

Informations relatives à la contestation d'une transaction

Toutes les transactions effectuées par carte de crédit sont transmises par un système de traitement des données électronique de MasterCard® Worldwide ou Visa International. Les partenaires affiliés (restaurants, hôtels, grands magasins, etc.) transmettent tous les jours des millions de transactions via ce système international. D'où l'impossibilité de vérifier ou de supprimer une transaction individuelle. **Ce n'est qu'après imputation du montant à la carte de crédit que le titulaire de carte a la possibilité et le droit de contester une transaction auprès de Viseca Card Services SA et de demander le remboursement du montant correspondant.**

Viseca Card Services SA étant soumis au règlement international de MasterCard Worldwide ou Visa International, nous sommes tenus de respecter les directives en vigueur. Suivant son motif, la contestation implique notamment la fourniture obligatoire de preuves. Chaque document relatif à la transaction contestée permet d'augmenter les chances de remboursement. **La contestation doit être remise par écrit avec tous les documents correspondants (e-mails, lettres, informations sur les appels téléphoniques, justificatifs, etc.) dans les 30 jours à compter de la date de la facture.**

Sur la base des données recueillies, nos spécialistes examineront votre contestation et vous contacteront dans les semaines à venir si d'autres informations ou documents sont nécessaires pour traiter votre demande. Dans le cas contraire, aucune autre démarche de votre part n'est requise.

Dès que nous aurons reçu les documents requis, et à condition que les circonstances permettent une intervention basée sur le règlement international de MasterCard Worldwide ou Visa International, nous créditerons, sous réserve, le montant en question sur votre compte de carte.

Etant donné que le processus de remboursement d'une transaction contestée concerne plusieurs institutions, le traitement peut durer quelques mois. Sans autre avis de notre part, le crédit effectué sera considéré comme définitif.

Nous attirons par ailleurs votre attention sur le fait qu'une imputation non justifiée peut également être due à une erreur involontaire du partenaire affilié. **Souvent, l'irrégularité peut être réglée en prenant directement contact avec le partenaire affilié.**

En tant que représentant de vos intérêts, Viseca Card Services SA fait tout son possible pour donner une suite favorable à votre demande. Nous vous remercions pour votre compréhension et la confiance témoignée à notre égard et espérons pouvoir compter sur votre soutien.

Important: prière de compléter le verso!

Confirmation du titulaire de carte concernant la transaction contestée *Cardholder's Certification of Disputed Transaction*

Nom/Prénom _____ Carte n° _____
Name/First name Card no.

Montant de la transaction en monnaie étrangère _____ Montant de la transaction en CHF _____
Transaction amount in foreign currency Transaction amount in Swiss Francs

Nom et lieu du commerce _____ Date de la transaction _____
Merchant name/location Transaction date

IMPORTANT: Je confirme que ma carte n'a été ni perdue ni volée et qu'elle a été en tout temps en ma possession.
IMPORTANT: *I certify that my credit card has never been lost or stolen and has always been in my possession.*

**J'ai contrôlé mon décompte mensuel et je conteste l'imputation susmentionnée pour la raison suivante
(ne sélectionner qu'un seul motif):**

I have examined the transactions shown on my statement and I am disputing the above mentioned item for the following reason (select one reason only):

1. La transaction m'est parfaitement inconnue. Je ne reconnais ni le partenaire affilié ni le montant débité.
The transaction is completely unknown to me. I do not recognize neither the name of the merchant nor the charged amount.

Avant de contester la transaction, j'ai essayé d'en déterminer l'origine comme suit:
I tried to identify the origin of the transaction by the following means before disputing it:

Recherche sur Internet
internet search

Demande téléphonique auprès du commerçant
phone inquiry to the merchant

Demande écrite auprès du commerçant
written inquiry to the merchant

Demande téléphonique auprès de l'émetteur de la carte
phone inquiry to my credit card issuing company

Autres: _____
other:

2. Je confirme que cette transaction n'a été ni effectuée ni approuvée par moi ou une personne mandatée par mes soins.
I certify that neither me nor a person empowered by me participated and authorised the above mentioned transaction.

3. Je confirme avoir effectué une transaction auprès de ce commerçant. Or, d'autres montants ont été débités sans mon autorisation.
I certify that I participated in one transaction at this merchant. However further amounts have been billed to my account without my authorisation.

J'ai essayé de contacter le commerçant le _____ (date) comme suit pour clarifier l'affaire:
I tried to contact the merchant on... (date):

par écrit (e-mail, fax, courrier)
in writing (mail, fax, letter)

par téléphone: interlocuteur _____
by phone: contact

Le résultat de ma tentative de contact: _____
The result of my attempt to contact the merchant:

Documents à joindre impérativement:

Copie de la prise de contact écrite avec le commerçant (le cas échéant)

Documents éventuels concernant la transaction correcte

Important: prière de compléter le verso!

4. Le montant de la transaction a été augmenté.
The transaction amount has been increased.

Le montant correct s'élève à _____
The correct amount is...

