
Jeg har returneret/afbestilt min vare/ydelse, men har ikke fået beløbet retur

Har du returneret/afbestilt en vare/ydelse, men ikke fået beløbet retur, har du mulighed for at gøre indsigelse.

Før du kan gøre indsigelse, skal du selv have kontaktet forretningen. Det er oftest den hurtigste måde at rette fejlen på. Hvis du ikke selv kan løse sagen med forretningen, kan du gøre indsigelse ved at udfylde blanketten nedenfor.

Når du sender indsigelsen, skal du vedlægge:

- Dokumentation for resultatet af henvendelse til forretningen fx mailkorrespondance
 - det skal fremgå af feltet 'Supplerende oplysninger', hvordan og hvornår du har kontaktet forretningen.
- Kreditnota eller anden form for skriftligt løfte på tilbagebetaling.
- Dokumentation for, at varen er sendt retur, fx en kvittering fra posthuset og forretningens accept af, at du returnerer varen.

Der kan først gøres indsigelse 15 kalenderdage efter kreditnotaens udstedelse eller datoen for returnering af varen.

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

Når du har udfyldt og underskrevet blanketten, har du følgende muligheder:

- Du kan sende blanketten med eventuel dokumentation som sikker post via E-boks
- Du kan aflevere blanketten med eventuel dokumentation i en Sydbank afdeling
- Du kan sende blanketten med eventuel dokumentation via posten til:

Sydbank
Fraud
Peberlyk 4
6200 Aabenraa

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 kortholder

Kortholders navn	
Adresse	
Postnr. og by	
Cpr-nr.	
Telefonnr./Mobilnr.	
Mailadresse	
Reg.nr. og kontonummer	
Kortnr. (16 cifre)	

Hvad kan vi gøre for dig

Sydbank

Indsigelse (*Dispute*)

Kortholders navn (*Name of cardholder*):

Kortnummer (*Card number*):

Jeg har ikke modtaget den lovede kreditering, eller jeg har annulleret/returneret købet
(I did not receive the promised refund or I cancelled/returned the goods)

Har du modtaget en kreditnota? Hvis Ja, vedlæg en kopi af kreditnotaen
(Have you received a credit note? If Yes, please enclose a copy of the credit note)

Ja (Yes) Nej (No)

Har du købt en Timeshare, eller lignende, men annulleret købet?
(Have you purchased a Timeshare or similar, but cancelled the purchase?)

Ja (Yes) Nej (No)

Hvornår modtog du denne vare? (dd-mm-åååå)
(When did you receive the goods? (dd-mm-yyyy))

Hvad svarede forretningen, da du kontaktede dem for at løse sagen, efter varen var returneret eller servicen annulleret?
(What was the merchant's response when you contacted the merchant to resolve the matter after the goods were returned/the service was cancelled?)

Vedlæg venligst dokumentation herfor, hvis forretningen nægtede at: a) modtage returvaren, b) oplyse returadresse, c) eller oplyste dig, at varen ikke skulle sendes retur.
(Please provide documentation if the merchant refused to: a) take the goods back, b) give you a return address, OR if the merchant c) informed you that you did not need to return the goods.)

Annulering af vare/service (Cancellation of goods/service)

Hvilken vare/service har du annulleret? (What goods/service did you cancel?)

Hvilken dato har du annulleret varen/service? (dd-mm-åååå)
(On what date did you cancel the goods/service? (dd-mm-yyyy))

Hvornår skulle du have modtaget varen/service? (dd-mm-åååå)
(When were you supposed to receive the goods? (dd-mm-yyyy))

Blev du, ved transaktionstidspunktet, informeret om forretningens afbestillingsbetingelser?
(Were you, at the time of purchase, informed of the merchants cancellation policy?)

Ja (Yes) Nej (No)

Hvis ja, hvad var forretningens afbestillingsbetingelser? (If yes, what was the merchants cancellation policy?)

Returnering af vare (Goods returned)

Hvornår modtog du denne vare? (dd-mm-åååå)
(When did you receive the goods? (dd-mm-yyyy))

Hvilken dato har du returneret varen? (dd-mm-åååå)
(On what date did you return the goods? (dd-mm-yyyy))

Blev du, ved transaktionstidspunktet, informeret om forretningens afbestillingsbetingelser?
(Were you, at the time of purchase, informed of the merchants cancellation policy?)

Ja (Yes) Nej (No)

Hvis ja, hvad var forretningens afbestillingsbetingelser? (If yes, what was the merchants cancellation policy?)

Hvordan og med hvilket fragtfirma har du returneret varen? (How did you return the goods and which courier did you use?)

Track & Trace nummer, hvis muligt. (Track & Trace number, if available.)

Indsigelsen vedrører (*Disputed transactions*)

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

Det er ikke nok at vedlægge kontoudtog (*Please be aware it is not enough to attach a bank statement.*)

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

Er der flere transaktioner, skal du udskrive og udfylde ny blanket

(*If you are disputing more transactions, please provide the transaction details on a separate sheet.*)

Supplerende oplysninger (Udfyldes kun, hvis du har tilføjelser til ovenstående svar)

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

Jeg erklærer på tro og love, at alle oplysninger i blanketten 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>)
----------------------	---