



Confirmation du titulaire de la carte en cas de contestation de transaction(s)

Cardholder's Certification of Disputed Transactions

Informations personnelles

Nom/Prénom
Name / Firstname

Numéro de la carte
Card No

Date de la transaction
Transaction date

Montant contesté dans la devise étrangère
Transaction amount in foreign currency in Swiss francs

_____ en CHF – *in Swiss francs* _____

Nom/lieu du commerçant
Merchant Name / Location

Pour tout autre renseignement, vous pouvez me joindre par téléphone au
Please contact me at this number if you have any further questions

IMPORTANT:

Je certifie que ma carte n'a été ni perdue ni volée et qu'elle a toujours été en ma possession.

IMPORTANT:

I certify that my credit card has never been lost or stolen and has always been in my possession.



Précisions concernant la transaction contestée

Après vérification de ma facture mensuelle, je conteste le débit mentionné ci-dessus pour l'une des raisons suivantes (**important – veuillez sélectionner une seule raison!**):

*I have examined the transaction on my statement and I am disputing the above mentioned item for the following reason (**select one reason only**):*

Raison A: transaction inconnue – *Not recognised*

La transaction m'est inconnue. Je ne reconnais ni le nom du commerçant ni le montant débité. Je certifie par la présente que cette transaction n'a été effectuée ni par moi, ni par une personne mandatée par moi. – *The transaction is completely unknown to me. I do not recognize neither the name of the merchant nor the charged amount.*

Avant de contester cette transaction, j'ai essayé d'identifier l'origine de la transaction par les moyens suivants:

I tried to identify the origin of the transaction by the following means before disputing it:

- Appel téléphonique chez le commerçant (*by phone*)
- Recherche Internet (*Internet*)
- Demande écrite auprès du commerçant (*in writing*)
- Autres (*other*) _____

Raison B: transactions non autorisées – *Unauthorized Transaction(s)*

Je confirme avoir effectué une transaction auprès de ce commerçant. Toutefois, d'autres montants ont été débités sans mon autorisation. – *I certify that I participated in one transaction at this merchant. However further amounts have been billed to my account without my authorisation.*

Le (date), j'ai essayé de contacter le commerçant de la manière suivante:

I tried to contact the merchant on (date): _____

- par écrit (e-mail, fax, courrier) – *in writing (mail, fax, letter)*
- par téléphone: interlocuteur – *by phone: contact* _____

Le résultat de ma tentative de prise de contact:

The result of my attempt to contact the merchant: _____

Pièces à joindre impérativement:

- Copie du contact écrit avec le commerçant (le cas échéant)
- Tout document concernant la transaction contestée

Raison C: montant débité trop élevé – *Incorrect Transaction Amount*

Le montant de la transaction a été augmenté. Le montant correct est de:

The transaction amount has been increased. The correct amount is: _____

Pièces à joindre impérativement:

- Preuve du montant correct de l'achat (justificatif de la transaction, confirmation de commande ou de réservation, etc.)



Raison D: crédit manquant – Missing Credit

Le crédit ci-joint n'apparaît pas sur mon décompte de carte de crédit.
The attached credit slip/ advisement has not appeared on my credit card statement

Pièces à joindre impérativement:

- Justificatif de crédit, confirmation écrite du commerçant

Raison E: paiement par d'autres moyens – Paid by other means

J'ai déjà réglé par d'autres moyens le montant qui m'a été débité (en espèces, par voucher, etc.).
The amount debited to my statement has already been paid by other means (cash, voucher, advance payment, etc.).

Le (date), j'ai essayé de contacter le commerçant de la manière suivante:

I tried to contact the merchant on (date): _____

- par écrit (e-mail, fax, courrier) – *in writing (mail, fax, letter)*

- par téléphone: interlocuteur: – *by phone: contact* _____

Le résultat de ma tentative de prise de contact:

The result of my attempt to contact the merchant: _____

Pièces à joindre impérativement:

- Copie du contact écrit avec le commerçant (le cas échéant)
 Preuve du paiement par d'autres moyens (en espèces, par voucher, etc.)

