



Information sur la contestation d'un supplément de carte de crédit (surcharge)

Toutes les transactions par carte de crédit sont effectuées par l'intermédiaire d'un système électronique mondial de traitement des données de Visa International. Les partenaires contractuels (restaurants, hôtels, grands magasins et autres commerçants) transmettent chaque jour des millions de transactions par le biais de ce système international. Il n'est donc pas possible de vérifier ou d'empêcher des transactions particulières. **Ce n'est qu'une fois que le montant a été imputé sur la carte de crédit que vous avez la possibilité, en tant que titulaire de la carte, de contester les transactions directement chez nous et de demander un remboursement.**

Pour de tels remboursements, la Banque Migros SA est tenue de respecter le règlement international en vigueur de Visa International ainsi que les exigences de forme qui en découlent. Il s'agit notamment, selon le motif de la contestation, de la production obligatoire de preuves. Tous les documents relatifs à la transaction incriminée augmentent considérablement les chances de remboursement. **La réclamation doit être envoyée par écrit avec tous les documents connexes (e-mails, lettres, informations sur les contacts téléphoniques, justificatifs, etc.) dans les 30 jours suivant la date de facturation.**

Dès réception de votre réclamation par la Banque Migros SA, tous les documents nécessaires seront rassemblés afin d'examiner votre demande. Nous

vous contacterons dans les semaines à venir si nous avons besoin d'informations supplémentaires ou de documents en vue de traiter votre réclamation. Vous n'avez aucune démarche à entreprendre.

Dès que nous serons en possession de tous les documents requis et que les faits permettront une demande de remboursement conforme aux règles internationales contraignantes de Visa International, nous créditerons, sous réserve, votre compte de carte de crédit du montant contesté.

Le règlement définitif de cette question peut s'étendre sur une période assez longue, étant donné que plusieurs instances sont impliquées. Si vous ne recevez pas d'autre message de notre part, le crédit déclenché par l'opération restera valide.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'un débit injustifié peut aussi résulter d'une erreur involontaire du partenaire contractuel. **Souvent, une prise de contact directe de votre part avec le cocontractant permet de corriger l'irrégularité.**

Nous vous remercions de votre confiance et de votre compréhension, et comptons sur votre soutien.

Informations relatives au / à la titulaire de la carte et à la transaction contestée / Cardholder information and disputed transaction details

Prénom/Nom:
First name/last name

Nom du commerçant:
Merchant name

N° de compte de carte.: **110**
Card account no.

(indiqué sur la facture mensuelle / shown on monthly bill)

Date de transaction:
Transaction date

Numéro de téléphone:
Phone number

Montant de la transaction en CHF:
Transaction amount in CHF

E-mail:
e-mail

Supplément de carte de crédit (surcharge) en CHF:
Surcharge amount in CHF

Contestation d'un supplément de carte de crédit (surcharge) / Objection to credit card surcharge

Je conteste le montant mentionné ci-dessus (surcharge) parce que le commerçant ne favorise pas le paiement par carte de crédit par rapport à d'autres méthodes de paiement et applique un supplément plus élevé. / 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.

Conditions requises pour un remboursement / Prerequisites for reimbursement

- Le montant incriminé est un supplément explicitement indiqué pour le paiement par carte de crédit qui ne s'applique pas à d'autres modes de paiement ou qui est inférieur. / 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.
- Pays d'origine de la transaction: Suisse / Country of origin of the transaction: Switzerland
- Ce formulaire doit être accompagné d'une copie de la facture, d'une confirmation de commande ou de comptabilité indiquant le supplément. / A copy of the invoice, the booking or the order confirmation on which the surcharge is shown must be submitted with this form.

Autres remarques / Comments

Par la présente, le/la soussigné(e) certifie que les renseignements ci-dessus sont exacts et complets. Le présent formulaire n'est valable qu'avec la signature valide du/de la titulaire de la carte. / 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.

Lieu et date
Place/date

Signature du/de la titulaire de la carte
Signature of the cardholder

Nom/prénom en caractères d'imprimerie
First name/last name in block letters

**Veillez renvoyer par courrier le formulaire dûment complété et signé accompagné de tous les documents connexes à:
Banque Migros SA, LOSICU_D, case postale, 8010 Zurich**