

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 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.

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	

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

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
- 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>Disputed 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>

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

Hvordan er den modtagne vare/service anderledes i forhold til hvad der var bestilt? <i>In what way are the received goods/services not as described compared to the goods/services ordered?</i>

Hvilken ekspert har udtalt sig om varen/service? <i>Specify which expert made a statement concerning the goods/services</i>

Hvad har eksperten udtalt sig om varen/service? <i>What did the expert state concerning the goods/services?</i>

Kortholders navn/firma	
Kort nummer	

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)

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?

Kortholders navn/firma

Kort nummer

INDSIGELSE *DISPUTE*

eller
or

Hvornår og hvordan har du bedt forretningen om at afhente varen? *

*When and how did you ask the merchant to pick up the goods? **

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

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/services did you purchase?

Hvilken dato modtog du varen (DD-MM-ÅÅÅÅ)

What date did you receive the goods? (DD-MM-ÅÅÅÅ)

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?

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)

Kortholders navn/firma

Kort nummer

INDSIGELSE DISPUTE

Jeg har købt en vare/service, men forretningen handler ikke i overensstemmelse med deres betingelser
I have purchased merchandise/services, but the merchant does not act in accordance with its conditions

Hvilken vare har du købt?

What goods/services did you purchase?

Beskriv hvordan forretningen handler i strid med deres egne betingelser

Describe how the merchant acts in violation of its own conditions

Hvilken dato modtog du varen (DD-MM-ÅÅÅÅ)

What date did you receive the goods? (DD-MM-ÅÅÅÅ)

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)

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

Hvornår og hvordan har du bedt forretningen om at afhente varen? *

*When and how did you ask the merchant to pick up the goods? **

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

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)

Kortholders navn/firma	
Kort nummer	