

## Objecting to a credit card transaction

---

All credit card transactions are submitted through the worldwide, electronic data processing system of Mastercard® Worldwide or Visa International. Contractual partners (restaurants, hotels, department stores etc.) submit millions of transactions every day via this international system. Thus, it is not possible to review or avert transactions on an individual basis at this stage. **Only once the transaction has been booked to your credit card do you as the cardholder have the opportunity and the right to lodge an objection directly with us to any transaction you do not agree with and to request a corresponding refund.**

In matters of refunds, Viseca Card Services SA is subject to the internationally applicable regulations of Mastercard Worldwide or Visa International and must therefore observe the formal requirements prescribed. These requirements stipulate, for instance, that supporting documentation has to be submitted in substantiation of the reason given for the objection. The more pertinent documentation related to the transaction in question that you can provide, the better the chances will be of receiving a refund. **Objections are to be submitted in writing along with all the supporting documentation (e-mails, letters, details of phone conversations, receipts etc.) within 30 days of the invoice date.**

Once the objection and all the accompanying documentation are received by Viseca Card Services, our specialists will compile the information necessary to assess your claim. Should we require further details or documentation from you in order to process the objection, we will contact you accordingly within a few weeks. Otherwise, you do not need to take any further action.

Once we are in possession of all the required documentation and the criteria for a refund under the internationally applicable regulations of Mastercard Worldwide or Visa International are found to be met, the amount in question will be conditionally refunded to your credit card account.

Under certain circumstances, final and definitive clarification of the matter may take some time, as various parties are involved. Unless you hear otherwise from us, the conditional refund will become permanent.

We wish to point out that a transaction charged incorrectly to your account may be attributable to an honest mistake made by the contractual partner. **Often, irregularities can be resolved by addressing the matter directly with the contractual partner in question.**

Viseca Card Services SA sees itself as a representative of your interests versus the parties responsible in Switzerland and abroad, and works to bring your objection to a positive conclusion. We thank you for the trust you have placed in us and we appreciate your cooperation.

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

Vorname/Name First name/last name _____	Name des Händlers Merchant name _____
Kartennummer Card number _____	Transaktionsbetrag in CHF Transaction amount in CHF _____
Telefonnummer Phone number _____	Transaktionsbetrag in Fremdwährung Transaction amount in foreign currency _____
E-Mail e-mail _____	Transaktionsdatum Transaction date _____

**WICHTIG:** Ich bestätige, dass meine Karte weder verloren noch gestohlen wurde und immer in meinem Besitz war.  
**IMPORTANT:** I certify that my credit card has never been lost or stolen and has always been in my possession.

**Beanstandung im Zusammenhang mit Waren/Dienstleistungen/Abonnements / Objection related to goods/services/subscriptions**

Ich beanstandete die oben genannte Transaktion weil:  
I object to the above transaction because:

**Zwingend erforderliche Unterlagen**

ich die bestellte Ware nicht erhalten habe  
I ordered the merchandise, but I did not receive it

Bestellunterlagen, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme

die gelieferte Ware nicht der Beschreibung entspricht  
the delivered goods are not as described

Bestellunterlagen, genaue Beschreibung des Ist- und Soll-Zustandes, Nachweis, dass die Ware zurückgeschickt wurde, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme

die gelieferte Ware defekt ist  
the delivered goods are defective

die gelieferte Ware gefälscht ist  
the delivered goods are counterfeit

Bestellunterlagen, Nachweis, dass die Ware gefälscht ist, Angaben, wo sich die Ware befindet

die Dienstleistung nicht erbracht wurde  
the service was not provided

Schilderung der Ereignisse, Bestell-/ Reservationsunterlagen

die Dienstleistung erbracht wurde, jedoch weitere Beträge ohne mein Einverständnis belastet wurden  
the service was provided; however, further charges were debited without my agreement

Schilderung der Ereignisse, Bestell-/ Reservationsunterlagen, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme

die Dienstleistung fristgerecht storniert wurde  
the service was cancelled in due time

