

---

# Jeg har modtaget en vare/service, som ikke var som beskrevet eller var defekt

Du kan gøre indsigelse, hvis du har modtaget en vare/service, som er ikke som beskrevet eller er defekt ved modtagelsen. Når en vare/service ikke er som beskrevet, menes det, at kvaliteten ikke er den samme som oplyst eller at forretningens handelsbetingelser er misvisende, herunder oprettelse af prøveabonnementer.

For at kunne gøre indsigelse, skal du selv have kontaktet forretningen. Det er oftest den hurtigste måde at rette fejlen på. Hvis du ikke selv kan løse sagen med forretningen, kan du gøre indsigelse ved at udfylde blanketten nedenfor.

Før du kan gøre indsigelse, skal du:

- Forsøge at løse sagen med forretningen
- Forsøge at returnere varen. Tilbyder forretningen at afhente varen, skal du tage imod dette tilbud.
- Er varen installeret af forretningen, skal forretningen selv afhente varen.

Når du sender indsigelsen, skal du vedlægge:

- Dokumentation for henvendelse til forretningen fx mailkorrespondance
- Kan varen ikke sendes retur, skal du vedlægge dokumentation for at du har bedt om returadresse eller returlabels.

Det er vigtigt at udfylde alle felter i skemaet, og har du yderligere oplysninger, kan du tilføje dem i feltet 'Supplerende oplysninger'.

Når du har udfyldt og underskrevet blanketten, har du følgende muligheder:

- Du kan sende blanketten med eventuel dokumentation som sikker post via E-boks
- Du kan aflevere blanketten med eventuel dokumentation i en Sydbank afdeling
- Du kan sende blanketten med eventuel dokumentation via posten til:

Sydbank, Fraud  
Peberlyk 4, 6200 Aabenraa

Hvis du senere får flere oplysninger i sagen eller modtager pengene fra forretningen, skal du kontakte os. Indsigelsesblanketten bedes udfyldt elektronisk eller med blokbogstaver.

## Oplysninger om kortholder

Kortholders navn	
Adresse	
Postnr. og by	
Cpr-nr.	
Telefonnr./Mobilnr.	
Mailadresse	
Reg.nr. og kontonummer	
Kortnr. (16 cifre)	

Hvad kan vi gøre for dig

**Sydbank**

---

# Indsigelse (*Dispute*)

Kortholders navn (*Name of cardholder*):

Kortnummer (*Card number*):

---

**Jeg modtog en vare/service som ikke var som beskrevet eller var defekt**  
**(I received goods/services which were not as described or were defective)**

Hvilken vare/service har du købt?  
(*What goods/services did you purchase?*)

Hvordan er varen/service anderledes i forhold til købsaftalen? Venligst giv en detaljeret beskrivelse af uoverensstemmelsen.  
(*In what way are the goods/services not as described compared to the arrangement with the merchant? Please give a detailed description of the discrepancy.*)

Ved kvalitetsspørgsmål, anbefales en eksperterklæring som understøtter sagen.  
(*If the case is regarding quality of merchandise /service, an experts opinion is recommended to support the case.*)

Hvilken dato modtog du varen? (DD-MM-ÅÅÅÅ)  
(*What date did you receive the goods? (DD-MM-YYYY)*)

Hvad svarede forretningen, da du kontaktede dem for at løse sagen efter varen var returneret eller servicen annulleret? \*  
(*What was the merchants response when you contacted the merchant to resolve the matter after the goods were returned/the service was cancelled? \**)

\* Vedlæg venligst dokumentation herfor, hvis forretningen nægtede at: a) modtage returvaren, b) oplyse returadresse, c) eller oplyste dig at varen ikke skulle sendes retur.  
(\* *Please provide documentation if the merchant refused to: a) receive the goods by return, b) give you a return address, OR if the merchant c) informed you that you did not need to return the goods.*)

Hvilken dato har du returneret varen? (DD-MM-ÅÅÅÅ)  
(*On what date did you return the goods? (DD-MM-YYYY)*)

Hvordan og med hvilket fragtfirma har du returneret varen?  
(How did you return the goods and which courier did you use?)

Track & Trace nummer, hvis muligt. (Track & Trace number, if available.)

Når det ikke er muligt at returnere varen, da den er blevet installeret af forretningen, skal du forsøge at returnere denne til forretningen, ved at kontakte dem og prøve at blive enige om afhentning af varen. Venligst giv en detaljeret beskrivelse af dette forsøg, og en forklaring til hvor varen er nu.

