

Jeg har ikke fået pengene retur, selv om jeg har returneret/annulleret købet

Du kan gøre indsigelse, hvis du har betalt varen/ydelsen med Dankort og du har udnyttet din fortrydelsesret. Enten ved at du har nægtet at modtage varen eller undladt at afhente den og informeret sælger herom, og ikke har modtaget pengene retur 30 dage efter, at varen er returneret eller kreditnota er modtaget.

Har du betalt med dit MasterCard og gjort brug af fortrydelsesretten, kan Spar Nord i nogle tilfælde også hjælpe, hvis du har modtaget varen og returneret den til sælger.

Før du kan gøre indsigelse, skal du selv have kontaktet sælger. Det er oftest den hurtigste måde at løse mellemværende på. Hvis du ikke kan løse sagen med sælger, kan du gøre indsigelse.

Det er vigtigt at du udfylder alle felter i blanketten, for at vi har tilstrækkelig information til at behandle din indsigelse.

Når vi modtager din indsigelse, indsætter vi normalt det beløb du har gjort indsigelse imod, på din konto. Du ved således at vi er gået i gang med at behandle sagen. Viser det sig i forbindelse med behandlingen af din indsigelse, at den er uberettiget, forbeholder vi os retten til at trække beløbet tilbage, samt evt. opkræve et administrationsgebyr jfr. Spar Nords Prisinformation.

Når du har udfyldt blanketten, skal du printe den og indsende den til:

Spar Nord Bank, att.: Kortindsigelse
Skelagervej 15, 9000 Aalborg

Blanketten kan sendes til banken med e-mail til kortindsigelse@sparnord.dk, via Netbanken eller pr. post. Det er også muligt at aflevere den i én af bankens afdelinger.

For at vi kan behandle din indsigelse skal følgende bilag ligeledes vedlægges:

- Ordrebekræftelse med detaljeret beskrivelse af varen og leveringsdato
- Dato og dokumentation for annulleringen af købet
- Hvornår er varen modtaget?
- Dokumentation for at kreditering er lovet, f.eks. kreditnota
- Dokumentation for at varen er sendt retur med Track & Trace
- Dokumentation for henvendelse til sælger f.eks. kopi af mail korrespondance

Husk at gemme en kopi af dokumenterne hos dig selv.

Hvis du i mellemtiden modtager nye oplysninger i sagen, eller modtager pengene retur fra sælger, skal du kontakte os.

Oplysninger om kortholder

Kortholders navn/firma	
Adresse	
Postnummer og by	
Cpr.-nummer	
Telefon/mobil (dagtimer)	
Mailadresse	
Reg. nr. og kontonr.	
Kort nummer (16 cifre)	
Kortholders navn/firma	
Kort nummer	

INDSIGELSE DISPUTE

Kortholdernavn <i>Name of cardholder</i>	
Kortnummer <i>Card number</i>	

Indsigelsen vedrører *Disputed transactions*

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>

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

Returnering af vare *If goods returned*

Hvilken vare har du returneret? <i>What goods did you return?</i>

Hvornår modtog du denne vare? (DD-MM-ÅÅÅÅ) <i>When did you receive the goods? (DD-MM-YYYY)</i>

Hvilken dato har du returneret varen? (DD-MM-ÅÅÅÅ) <i>What date did you return the goods? (DD-MM-YYYY)</i>

Hvordan har du returneret varen? <i>How did you return the goods?</i>

Ved annullering af vare, som heller ikke er modtaget, venligst vælg årsag Ej modtaget varer/lydelser, og udfyld spørgsmålene på tilhørende blanket.

If you have cancelled merchandise, and have not received it, please select dispute reason Goods/services not received and answer the questions on the form.

Ved annullering af service *If cancellation of service*

Hvilken service har du returneret? <i>What service did you cancel?</i>

Hvilken dato har du annulleret servicen? (DD-MM-ÅÅÅÅ) <i>On what date did you cancel the service? (DD-MM-YYYY)</i>

Hvordan har du annulleret servicen? <i>How did you cancel the service?</i>

Hvornår skulle du have modtaget servicen? (DD-MM-ÅÅÅÅ) <i>When were you supposed to receive the service? (DD-MM-YYYY)</i>

Kortholders navn/firma	
Kort nummer	

INDSIGELSE DISPUTE

Har du modtaget en kreditnota /kreditadvis? Hvis ja, vedhæftes dokumentationen. <i>Did you receive a credit receipt /credit advice with cardnumber? If yes, attach documentation.</i>	<input type="radio"/> Ja Yes	<input type="radio"/> Nej No
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------	----------------------------------------

Har du købt en Timeshare, eller lignende, men annulleret købet? <i>Have you purchased a Timeshare or similar, but cancelled the purchase?</i>	<input type="radio"/> Ja Yes	<input type="radio"/> Nej No
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------	----------------------------------------

Hvornår har du annulleret købet? (DD-MM-ÅÅÅÅ) <i>What date did you cancel the purchase? (DD-MM-YYYY)</i>

Kortholders navn/firma	
Kort nummer	

INDSIGELSE

DISPUTE

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 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 (ikke påkrævet) <i>Cardholder's signature (not required)</i>

Kortholders navn/firma	
Kort nummer	