
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 vi har modtaget din indsigelse, sætter vi hurtigst muligt beløbet ind på din konto. Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, foreholder 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 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? *)

eller (or)

* Et af ovenstående spørgsmål skal være besvaret. (* One of the questions above must be answered.)

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*)

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

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>)

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 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 (<i>date</i>)	Kortholders underskrift (<i>Cardholder's signature</i>)
----------------------	---