Reservationsunterlagen, genaue Angaben zur Stornierung (Datum/Uhrzeit), Stornierungsbestätigung

die Dienstleistung belastet wurde, obwohl es während des Buchungsvorgangs zu einem technischen Fehler kam  
the service was debited although there was a technical error during the booking procedure

Schilderung der Ereignisse, Bestell-/ Reservationsunterlagen

die wiederkehrende Belastung (Abonnement) fristgerecht gekündigt wurde  
the recurring transaction (subscription) was cancelled in due time

Nachweis der fristgerechten Kündigung

die wiederkehrende Belastung bei Anmeldung nicht klar als Abonnement ausgewiesen wurde  
the recurring transaction was not declared as recurring upon subscription

Nachweis, dass kein entsprechender Hinweis erfolgte

### Beanstandung wegen fehlerhafter Abrechnung / Objection due to incorrect billing

Ich beanstande die oben genannte Transaktion weil:  
I object to the above transaction because:

#### Zwingend erforderliche Unterlagen

ich den Betrag bereits anderweitig bezahlt habe  
I have already paid for the goods/services by other means

Nachweis, dass die Ware oder Dienstleistung bereits anderweitig bezahlt wurde (Barbeleg, Voucherkopie, Belastungsanzeige etc.)

der Betrag doppelt/mehrfach belastet wurde  
the amount was charged twice/more than once

Unterlagen zur korrekten Transaktion

der Betrag erhöht wurde  
the amount has been increased

Kopie des Verkaufsdokuments mit dem korrekten Betrag

ich einen Bezug am Bancomaten getätigt, die gewünschte Summe aber nicht erhalten habe  
I made a cash withdrawal at an ATM, but did not receive the requested sum

die zugesagte Rückerstattung meinem Kreditkartenkonto nicht gutgeschrieben wurde  
the agreed reimbursement has not been credited to my card account

Gutschriftsbeleg, Gutschriftszusage des Händlers, der die Transaktion vorgenommen hat, mit Angabe von Kartenummer, Betrag und Datum

### Beanstandung wegen unbekannter oder nicht getätigter Transaktion / Objection to transaction I did not make or do not recognise

Ich beanstande die oben genannte Transaktion weil:  
I object to the above transaction because:

#### Anmerkung/zwingend erforderliche Unterlagen / Note/Mandatory documentation

mir die Transaktion unbekannt ist  
I do not recognise the transaction

Ich habe versucht, den Ursprung der Transaktion durch Internetrecherche, Nachfrage bei meiner Kreditkartenherausgeberin oder dem Händler zu ermitteln.  
Before disputing the transaction, I tried to identify the origin of the transaction by internet search and/or phone enquiry to my credit card issuing company and/or the merchant.

ich diese Transaktion weder autorisiert noch getätigt habe  
I neither authorised nor made this transaction

weil ich eine Transaktion bei diesem Händler getätigt habe, aber ohne mein Einverständnis weitere Beträge belastet wurden  
I made one transaction with this merchant; however, further amounts have been charged to my card without my authorisation

Schilderung der Ereignisse, Bestell-/ Reservationsunterlagen, Beweis, dass mit dem Händler schriftlich Kontakt aufgenommen wurde, und Angaben zum Resultat der Kontaktaufnahme

### Andere Gründe / Other reasons

Ich beanstande die oben genannte Transaktion weil:  
I object to the above transaction because:

---



---



---



---

---

**Weitere Bemerkungen / Comments**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ich werde Viseca Card Services SA unaufgefordert und umgehend über eine allfällige Rückzahlung/Teilzahlung der Beanstandungssumme durch Dritte in Kenntnis setzen.  
In case of a reimbursement/partial refund of the disputed amount from a third party, I will inform Viseca Card Services SA immediately.

Die/der Unterzeichnende bestätigt hiermit, dass die oben stehenden Angaben wahrheitsgetreu und vollständig sind.  
I hereby confirm that the information provided above is truthful and complete.

Dieses Formular ist nur mit einer rechtsgültigen Unterschrift des/r Karteninhabers/-in gültig.  
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

**Complete and sign the form and mail it along with all the supporting documentation to the following address:  
Viseca Card Services SA, Hagenholzstrasse 56, P.O. Box 7007, 8050 Zurich**