
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 vi har modtaget din indsigelse, behandler vi sagen hurtigst muligt og sætter som udgangspunkt beløbet ind på din konto. Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, forbeholder vi os retten til at trække beløbet tilbage igen.

Når du har udfyldt blanketten, skal du printe og underskrive den. Vi opfordrer til, at du sender blanketten med posten, da den indeholder personfølsomme oplysninger.

Sydbank
Kortindsigelser
Storegade 18
6200 Aabenraa

Hvis du senere får flere oplysninger i sagen eller modtager pengene fra forretningen, skal du kontakte os.

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*)

A. (udfyldes af Sydbank) (to be filled in by Sydbank)

Udsteders kontaktperson og tlf.nr. (*Contact and phone number of issuer*):

B. (udfyldes af kortholder) (to be filled in by cardholder)

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/kreditadvis med kortnummer? Hvis ja, vedlægges dokumentationen, hvis nej, se spørgsmålene længere nede på blanketten.

(*Did you receive a credit receipt/credit advice with cardnumber? If yes, attach documentation, if no, please answer the questions below*)

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 har du annulleret købet? (dd-mm-åååå)

(*What date did you cancel the purchase? (dd-mm-yyyy)*)

Ved annullering af vare/service (*If 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)*)

Hvad kan vi gøre for dig

Sydbank

Kortnr.

Hvordan har du annulleret varen/service? (How did you cancel the goods/service?)

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

Var du informeret om forretningsens betingelser for annullering af varer/service?
(Were you informed of the merchant's terms & conditions regarding cancellation of goods/services?)

Ja (Yes) Nej (No)

Eller returnering af vare (Or if goods returned)

Hvilken vare har du returneret? (What goods did you return?)

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))

Hvordan har du returneret varen? (How did you return the goods?)

Var du informeret om forretningsens betingelser for returnering af varer/service?
(Were you informed of the merchant's terms & conditions regarding the return of goods/services?)

Ja (Yes) Nej (No)

Indsigelsen vedrører (Disputed transactions)

Anfør én transaktion pr. linje (One transaction per line)

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

Hvad kan vi gøre for dig

Sydbank

Kortnr.

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 ovenstående oplysninger 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) |
|-------------|--|