the recurring transaction (subscription) was cancelled in due time   | Preuve que la résiliation a été notifiée dans les délais   |
| <input type="checkbox"/> le débit récurrent n'était pas explicitement présenté comme un abonnement au moment de l'inscription<br>the recurring transaction was not declared as recurring upon subscription   | Preuve qu'aucune information en ce sens n'était disponible   |

---

### Contestation d'un décompte erroné / Objection due to incorrect billing

Je conteste la transaction mentionnée ci-dessus car:  
I object to the above transaction because:

#### Pièces à joindre impérativement

- j'ai déjà réglé le montant par d'autres moyens  
I have already paid for the goods/services by other means

Preuve que la marchandise/prestation avait déjà été payée par d'autres moyens (quittance, copie du bon d'achat, note de débit, etc.)

- le montant a été débité plusieurs fois  
the amount was charged twice/more than once

Documents relatifs à la bonne transaction

- le montant était plus élevé qu'annoncé  
the amount has been increased

Copie du document de vente mentionnant le bon montant

- je n'ai pas reçu la somme demandée lors d'un retrait au bancomat  
I made a cash withdrawal at an ATM, but did not receive the requested sum

- le montant qui devait m'être remboursé n'a pas été crédité sur mon compte  
the agreed reimbursement has not been credited to my account

Note de crédit, document dans lequel le commerçant qui a exécuté la transaction donne son accord pour le remboursement (avec indication du numéro de carte, du montant et de la date)

---

### Contestation d'une transaction inconnue ou non exécutée / Objection to transaction I did not make or do not recognise

Je conteste la transaction mentionnée ci-dessus car:  
I object to the above transaction because:

#### Remarques/Documents à fournir impérativement / Note/Mandatory documentation

- elle m'est inconnue  
I do not recognise the transaction

- Mes efforts pour en déterminer l'origine sont restés vains (recherches sur Internet, demande auprès de l'émettrice de la carte de débit et auprès du commerçant)  
Before disputing the transaction, I tried to identify the origin of the transaction by internet search and/or phone enquiry to my debit card issuing company and/or the merchant.

- je ne l'ai ni exécutée, ni autorisée  
I neither authorised nor made this transaction

- j'ai effectivement exécuté une transaction auprès de ce commerçant, mais d'autres montants ont été débités sans mon accord  
I made one transaction with this merchant; however, further amounts have been charged to my card without my authorisation

Description des événements, documents de commande/réservation, preuve d'une prise de contact par écrit avec le commerçant et résultat de celle-ci

---

### Autres raisons / Other reasons

Je conteste la transaction mentionnée ci-dessus car:  
I object to the above transaction because:

---

---

---

---

---

**Autres remarques / Comments**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Je m'engage à informer spontanément et immédiatement l'émetteur de tout remboursement/paiement partiel de la somme contestée par un tiers.

In case of a reimbursement/partial refund of the disputed amount from a third party, I will inform the issuer immediately.

Le soussigné certifie par la présente que les données figurant ci-dessus sont véridiques et complètes.

I hereby confirm that the information provided above is truthful and complete.

Le présent formulaire n'a de valeur qu'avec la signature juridiquement valable du titulaire de carte.

This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.

---

Date  
Date

---

Signature du titulaire de carte  
Signature of the cardholder

---

Prénom/nom en lettres capitales  
First name/last name in block letters

**Veillez envoyer le formulaire dûment rempli et signé accompagné de l'ensemble des annexes par courrier postal à l'adresse suivante: Viseca Payment Services SA, Hagenholzstrasse 56, Case postale 7007, 8050 Zurich.**  
**Please complete the form in full, sign it and send it along with all the accompanying documentation by post to: Viseca Payment Services SA, Hagenholzstrasse 56, P.O. Box 7007, 8050 Zurich.**