

## Information zur Beanstandung einer Transaktion

---

Alle Kreditkartentransaktionen werden über ein weltweites, elektronisches Datenverarbeitungssystem von Mastercard® Worldwide oder Visa International übermittelt. Die Vertragspartner (Restaurants, Hotels, Warenhäuser usw.) übermitteln täglich Millionen von Transaktionen über dieses internationale System. Daher besteht keine Möglichkeit, einzelne Transaktionen zu überprüfen oder zu verhindern. **Erst nachdem der Betrag auf der Kreditkarte gebucht ist, haben Sie als Karteninhaber die Möglichkeit und das Recht, Transaktionen direkt bei uns zu beanstanden und die entsprechende Rückerstattung einzufordern.**

Bei solchen Rückerstattungen ist Viseca Card Services SA an das international geltende Reglement von Mastercard Worldwide oder Visa International gebunden und muss daher die vorgeschriebenen Formvorschriften beachten. Dazu gehört je nach Beanstandungsgrund das zwingende Einreichen von Beweismaterial. Jegliche Unterlagen im Zusammenhang mit der beanstandeten Transaktion steigern die Chancen für eine Rückerstattung erheblich. **Die Beanstandung ist schriftlich zusammen mit allen dazugehörenden Unterlagen (E-Mails, Briefe, Information über telefonische Kontakte, Belege etc.) innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum einzureichen.**

Sobald die Beanstandung mit allen Unterlagen bei Viseca Card Services eingetroffen ist, werden unsere Spezialisten die nötigen Daten zusammentragen, um Ihr Anliegen zu prüfen. Sollten wir noch weitere Informationen oder Unterlagen zur Bearbeitung Ihrer Beanstandung benötigen, werden wir uns in den nächsten Wochen mit Ihnen in Verbindung setzen. Andernfalls brauchen Sie nichts zu unternehmen.

Sobald wir im Besitz aller erforderlichen Dokumente sind und der Sachverhalt eine Rückforderung nach den international verbindlichen Regeln von Mastercard Worldwide oder Visa International zulässt, werden wir Ihrem Kreditkartenkonto den beanstandeten Betrag unter Vorbehalt gutschreiben.

Die endgültige Klärung dieser Angelegenheit kann sich unter Umständen über einen längeren Zeitraum erstrecken, da diverse Instanzen involviert sind. Sofern Sie keine weitere Nachricht von uns erhalten, wird die vorgängig ausgelöste Gutschrift bestehen bleiben.

Gerne weisen wir Sie darauf hin, dass eine ungerechtfertigte Belastung auch durch einen unabsichtlichen Fehler des Vertragspartners entstehen kann. **Oft lässt sich mit einer direkten Kontaktaufnahme mit dem Vertragspartner die Unregelmässigkeit beheben.**

Viseca Card Services SA sieht sich als Vertreter Ihrer Interessen gegenüber den verantwortlichen Instanzen im In- und Ausland und setzt sich für einen positiven Ausgang Ihrer Beanstandung ein. Wir danken Ihnen für Ihr entgegengebrachtes Vertrauen und Verständnis und zählen auf Ihre Unterstützung.

**Angaben zum/zur Kreditkarteninhaber/-in und zur beanstandeten Transaktion / Cardholder information and disputed transaction details**

Vorname/Name First name/last name _____	Name des Händlers Merchant name _____
Kartenummer Card number _____	Transaktionsdatum Transaction date _____
Telefonnummer Phone number _____	Transaktionsbetrag in CHF Transaction amount in CHF _____
E-Mail e-mail _____	Kreditkartenzuschlag (Surcharge) in CHF Surcharge amount in CHF _____

**Beanstandung eines Kreditkartenzuschlags (Surcharge) / Objection to credit card surcharge**

Ich beanstande den oben genannten Betrag (Surcharge), weil der Händler die Kreditkartenzahlung gegenüber anderen Zahlungsmethoden benachteiligt und dafür einen höheren Zuschlag erhebt.

I object to the above-mentioned amount (surcharge) because the merchant discriminates against payment by credit card by imposing a higher surcharge than for other methods of payment.

**Zwingende Voraussetzungen für eine Rückforderung / Prerequisites for reimbursement**

- Bei der beanstandeten Gebühr handelt es sich um einen explizit ausgewiesenen Zuschlag für Kreditkartenzahlung, welcher bei anderen Zahlungsarten nicht zur Anwendung kommt oder niedriger ausfällt.  
The disputed fee is explicitly disclosed as a surcharge related to payment by credit card; for other payment methods this surcharge does not apply, or it is lower.
- Ursprungsland der Transaktion: Schweiz  
Country of origin of the transaction: Switzerland
- Diesem Formular ist eine Rechnungskopie, eine Buchungs- oder eine Bestellbestätigung beizulegen, auf welcher der Zuschlag ausgewiesen wird.  
A copy of the invoice, the booking or the order confirmation on which the surcharge is shown must be submitted with this form.

**Weitere Bemerkungen / Comments**

---



---

Die/der Unterzeichnende bestätigt hiermit, dass die oben stehenden Angaben wahrheitsgetreu und vollständig sind. Dieses Formular ist nur mit einer rechtsgültigen Unterschrift des/r Karteninhabers/-in gültig.

I hereby confirm that the information provided above is truthful and complete. This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.

_____ Datum Date	_____ Unterschrift des/r Karteninhabers/-in Signature of the cardholder
------------------------	---

\_\_\_\_\_  
Vorname/Name in Druckschrift  
First name/last name in block letters

**Bitte senden Sie uns das vollständig ausgefüllte und unterzeichnete Formular mit allen Beilagen per Post an:  
Viseca Card Services SA, Hagenholzstrasse 56, Postfach 7007, 8050 Zürich**