**Raison F: défaut de livraison/commande non conforme/marchandise défectueuse –
Merchandise not received/not as described/defective**

J'ai commandé de la marchandise et mon compte de carte de crédit a été débité en conséquence,
mais la marchandise:

I have ordered merchandise and my card account has been charged for it, but it:

- n'est jamais arrivée – *never arrived*

- n'est pas conforme – *is not as described*

- est défectueuse – *is defective*

Le (date), j'ai essayé de contacter le commerçant de la manière suivante:

I tried to contact the merchant on (date): _____

- par écrit (e-mail, fax, courrier) – *in writing (mail, fax, letter)*

- par écrit (e-mail, fax, courrier) – *by phone: contact* _____

Le résultat de ma tentative de prise de contact:

The result of my attempt to contact the merchant: _____

Pièces à joindre impérativement:

- Copie du contact écrit avec le commerçant (le cas échéant)
 Documents relatifs à la commande



En cas de marchandise défectueuse ou non conforme, les pièces suivantes sont également à joindre impérativement:

- Explication détaillée du défaut ou des éléments non conformes par rapport à la marchandise commandée
- Preuve du retour de la marchandise (quittance de la poste)

Raison G: prestation non fournie – Service not provided

La prestation commandée (vol, nuitée...) n'a pas été fournie.
The booked service (airline flight, accommodation, etc.) has not been provided.

Le (date), j'ai essayé de contacter le commerçant de la manière suivante:

I tried to contact the merchant on (date): _____

par écrit (e-mail, fax, courrier) – *in writing (mail, fax, letter)*

par téléphone: interlocuteur – *by phone: contact* _____

Le résultat de ma tentative de prise de contact:

The result of my attempt to contact the merchant: _____

Pièces à joindre impérativement:

- Copie du contact écrit avec le commerçant (le cas échéant)
- Preuve de l'annulation (si par écrit)

Important – pour une réservation de chambre d'hôtel, réclamer impérativement le code d'annulation:

Raison H: réclamation concernant le retrait d'espèces – Non receipt of cash

Je confirme avoir effectué une transaction de retrait d'argent au distributeur automatique de billets, mais je n'ai pas reçu la somme souhaitée. – *I certify that I made a cash withdraw at an ATM, but I did not receive the requested sum.*

Le montant reçu ne correspond pas au montant indiqué sur le reçu

la totalité du montant demandé pour le retrait d'espèces n'a pas été livrée

Raison I: débit récurrent – Recurring transaction

Je conteste la transaction récurrente de ce commerçant, car:

I dispute recurrent transactions of this merchant because:

j'ai résilié l'abonnement dans les délais, au (date), de la manière suivante:

I did cancel the subscription in due time (date) as follows: _____

par écrit (e-mail, fax, courrier) – *in writing (mail, fax, letter)*

par téléphone: interlocuteur – *by phone: contact* _____

je n'ai jamais contracté d'abonnement – *I did not conclude any subscription*

Pièces à joindre impérativement:

- Copie de la résiliation



Raison J: autres raisons / other reasons

Commentaires concernant votre réclamation:

Veillez vous référer à l'article 3.2 des conditions générales en vigueur s'appliquant à votre carte de crédit. Pour la période précédant la clôture définitive de la réclamation, votre compte sera crédité sous réserve de bonne fin. Le processus concernant le remboursement d'un débit contesté impliquant plusieurs parties, la clôture définitive de la réclamation peut nécessiter plusieurs mois. En cas de rejet de la demande de remboursement par la partie adverse, nous vous faisons parvenir la prise de position du commerçant ainsi que les preuves fournies par lui pour l'évaluation de la nouvelle donne.

*Please note our General Conditions 3.2. to our Credit Cards.
You will receive a conditional credit for your complaint. In the process of solution of a disputed charge, several parties are involved, therefore the final conclusion of the complaint can take several months.
If the other party rejects our recovery request, you will get the response and the relevant evidence of the dealer to judge the new situation.*

Je soussigné(e) confirme l'exactitude et l'exhaustivité des informations ci-dessus.
The cardholder hereby confirms that the information provided above is truthful and complete.

Ce formulaire n'est valable que s'il est dûment signé par le titulaire de la carte.
This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.

Lieu et date
Place and date

Signature du titulaire de la carte
Signature of the cardholder

Veillez remplir, signer et envoyer le formulaire à l'adresse suivante:
Cornèr Banque SA, Succursale BonusCard (Zürich)
Chargeback Fraud, Case postale, 8021 Zurich
CB@bonuscard.ch