



Informations sur la contestation d'une transaction

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, etc.) 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'informa-

tions 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.

Date de la transaction:
Transaction date

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

Numéro de téléphone:
Phone number

Montant de la transaction en CHF:
Transaction amount in CHF

E-mail:
e-mail

Montant de la transaction en monnaie étrangère:
Transaction amount in foreign currency

IMPORTANT: je confirme que ma carte n'a pas été perdue ou volée et qu'elle a toujours été en ma possession.
IMPORTANT: I certify that my credit card has never been lost or stolen and has always been in my possession.

Réclamation concernant des biens / services / abonnements / Objection related to goods / services / subscriptions

Je conteste la transaction ci-dessus parce que:
I object to the above transaction because:

- je n'ai pas reçu la marchandise commandée
I ordered the merchandise, but I did not receive it
- la marchandise livrée ne correspond pas à la description
the delivered goods are not as described
- la marchandise livrée est défectueuse
the delivered goods are defective
- la marchandise livrée est contrefaite
the delivered goods are counterfeit
- la prestation n'a pas été fournie the service
the service was not provided
- la prestation a été fournie, mais des montants supplémentaires ont été débités sans mon accord
the service was provided; however, further charges were debited without my agreement
- la prestation a été annulée dans les délais
the service was cancelled in due time
- le service a été débité alors qu'une erreur technique s'est produite au cours de la procédure de réservation
the service was debited although there was a technical error during the booking procedure
- le débit récurrent (abonnement) a été résilié dans les délais impartis
the recurring transaction (subscription) was cancelled in due time
- la facturation récurrente n'a pas été clairement identifiée comme un abonnement lors de l'inscription
the recurring transaction was not declared as recurring upon subscription

Documents obligatoires

Documents de commande, preuve que le commerçant a été contacté par écrit et informations relatives au résultat de la prise de contact

Documents de commande, description précise de l'état réel et normal, preuve que la marchandise a été retournée, preuve que le commerçant a été contacté par écrit et informations sur le résultat de la prise de contact

Documents de commande, preuve que la marchandise est contrefaite, indication de l'endroit où se trouve la marchandise

Description des événements, documents de commande ou de réservation

Description des événements, documents de commande ou de réservation, preuve que le commerçant a été contacté par écrit et informations relatives au résultat de la prise de contact

Documents de réservation, détails précis sur l'annulation (date/heure), confirmation d'annulation

Description des événements, documents de commande ou de réservation

Preuve du préavis de résiliation

Preuve de l'absence d'avertissement

Réclamation concernant le décompte erroné / *Objection due to incorrect billing*

Je conteste la transaction ci-dessus parce que:

I object to the above transaction because:

- j'ai déjà payé le montant d'une autre manière
I have already paid for the goods/services by other means
- le montant a été débité deux fois/plusieurs fois
the amount was charged twice/more than once
- le montant a été augmenté
the amount has been increased
- j'ai effectué un retrait au Bancomat, mais n'ai pas reçu la somme souhaitée
I made a cash withdrawal at an ATM, but did not receive the requested sum
- le remboursement promis n'a pas été crédité sur mon compte de carte de crédit
the agreed reimbursement has not been credited to my card account

Documents obligatoires

La preuve que la marchandise ou la prestation a déjà été payée d'une autre manière (justificatif en espèces, copie du reçu, avis de débit, etc.)

Documents relatifs à la transaction correcte

Copie du document de vente indiquant le montant correct

Justificatif de crédit, engagement de crédit de la part du commerçant qui a effectué la transaction, avec indication du numéro de la carte, du montant et de la date

Réclamation relative à une transaction inconnue ou non effectuée / *Objection to transaction I did not make or do not recognize*

Je conteste la transaction ci-dessus parce que:

I object to the above transaction because:

- je ne reconnais pas la transaction
I do not recognise the transaction
- je n'ai ni autorisé ni effectué cette transaction
I neither authorised nor made this transaction
- j'ai effectué une transaction auprès de ce commerçant, mais d'autres montants ont été débités sans mon accord
I made one transaction with this merchant; however, further amounts have been charged to my card without my authorisation

Remarque / Documents obligatoires

Note / Mandatory documentation

- J'ai essayé de déterminer l'origine de la transaction en faisant des recherches sur Internet et/ou en effectuant une demande auprès de mon émetteur de carte de crédit ou du commerçant.
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.

Description des événements, documents de commande ou de réservation, preuve que le commerçant a été contacté par écrit et informations relatives au résultat de la prise de contact

Autres raisons / *Other reasons*

Je conteste la transaction ci-dessus parce que:

I object to the above transaction because:

Autres remarques / *Comments*

J'informerai spontanément et immédiatement la Banque Migros SA d'un éventuel remboursement/paiement partiel de la somme de réclamation par des tiers. / *In case of a reimbursement/partial refund of the disputed amount from a third party, I will inform the issuer immediately.*

Par la présente, le/la soussigné(e) certifie que les renseignements ci-dessus sont exacts et complets. / *I hereby confirm that the information provided above is truthful and complete.*

Le présent formulaire n'est valable qu'avec la signature valide du/de la titulaire de la carte. / *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'imprimeriet
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**