

Information zur Beanstandung einer Transaktion

Alle Visa Debit- und 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 Visa Debit- oder Kreditkarte gebucht ist, haben Sie als Karteninhaber*in die Möglichkeit, Transaktionen direkt bei uns zu beanstanden und die entsprechende Rückerstattung einzufordern.**

Bei solchen Rückerstattungen ist die Migros Bank AG bzw. der Processor Visa Payment 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 auf eine Rückerstattung erheblich. **Die Beanstandung ist schriftlich zusammen mit allen dazugehörigen Unterlagen (E-Mails, Briefe, Information über telefonische Kontakte, Belege etc.) innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum einzureichen.**

Sobald die Beanstandung mit allen Unterlagen bei Visa Payment 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 bzw. Visa Payment Services 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 Visa Debit- oder 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 bzw. von Visa Payment Services erhalten, wird die vorgängig ausgelöste Gutschrift bestehen bleiben.

Wir weisen 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.**

Visa Payment 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 Visa Debit- oder Kreditkarteninhaber/zur Visa Debit- oder Kreditkarteninhaberin und zur beanstandeten Transaktion / Cardholder information and details of disputed transaction

Vorname/Name First name/last name	Name des Händlers Merchant name
Kartenkonto-Nr. Card account no.	Transaktionsdatum Transaction date
(ersichtlich auf der Monatsrechnung / shown on monthly bill)	
Telefonnummer Phone number	Transaktionsbetrag in CHF Transaction amount in CHF
E-Mail e-mail	Kartenzuschlag (Surcharge) in CHF Surcharge amount in CHF

Beanstandung eines Kartenzuschlags (Surcharge) / Objection to Visa Debit and credit card surcharge

Ich beanstande den oben genannten Betrag (Surcharge), weil der Händler die Visa Debit- oder 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 Visa Debit and credit card by imposing a vhigher 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 Visa Debit- oder 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 Visa Debit and 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 Karteninhabers/der Karteninhaberin 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 Karteninhabers/der Karteninhaberin Signature of the cardholder
---------------	--

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