

Jeg modtog en vare/service, der ikke var som beskrevet eller var defekt

Du kan gøre indsigelse, hvis du har købt en vare ved fjernsalg (køb på nettet) og varen er defekt, eller der er aftalt køb af original mærkevare og varen der er leveret, er en kopivare, eller denne er blevet konfiskeret i tolden.

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.

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 sende 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.

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.

Se næste side for bilag.

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	

Jeg modtog en vare/service, som ikke var som beskrevet eller var defekt

Til brug for bankens behandling af din indsigelse kan følgende bilag vedlægges:

- Eventuel dokumentation for henvendelse til sælger f.eks. kopi af mail korrespondance
- Ordrebekræftelse på købet
- Er ingen ordrebekræftelse modtaget, vedlæg da en detaljeret beskrivelse af den vare/ydelse, sælger skulle levere, samt leveringsdato.
- Hvis original mærkevare er aftalt og kopivare er modtaget:
 - Dokumentation for at original vare er aftalt
 - Ekspertvurdering, hvoraf det fremgår at den modtagne vare er en kopi
 - Hvis en vare er returneret - angiv Track & Trace nummer, vedlæg kopi af fragtbrev eller postkvittering.
Husk returnering af varer skal ske til sælger.
- Dokumentation for at kopivaren er konfiskeret i tolden.

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 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? <i>What goods/services did you purchase?</i>
--

Hvordan er varen/service anderledes i forhold til købsaftalen? Venligst giv en detaljeret beskrivelse af uoverensstemmelsen. <i>In what way are the goods/services not as described compared to the arrangement with the merchant?</i> <i>Please give a detailed description of the discrepancy.</i>

Ved kvalitetsspørgsmål, anbefales en eksperterklæring som understøtter sagen.

If the case is regarding quality of merchandise /service, an experts opinion is recommended to support the case.

Hvilken dato modtog du varen? (DD-MM-AAAA) <i>What date did you receive the goods? (DD-MM-YYYY)</i>

Kortholders navn/firma	
Kort nummer	

INDSIGELSE

DISPUTE

Hvad svarede forretningen, da du kontaktede dem for at løse sagen efter varen var returneret eller servicen annulleret?

What was the merchant's 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) receive the goods by return, b) give you a return address, OR if the merchant c) informed you that you did not need to return the goods.*

Hvilken dato har du returneret varen? (DD-MM-AAAA)

On what date did you return the goods? (DD-MM-YYYY)

Hvordan og med hvilket fragtfirma har du returneret varen?

How did you return the goods and which courier did you use?

Track & Trace nummer, hvis muligt.

Track & Trace number, if available.

Når det ikke er muligt at returnere varen, da den er blevet installeret af forretningen, skal du forsøge at returnere denne til forretningen, ved at kontakte dem og prøve at blive enige om afhentning af varen. Venligst giv en detaljeret beskrivelse af dette forsøg, og en forklaring til hvor varen er nu.

When the merchandise cannot be returned, since it has been installed by the merchant, you need to attempt to return the merchandise to the merchant, by contacting them and trying to reach an agreement regarding collection of merchandise. Please give a detailed description of this attempt and an explanation of the location of the merchandise now.

Kortholders navn/firma

Kort nummer

INDSIGELSE DISPUTE

Ved kopivare, besvar kun disse spørgsmål
If counterfeit, only answer these questions

Hvilken vare/service har du købt?
What goods/service did you purchase?

Hvilken dato modtog du varen? (DD-MM-ÅÅÅÅ)
What date did you receive the goods? (DD-MM-YYYY)

Hvem har oplyst dig, at varen er falsk? *
*Who notified you that the goods were counterfeit? **

* NB! Forhandlere af mærket, er ikke gyldige til vurdering af varens ægthed, med mindre det er en officiel mærkevareforretning. Vurderinger foretaget af rettighedshaver, told eller anden myndighed accepteres.
**Please note that assessments by stores dealing with the brand do not constitute adequate proof unless the store is an official concept store. Assessments by copyright owners and/or local customs authorities are accepted.*

Hvilken dato modtog du besked om, at varen var falsk? (DD-MM-ÅÅÅÅ)
On what date did you receive notification that the goods were counterfeit? (DD-MM-YYYY)

Hvor befinder varen sig nu?
Where are the goods located now?

Kortholders navn/firma	
Kort nummer	

INDSIGELSE DISPUTE

Jeg har købt en vare/service, hvor købsbetingelserne var misvisende

I have purchased merchandise/service, where the terms and conditions for the purchase were misrepresented.

Omfatter kun følgende:

Only applies to the following:

- **Forsikringer købt hos bank eller forsikringsselskab o.l. hvor kortholder er blevet genopkrævet**
• Insurances purchased at a bank or insurance company where the merchant has reclaimed an amount
- **PC programmer, herunder antivirusprogrammer solgt gennem brug af fejlagtig reklame på nettet, eller, download af skadelige programmer til kortholders PC eller anden elektronisk udstyr**
• Computer software, including anti-virus software that is sold using inaccurate online advertisements, or, malicious software downloads to the cardholder's personal computer or other electronic device
- **Investeringsmuligheder med skriftlig lovning om indkomst**
• Business opportunities with written representations that income will be generated
- **Prøvepakker, hvor kortholder ikke blev ordentligt informeret om yderligere debiteringer/abonnement**
• Trial packages, where the cardholder was not clearly advised of further billing after purchase

Hvilken vare/service har du købt?

What goods/service did you purchase?

Beskriv hvordan forretningens købsbetingelser afviger fra de betingelser du accepterede på købstidspunktet.

Fremgik det for eksempel, at der var tale om et abonnement?

Hvordan begrundede forretningen betalingen da du lavede det oprindelige køb?

Describe how the merchant's written terms of sale does not match the terms that you accepted at the time of the purchase.

Was there for example information regarding a subscription? How did the merchant explain the payment at the time of the initial purchase?

Hvilken dato foretog du det oprindelige køb? (DD-MM-ÅÅÅÅ)

What date did you make the initial purchase? (DD-MM-YYYY)

Har du modtaget nogen vare svarende til den reklamerede transaktion?

Have you received any merchandise for the disputed transaction?

☐

Ja
Yes

☐

Nej
No

Kortholders navn/firma

Kort nummer

INDSIGELSE

DISPUTE

Hvis ja, hvornår har du returneret varen? (DD-MM-ÅÅÅÅ)

If yes, when did you return the merchandise? (DD-MM-YYYY)

Hvordan har du returneret varen?

How did you return the merchandise?

Hvad svarede forretningen, da du kontaktede dem for at løse sagen efter varen var returneret eller servicen annulleret?

What was the merchant's response when you contacted the merchant to resolve the matter after the goods were returned/the service was cancelled?

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)

Kortholders navn/firma

Kort nummer