

## Was müssen Sie unternehmen?

- Bitte lesen Sie das Schadenformular sorgfältig durch, füllen Sie es vollständig aus und unterschreiben Sie alle Seiten.
- Senden Sie uns das ausgefüllte und unterschriebene Formular an: PostFinance AG, Fraud Disputes, Flughafenstrasse 35, Postfach, 8152 Glattbrugg. Verwenden Sie bei Bedarf das vorgedruckte Adressblatt auf der letzten Seite.

## Weiteres Vorgehen

- Nach Erhalt Ihrer Beanstandung prüfen wir den Fall sorgfältig. Es kann vorkommen, dass wir zusätzliche Informationen von Ihnen benötigen.

## Wichtige Hinweise

- Sie können nur Einsprache erheben, wenn Sie innerhalb von 30 Tagen ab Datum der Rechnung die Transaktion schriftlich beanstanden.
- Aus Sicherheitsgründen pflegen wir keinen E-Mail-Kontakt mit unseren Kunden. Wir werden Sie daher immer per Post oder telefonisch kontaktieren.
- Bitte geben Sie uns die Nummer der Kreditkarte / Prepaidkarte an, mit welcher die Buchungen stattfanden.
- Wir benötigen auf dem Schadenformular zwingend die Unterschrift des Karteninhabers. Unterschriften von Bevollmächtigten oder anderen Personen sind nicht gültig.
- Allfällige Unstimmigkeiten mit der Akzeptanzstelle infolge der vorliegenden Beanstandung sowie Ansprüche daraus sind vom Karteninhaber gemäss den geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Benützung der Kredit- und Prepaidkarten, direkt mit der Akzeptanzstelle zu regeln.

Bitte Zutreffendes ankreuzen

### Mehrfach belasteter Betrag

Meine Karte wurde für den von mir getätigten Kauf mehrfach belastet  
*My card has been debited several times for one purchase made by me.*

### Ware/Dienstleistung nicht erhalten

Ich habe Waren/Dienstleistungen bestellt, aber diese nie erhalten. Zudem habe ich am \_\_\_\_\_ schriftlich /  
telefonisch mit dem Rechnungsteller Kontakt aufgenommen um die Angelegenheit zu klären (siehe beiliegende Unterlagen).

Genauere Beschreibung der Ware/Dienstleistung: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*I did order the goods/services but have never received them. Furthermore, I have been in contact with the invoicing party on  
\_\_\_\_\_ in writing / by telephone to clarify this issue (see enclosed documents).*

*Detailed description of goods/service: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_*

### Ware/Dienstleistung zurückgesendet/annulliert

Ich habe die erhaltene Ware am \_\_\_\_\_ zurückgesandt/annulliert, aber ich habe keine Gutschrift dafür erhalten  
(siehe beiliegender Beweis für die Rücksendung der Ware).

*I returned the goods received on \_\_\_\_\_ but have not received a credit note for this (see enclosed proof of return  
of the goods).*

### Bestellung oder Hotel/Automiete/Flug annulliert

Ich habe die Bestellung/Reservation am \_\_\_\_\_ schriftlich / telefonisch annulliert.

Die Annullierungsnummer lautet \_\_\_\_\_.

*I cancelled the order/reservation on \_\_\_\_\_ in writing / by telephone.*

*The cancellation number is \_\_\_\_\_.*

### Gekündigtes Abonnement

Ich habe das Abonnement am \_\_\_\_\_ gekündigt (siehe beigelegte Kopie der Kündigung).

*I had cancelled the subscription on \_\_\_\_\_ (see enclosed copy of cancellation).*

### Nicht korrekter Betrag

Ich habe einen Beleg in der Höhe von \_\_\_\_\_ unterschrieben, meiner Karte wurde aber ein Betrag in der Höhe von  
\_\_\_\_\_ belastet (siehe beiliegende Kopie).

*I signed a slip to the amount of \_\_\_\_\_ but my card has been debited with the amount of  
\_\_\_\_\_ (see enclosed copy).*

### Nicht verbuchte Gutschrift

Der auf dem Gutschriftsbeleg aufgeführte Betrag wurde meinem Kartenkonto nicht gutgeschrieben (siehe beigelegte Kopie  
des Gutschriftsbeleges).

*The amount mentioned in the credit note has not been credited to my card account (see enclosed copy of the credit note).*

### Mit anderem Zahlungsmittel beglichen

Ich habe für die Überweisung des Betrags eine alternative Zahlungsart gewählt (siehe beigelegten Zahlungsnachweis).  
Zudem habe ich am \_\_\_\_\_ schriftlich / telefonisch mit dem Rechnungsteller Kontakt aufgenommen um  
die Angelegenheit zu klären (siehe beiliegende Unterlagen).

*I selected an alternative method of payment to transfer the relevant amount (see enclosed proof of payment). Furthermore,  
I have been in contact with the invoicing party on \_\_\_\_\_ in writing / by telephone to clarify this issue  
(see enclosed documents).*



PostFinance AG  
Fraud Disputes  
Flughofstrasse 35  
Postfach  
8152 Glattbrugg

## Adressblatt

Bitte diesen Abschnitt vollständig ausfüllen:

Karteninhaber-Bestätigung für die beanstandete Transaktion:

Name: \_\_\_\_\_

Telefon privat: \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Telefon Geschäft: \_\_\_\_\_

Mobile: \_\_\_\_\_