

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 Visa-delen af dit VISA/Dankort 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 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 Nord's Pris-information.

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

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

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)	Udløbsdato
Kort type	<input type="checkbox"/> VISA/Dankort <input type="checkbox"/> Dankort
Kortholders navn/firma	
Kort nummer	

INDSIGELSE DISPUTE

Udsteders kontaktperson og tlf.nr. <i>Contact and phone number of issuer</i>	
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 Merchandise 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>On what date did you return the goods? (DD-MM-YYYY)</i>

Blev du, ved transaktionstidspunktet, informeret om forretningens returneringsbetingelser? <i>Were you, at the time of purchase, informed of the merchants return policy?</i>	<input type="radio"/> Ja <i>Yes</i>	<input type="radio"/> Nej <i>No</i>
---	---	---

Hvis ja, hvad var forretningens returneringsbetingelser? <i>If yes, what was the merchants return policy?</i>

Hvordan og med hvilket fragtfirma har du returneret varen? <i>How did you return the goods and which courier did you use?</i>

Track & Trace nummer, hvis muligt. <i>Track & Trace number, if available.</i>

Hvad svarede forretningen, da du kontaktede dem for at løse sagen efter varen var returneret eller servicen annulleret? * <i>What was the merchants response when you contacted the merchant to resolve the matter after the goods were returned/ the service was cancelled? *</i>
--

*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.

Kortholders navn/firma	
Kort nummer	

INDSIGELSE DISPUTE

Ved annullering af vare/service If cancellation of merchandise/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 forrettningens afbestillingsbetingelser?
Were you, at the time of purchase, informed of the merchants cancellation policy?

Ja
Yes

Nej
No

Hvis ja, hvad var forrettningens afbestillingsbetingelser?
If yes, what was the merchants cancellation policy?

Hvad svarede forretningen, da du kontaktede dem for at løse sagen efter varen var returneret eller servicen annulleret? *
*What was the merchants 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.*

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 har du annulleret købet? (DD-MM-ÅÅÅÅ)
What date did you cancel the purchase? (DD-MM-YYYY)

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	