

Cembra Formulaire de contestation à l'attention du titulaire de la carte Cardholder Transaction Dispute Form

Cembra, Chargeback, Téléphone: 044 439 40 25, cards.chargeback@cembra.ch

Veillez remplir le formulaire suivant
Please fill in and tick the relevant box

Nom / prénom:
Name / First name:

N° de compte:
Credit card account no.:

N° de carte de crédit (4 derniers chiffres):
Last 4 digits credit card no.:

Montant contesté (en monnaie étrangère):
Purchase amount in foreign currency:

En CHF:
In Swiss francs:

Date de l'achat: (TT.MM.JJJJ):
Transaction date: (DD.MM.YYYY):

Nom / localité du vendeur::
Merchant name / Location:

Je suis joignable à ce numéro de téléphone pour toute question (+41xxxxxxxxx):
Please contact me at this number if you have any further questions: (+41xxxxxxxxx):

Important: je certifie que ma carte de crédit n'a été ni volée ni perdue et qu'elle est toujours restée en ma possession.
Important: I certify that my credit card has neither been lost nor stolen and was always in my possession.

J'ai examiné les transactions figurant sur l'extrait et je fais opposition au débit mentionné pour la raison suivante:
I have examined the transactions shown on my statement of account and I dispute the above mentioned transaction for the following reason:

- 1. Le montant indiqué sur le document d'achat a été augmenté indûment (justificatif requis: copie du reçu de paiement comportant le montant original).**
The amount of the sales draft was raised (proof required: copy of the sales slip including original amount).
- 2. J'ai déjà payé le montant contesté d'une autre façon (justificatif requis: reçu pour paiement en espèces, agence de voyages, acompte, bon d'achat, etc.).**
The disputed amount has already been paid by other means (proof required: copy of the sales slip for payment in cash, by voucher, travel agency, advance payment, etc.).
- 3. Je n'ai jamais reçu le produit qui m'a été facturé (justificatif requis: confirmation de commande, copie d'un e-mail au vendeur).**
I have never received the merchandise that I have been debited for (proof required: order confirmation, copy of an email to the merchant).
- 4. Je confirme que le montant indiqué concernait une transaction unique, mais a été débité plus d'une fois. Je n'ai effectué qu'un seul achat chez ce vendeur (justificatif requis: copie d'un e-mail au vendeur et réponse de celui-ci).**
I certify that the charge in question is a duplicate / multiple debit to my statement. I made only one transaction at this merchant (proof required: copy of an email to the merchant and copy of merchant's answer).
- 5. Je confirme avoir déjà résilié mon abonnement le _____ par écrit / par téléphone (justificatif requis: copie de la résiliation ou numéro d'annulation).**
I certify that I already cancelled my subscription in writing / phone on _____ (proof required: copy of the cancellation or cancellation number).
- 6. Je confirme avoir effectué une réservation de chambre d'hôtel, que j'ai annulée par écrit / par téléphone le _____ (justificatif requis: copie de la confirmation de réservation, copie de la confirmation d'annulation).**
I certify that I made a hotel reservation, but I cancelled it in writing / by phone on _____ (proof required: copy of reservation confirmation, copy of cancellation confirmation).
- 7. La marchandise reçue était défectueuse / non conforme à la description (justificatif requis: explication / détails du défaut et / ou expertise, copie d'un e-mail au vendeur et réponse de celui-ci).**
The ordered merchandise was received defective / not as described (proof required: relevant explanation of the defect and / or expertise, copy of an email to the merchant and copy of merchant's answer).

-> Page suivante
-> Next page

Cembra Formulaire de contestation à l'attention du titulaire de la carte Cardholder Transaction Dispute Form

Cembra, Chargeback, Téléphone: 044 439 40 25, cards.chargeback@cembra.ch

Veillez remplir le formulaire suivant
Please fill in and sign

Informations utiles:
Useful information:

Veillez tenir compte de ce qui suit:
Please note the following:

- 1. Veillez impérativement joindre des copies de justificatifs, des quittances ou autres documents liés à la présente contestation.**
Ensure that you enclose copies of proof, receipts or any other documentation that form part of the complaint.
- 2. Renvoyez ce formulaire dans les 10 jours à: Cembra Money Bank, Cards Services / CB, Bändliweg 20, 8048 Zurich**
Return this form within 10 days to: Cembra Money Bank, Cards Services / CB, Bändliweg 20, 8048 Zurich
- 3. Par votre signature, vous confirmez que les indications ci-dessus sont véridiques et complètes.**
By providing your signature you confirm that the information provided above is both complete and accurate.
- 4. Le présent formulaire n'est valable que dûment signé par le titulaire de la carte de crédit.**
This form is not valid unless it is signed by the cardholder.
- 5. En cas de contestations illégitimes, tout comme de transmissions d'informations inexactes ou manquantes, nous nous réservons le droit de vous débiter la somme forfaitaire de CHF 80.-, en guise d'indemnité pour les efforts entrepris par nos services.**
In the case of unjustified claims and/or incomplete or erroneous information, we reserve the right to charge an administration fee of CHF 80.-.
- 6. J'ai pris connaissance de la déclaration de confidentialité et de la déclaration sur les cookies de Cembra Money Bank SA. En envoyant cette demande à Cembra Money Bank SA, j'accepte que Cembra Money Bank me contacte à l'adresse e-mail indiquée. Les e-mails sont échangés via Internet et ne sont pas chiffrés. Internet étant un réseau mondial, ouvert et librement accessible, Cembra Money Bank ne peut assurer la confidentialité des communications par e-mail. Cependant, les e-mails envoyés de cette manière par Cembra Money Bank ne contiennent jamais de données sensibles. Au bout de six mois, nous supprimerons vos données transmises avec cette demande si celle-ci ne peut être attribuée à une relation client existante.**
I have taken note of the privacy policy and the cookies notification of Cembra Money Bank AG. By sending this enquiry to Cembra Money Bank AG, I consent to Cembra Money Bank contacting me, including at the email address I have provided. Emails are sent via the internet in unencrypted format. As the internet is a worldwide, open and publicly accessible network, Cembra Money Bank cannot guarantee confidentiality when emails are transmitted. However, emails sent by Cembra Money Bank in this way never contain sensitive data. We will delete the data transmitted with your enquiry after 6 months, unless the enquiry can be allocated to an existing customer relationship.

Lieu et date:
Location and date:

Signature du titulaire de la carte:
Cardholder's signature: