

## Contestation de transactions

Nom	<input type="text"/>		
Prénom	<input type="text"/>		
Rue/n°	<input type="text"/>		
NPA, localité, pays	<input type="text"/>		
N° Téléphone	<input type="text"/>	E-Mail	<input type="text"/>
Date de naissance	<input type="text"/>		
Numéro de la carte	X X X X X X X X		

(Veuillez remplir uniquement les quatre premiers et les quatre derniers chiffres)

1. Je confirme que ma carte n'a été ni perdue ni volée et qu'elle s'est trouvée en ma possession.
2. En cas de désaccord, de différend ou de contestation, il faut toujours s'adresser d'abord au cocontractant, pour une clarification.
3. Le formulaire doit être retourné sans délai, dûment complété et signé.

**4. J'ai vérifié mon relevé de compte et, pour la raison suivante, je conteste les débits marqués:**

**1: Transactions additionnelles non autorisées**

Je confirme avoir effectué une transaction auprès de ce commerçant, mais d'autres montants ont été débités sans mon autorisation.

J'ai essayé le \_\_\_\_ J \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A de contacter le commerçant par écrit (e-mail, lettre).

Par téléphone: interlocuteur \_\_\_\_\_

Résultat de mes tentatives de contact \_\_\_\_\_

**Annexes obligatoires:**

- > Copie(s) de la prise de contact par écrit avec le commerçant
- > Éventuels documents relatifs à la transaction

**2: Autre moyen de paiement**

J'ai utilisé un autre moyen de paiement (espèces, autre carte, virement bancaire) pour le montant débité.

J'ai essayé le \_\_\_\_ J \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A de contacter le commerçant par écrit (e-mail, lettre).

Par téléphone: interlocuteur \_\_\_\_\_

Résultat de mes tentatives de contact \_\_\_\_\_

**Annexes obligatoires:**

- > Copie(s) de la prise de contact par écrit avec le commerçant
- > Justificatif du paiement par un autre moyen

---

**3: Défaut de livraison de la marchandise**

J'ai passé la commande, mais la marchandise:

n'a pas été livrée     n'est pas comme décrite     est défectueuse

J'ai essayé le \_\_\_\_ J \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A de contacter le commerçant par écrit (e-mail, lettre) pour clarifier la situation avec lui.

Par téléphone: interlocuteur \_\_\_\_\_

Résultat de mes tentatives de contact \_\_\_\_\_

**Annexes obligatoires:**

- > Copie(s) de la prise de contact par écrit avec le commerçant
- > Éventuels documents relatifs à la transaction

**Description détaillée pour marchandise défectueuse ou différente**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Récépissé postal pour marchandise retournée**

---

**4: Montant non crédité**

Je n'ai pas reçu le montant promis par le cocontractant.

**Annexes obligatoires:**

- > Promesse écrite de crédit du cocontractant

---

**5: Prestation non fournie**

La prestation réservée (vol, nuitée, etc.) n'a pas été fournie.

J'ai essayé le \_\_\_\_ J \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A de contacter le commerçant par écrit (e-mail, lettre) pour clarifier la situation avec lui.

Par téléphone: interlocuteur \_\_\_\_\_

Résultat de mes tentatives de contact \_\_\_\_\_

**Annexes obligatoires:**

- > Copie(s) de la prise de contact par écrit avec le commerçant
- > Documents de réservation/preuve de l'annulation

---

**6: Débit périodique**

Je conteste les débits périodiques de ce commerçant pour la raison suivante:

J'ai résilié l'abonnement le \_\_\_\_ J \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A, conformément aux Conditions générales du cocontractant.

Je n'ai pas souscrit d'abonnement.

**Annexes obligatoires:**

- > Copie(s) de la prise de contact par écrit avec le commerçant
- > Copie de la résiliation par écrit
- > Éventuels documents relatifs à la transaction

---

**7: Transactions inconnues, non autorisées**

Je confirme que ni moi-même ni la personne habilitée par mes soins n'avons effectué ou autorisé cette transaction.  
La transaction m'est inconnue.  
Avant de contester cette transaction, j'ai essayé d'élucider son origine.

**Annexes obligatoires:**

> Relevé de compte avec identification des transactions contestées

---

**8: Montant de débit erroné**

Le montant débité est faux. Le montant correct s'élève à \_\_\_\_\_

**Annexes obligatoires:**

> Relevé de compte avec identification des transactions contestées

---

**9: Retrait d'espèces au distributeur automatique**

J'ai effectué un retrait au distributeur automatique, mais je n'ai pas reçu le montant voulu.

Montant/monnaie: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_ T \_\_\_ M \_\_\_ J Heure: \_\_\_\_\_

Pas reçu d'argent du tout

Reçu un montant partiel à hauteur de \_\_\_\_\_

---

**10: Autres motifs de contestation**

---

---

---

---

Dans le cadre de la poursuite pénale de l'usage abusif de ma carte cité ci-dessus, j'autorise Swiss Bankers Prepaid Services SA à communiquer aux autorités de poursuite pénale suisses et étrangères des données personnelles ainsi que les données nécessaires à l'instruction.

Le/La soussigné/e atteste qu'il/elle a respecté les obligations de diligence imposées par le chiffre 8 des Conditions générales et que les indications mentionnées ci-dessous sont véridiques et complètes.

Le présent formulaire n'est valable que s'il est signé en bonne et due forme par le titulaire de la carte

Lieu et date

Signature du titulaire de la carte

---

---

L'indication intentionnelle de données erronées dans ce formulaire est punissable (art. 251 du code pénal suisse, faux dans les titres; peine encourue: peine privative de liberté jusqu'à 5 ans ou amende).