Documents à joindre impérativement:

- Justificatif indiquant le montant d'achat correct (avis de transaction, confirmation de commande/réservation, etc.)

5. L'écriture au crédit ci-jointe ne figure pas sur mon décompte de carte de crédit.
The attached credit slip/credit advisement has not appeared on my credit card statement.

Documents à joindre impérativement:

- Avis de crédit, confirmation de crédit écrite du partenaire affilié

6. J'ai déjà payé le montant débité (en espèces, voucher, virement, etc.).
The amount debited to my statement has already been paid by other means (cash, voucher, advance payment, etc.)

- J'ai essayé de contacter le commerçant le _____ (date) comme suit pour clarifier l'affaire:
I tried to contact the merchant on... (date):

par écrit (e-mail, fax, courrier)
in writing (mail, fax, letter)

par téléphone: interlocuteur _____
by phone: contact

Le résultat de ma tentative de contact: _____
The result of my attempt to contact the merchant:

Documents à joindre impérativement:

- Copie de la prise de contact écrite avec le commerçant (le cas échéant) Justificatif indiquant que le montant a été réglé autrement (justificatif de caisse, copie du voucher, avis de débit, etc.)

7. J'ai commandé une marchandise dont le prix a été débité de ma carte. Mais la marchandise
I have ordered merchandise and my card account have been charged for it, but it:

ne m'a jamais été livrée
never arrived

est défectueuse
is defective

ne correspond pas à la description
is not as described

- J'ai essayé de contacter le commerçant le _____ (date) comme suit pour clarifier l'affaire:
I tried to contact the merchant on... (date):

par écrit (e-mail, fax, courrier)
in writing (mail, fax, letter)

par téléphone: interlocuteur _____
by phone: contact

Le résultat de ma tentative de contact: _____
The result of my attempt to contact the merchant:

Documents à joindre impérativement:

- Copie de la prise de contact écrite avec le commerçant (le cas échéant) Documents de commande

En cas de marchandise défectueuse ou non conforme, joindre également:

- Description détaillée du défaut ou de la divergence par rapport à la marchandise commandée Justificatif indiquant que la marchandise a été retournée (reçu de la poste)

8. La prestation réservée (vol, hôtel, etc.) n'a pas été fournie.
The booked service (airline flight, accomodation, etc.) has not been provided.

J'ai essayé de contacter le commerçant le _____ (date) comme suit pour clarifier l'affaire:
I tried to contact the merchant on... (date):

par écrit (e-mail, fax, courrier)
in writing (mail, fax, letter)

par téléphone: interlocuteur _____
by phone: contact

Le résultat de ma tentative de contact: _____
The result of my attempt to contact the merchant:

Documents à joindre impérativement:

Copie de la prise de contact écrite
avec le commerçant (le cas échéant)

Documents relatifs à la réservation

9. Je confirme avoir réservé une chambre d'hôtel.
I certify that I made a hotel reservation,

J'ai toutefois annulé la réservation le _____ (date) comme suit:
but I cancelled it on... (date):

par écrit (e-mail, fax, courrier)
in writing (mail, fax, letter)

par téléphone: interlocuteur _____
by phone: contact

Numéro/code d'annulation: _____
Cancellation number/code

Documents à joindre impérativement:

Copie de la prise de contact écrite
avec le commerçant (le cas échéant)

Justificatif d'annulation (si elle a eu lieu par écrit)

10. Je confirme avoir retiré des espèces au distributeur automatique, mais je n'ai pas reçu le montant souhaité.
I certify that I made a cash withdraw at an ATM, but I did not receive the requested sum.

11. Je conteste les transactions récurrentes de ce commerçant, parce que
I dispute recurrent transactions of this merchant because:

j'ai résilié mon abonnement le _____ (date) comme suit:
I cancelled the subscription on... (date):

par écrit (e-mail, fax, courrier)
in writing (mail, fax, letter)

par téléphone: interlocuteur _____
by phone: contact

je n'ai pas souscrit d'abonnement.
I did not conclude any subscription.

je ne souhaite plus d'autres débits et je demande à Viseca Card Services SA de résilier
mon abonnement au _____ (date).
I want to prevent further charges and therefore I mandate Viseca Card Services SA to cancel my subscription.

Veillez noter que la résiliation n'entrera en vigueur que 30 jours à compter de la réception de votre contestation par Viseca Card Services SA. Les transactions qui nous sont transmises durant ce délai doivent être prises en charge par le titulaire de carte.

Documents à joindre impérativement (si l'abonnement a déjà été résilié):

Copie de la résiliation (si elle a été effectuée par écrit)

12. Autres raisons:
Other reasons:

Remarques relatives à votre contestation:

Le/la soussigné(e) confirme par la présente l'exactitude et la véracité des informations ci-dessus.
The cardholder hereby confirms that the information provided above is truthful and complete.

Ce formulaire est valable uniquement s'il est muni de la signature légale du titulaire de carte.
This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.

Lieu et date
Place/date

Signature du titulaire de carte
Signature of the cardholder

Nous vous prions de bien vouloir nous retourner le formulaire dûment rempli et signé par courrier ou par fax.