
Jeg har modtaget en vare/service, som ikke var som beskrevet eller var defekt

Du kan gøre indsigelse, hvis du har modtaget en vare/service, som er ikke som beskrevet eller er defekt ved modtagelsen. Når en vare/service ikke er som beskrevet, menes det, at kvaliteten ikke er den samme som oplyst eller at forretningens handelsbetingelser er misvisende, herunder oprettelse af prøveabonnementer.

For at kunne 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.

Før du kan gøre indsigelse, skal du:

- Forsøge at løse sagen med forretningen
- Forsøge at returnere varen. Tilbyder forretningen at afhente varen, skal du tage imod dette tilbud.
- Er varen installeret af forretningen, skal forretningen selv afhente varen.

Når du sender indsigelsen, skal du vedlægge:

- Dokumentation for henvendelse til forretningen fx mailkorrespondance
- Kan varen ikke sendes retur, skal du vedlægge dokumentation for at du har bedt om returadresse eller returlabels.

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 modtog en vare/service som ikke var som beskrevet eller var defekt
(I received goods/services which were not as described or were defective)

Hvilken vare/service har du købt?
(*What goods/services did you purchase?*)

Hvilken dato modtog du varen? (DD-MM-ÅÅÅÅ)
(*What date did you receive the goods? (DD-MM-YYYY)*)

Hvordan er varen/service anderledes i forhold til købsaftalen? Venligst giv en detaljeret beskrivelse af uoverensstemmelsen.
(*In what way are the goods/services not as described compared to the arrangement with the merchant? Please give a detailed description of the discrepancy.*)

Hvilken ekspert har udtalt sig om varen/service?
(*Specify which expert made a statement concerning the goods/services.*)

Hvad har eksperten udtalt om varen/service?
(*What did the expert state concerning the goods/services?*)

Hvilken dato har du forsøgt at kontakte forretningen for at løse sagen? (DD-MM-ÅÅÅÅ)
(*On what date did you attempt to resolve the matter with the merchant directly? (DD-MM-YYYY)*)

Hvad kan vi gøre for dig

Sydbank

Kortnr.

Hvordan kontaktede du forretningen?
(How did you attempt to contact the merchant?)

Hvad blev udfaldet af forsøget på at løse mellemværendet direkte med forretningen?
(What was the outcome of the attempt to resolve the matter with the merchant directly?)

Hvornår og hvordan har du returneret varen? (When and how did you return the goods?)

Ved kopivare, besvar kun disse spørgsmål
(If counterfeit, only answer these questions.)

Hvilken vare/service har du købt?
(What goods/services did you purchase?)

Hvilken dato modtog du varen? (DD-MM-ÅÅÅÅ)
(What date did you receive the goods? (DD-MM-YYYY))

Hvordan ved du at du har modtaget en kopivare?
(How do you know the goods received are counterfeit?)

Hvor befinder varen sig nu?
(Where are the goods located now?)

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 (Purchase date)	Forretningens navn (Name of merchant)	Transaktionsbeløb og valuta (Transaction amount and currency)	Indsigelsesbeløb og valuta (Dispute amount and currency)

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

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

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 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 (date)	Kortholders underskrift (Cardholder's signature)
-------------	--