

## Jeg har ikke modtaget de bestilte varer eller ydelser

Du kan gøre indsigelse, hvis du har købt en vare ved fjernsalg (køb på nettet) og varen ikke er leveret.

### Følgende skal være opfyldt inden du kan gøre indsigelse:

- Du skal 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.
- Hvis der er tale om at varen slet ikke er modtaget, kan du normalt gøre indsigelse 14 dage efter den forventede levering af varen.

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](mailto:kortindsigelse@sparnord.dk), via Netbanken eller pr. post. Det er også muligt at aflevere den i én af bankens afdelinger.

**Husk** at gemme en kopi af dokumenterne hos dig selv.

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

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

- Dokumentation for henvendelse til sælger f.eks. kopi af mail korrespondance
- Ordrebekræftelse på købet og/eller en detaljeret beskrivelse af den vare/ydelse, sælger skulle levere samt oplysning om leveringsdato

## 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

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

### Indsigelsen vedrører *Disputed transactions*

<b>Købsdato</b> <i>Purchase date</i>	<b>Forretningens navn</b> <i>Name of merchant</i>	<b>Transaktionsbeløb og valuta</b> <i>Transaction amount and currency</i>	<b>Indsigelsesbeløb og valuta</b> <i>Dispute amount and currency</i>

### Jeg har købt en vare/ydelse som ikke er modtaget/leveret *I purchased goods or services which were not received/delivered*

**Hvilken vare/service har du købt? (Mærke/navn, model, mængde, farve, str., varighed, destination osv.)**  
*What goods/service did you purchase? (Brand name, type, model, quantity, colour, size, duration, destination, etc.)*

**Hvilken dato forventede du at modtage varen/service? (DD-MM-ÅÅÅÅ)**  
*What date did you expect to receive the goods/service? (DD-MM-YYYY)*

**Hvis problemet er at hjemmesiden gik ned da du forsøgte at bestille en service, venligst oplys om du har modtaget en ordrebekræftelse. (Tjek også spamfilter.)**  
*If the dispute is regarding an error on the website whilst ordering a service, please inform if you have received an order confirmation. (Also check spam filter.)*

**Hvis grunden til at du ikke har modtaget varen, er fordi du har annulleret din ordre, oplys hvilken dato du annullerede ordren (DD-MM-ÅÅÅÅ)**  
*If the reason for not receiving the merchandise, is that you cancelled the order, please inform date of cancellation. (DD-MM-YYYY)*

Kortholders navn/firma	
Kort nummer	

## INDSIGELSE DISPUTE

**Kun gældende for konkursramt fly-/rejse-selskab indenfor det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EØS)**  
**Applies for bankrupt airline/travel agents within the European Economic Area (EEA)**

**Kortholder skal søge dækning fra konkurs-forsikring eller rejsegarantifond inden der kan udføres CB (Chargeback).**  
**The cardholder must apply for reimbursement from bankruptcy insurance or bonding authority prior to exercising chargeback**

<p><b>Har du købt en forsikring der dækker konkurs?</b>  <i>Have you purchased an insurance that covers bankruptcy?</i></p>	<input type="radio"/> <b>Ja</b> Yes	<input type="radio"/> <b>Nej</b> No
---	--	--

<p><b>Hvis ja, hvilken dato har du kontaktet forsikrings-selskabet? (DD-MM-ÅÅÅÅ)</b>  <i>If yes, what date did you contact the insurance company? (DD-MM-YYYY)</i></p>
--

<p><b>Er købet dækket af rejsegarantifonden? (Bemærk at du kan være dækket af rejsegarantifonden i forretningsens land)</b>  <i>Was the purchase covered by bonding authorities? (Please note that you may be covered by the bonding authorities in the country of the merchant)</i></p>
--

<p><b>Hvilken dato har du kontaktet rejsegarantifonden? (DD-MM-ÅÅÅÅ)</b>  <i>What date did you contact the bonding authorities? (DD-MM-YYYY)</i></p>
--

<p><b>Svarede rejsegarantifonden/forsikrings-selskabet indenfor 30 dage?</b>  <b>Hvis ja, hvad var svaret fra rejsegarantifonden/forsikrings-selskabet?</b>  <i>Did the bonding authorities/the insurance company respond within 30 days?</i>  <i>If yes, what response did you receive from the bonding authorities/insurance company?</i></p>
---

**Det er tilladt at lave tilbageførsel 30 dage efter du har kontaktet rejsegarantifond/forsikrings-selskab, hvis du ikke har modtaget svar.**  
*Chargeback is allowed 30 days after you contacted the bonding authorities /insurance company if you did not receive any response.*

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 Date	Kortholders underskrift (ikke påkrævet) Cardholder's signature (not required)

Kortholders navn/firma

Kort nummer