(When the merchandise cannot be returned, since it has been installed by the merchant, you need to attempt to return the merchandise to the merchant, by contacting them and trying to reach an agreement regarding collection of merchandise. Please give a detailed description of this attempt and an explanation of the location of the merchandise now.)

**Ved kopivare, besvar kun disse spørgsmål  
(If counterfeit, only answer these questions.)**

Hvilken vare/service har du købt?  
(What goods/services did you purchase?)

Hvilken dato modtog du varen? (DD-MM-ÅÅÅÅ)  
(What date did you receive the goods? (DD-MM-YYYY))

Hvem har oplyst dig, at varen er falsk? \*  
(Who notified you that the goods were counterfeit? \*)

\* NB! Forhandlere af mærket, er ikke gyldige til vurdering af varens ægthed, med mindre det er en officiel mærkevare forretning. Vurderinger foretaget af rettighedshaver, told eller anden myndighed accepteres.

\*) Please note that assessments by stores dealing with the brand do not constitute adequate proof unless the store is an official concept store. Assessments by copyright owners and/or local customs authorities are accepted.)

Hvilken dato modtog du besked om, at varen var falsk? (DD-MM-ÅÅÅÅ)  
(On what date did you receive notification that the goods were counterfeit? (DD-MM-YYYY))

Hvilken vare/service har du købt?  
(What goods/services did you purchase?)

**Jeg har købt en vare/service, hvor købsbetingelserne var misvisende**  
*(I have purchased merchandise/service, where the terms and conditions for the purchase were misrepresented.)*

Omfatter kun følgende (*Only applies to the following*):

- Forsikringer købt hos bank eller forsikringselskab o.l. hvor kortholder er blevet genopkrævet  
*(Insurances purchased at a bank or insurance company where the merchant has reclaimed an amount)*
- PC programmer, herunder antivirusprogrammer solgt gennem brug af fejlagtig reklame på nettet, eller, download af skadelige programmer til kortholders PC eller anden elektronisk udstyr  
*(Computer software, including antivirus software that is sold using inaccurate online advertisements, or, malicious software downloads to the cardholder's personal computer or other electronic device)*
- Investeringsmuligheder med skriftlig lovning om indkomst  
*(Business opportunities with written representations that income will be generated)*
- Prøvepakker, hvor kortholder ikke blev ordentligt informeret om yderligere debiteringer/abonnement (gælder kun transaktioner indenfor Europa) Investeringsmuligheder med skriftlig lovning om indkomst (Trial packages, where the cardholder was not clearly advised of further billing after purchase (applies only to European transactions))

Hvilken vare/service har du købt?  
*(What goods/services did you purchase?)*

Beskriv hvordan forretningens købsbetingelser afviger fra de betingelser du accepterede på købstidspunktet  
*(Describe how the merchant's written terms of sale does not match the terms that you accepted at the time of the purchase)*

Hvilken dato modtog du varen? (DD-MM-ÅÅÅÅ)  
*(What date did you receive the goods? (DD-MM-YYYY))*

Hvilken dato har du annulleret varen/service? (DD-MM-ÅÅÅÅ)  
*(On what date did you cancel the goods/service? (DD-MM-YYYY))*

Hvilken dato har forretningen modtaget varen retur? (DD-MM-ÅÅÅÅ)  
*(On what date did the merchant receive the returned merchandise? (DD-MM-YYYY))*

Hvad svarede forretningen, da du kontaktede dem for at løse sagen efter varen var returneret eller servicen annulleret?  
*(What was the merchant's response when you contacted the merchant to resolve the matter after the goods were returned/the service was cancelled?)*

### Indsigelsen vedrører (*Disputed transactions*)

Udfyld kun én transaktion pr. linje (*One transaction per line*).

Det er ikke nok at vedlægge kontoudtog (*Please be aware it is not enough to attach a bank statement.*)

Købsdato ( <i>Purchase date</i> )	Forretningens navn ( <i>Name of merchant</i> )	Transaktionsbeløb og valuta ( <i>Transaction amount and currency</i> )	Indsigelsesbeløb og valuta ( <i>Dispute amount and currency</i> )

Er der flere transaktioner, skal du udskrive og udfylde ny blanket

(*If you are disputing more than six transactions, please provide the transaction details on a separate sheet.*)

### Supplerende oplysninger (Udfyldes kun, hvis du har tilføjelser til tidligere besvarelser)

(*Additional information (only to be filled in if you have additions to the previous answers)*)

Jeg erklærer på tro og love, at alle oplysninger i blanketten er korrekte. Hvis politiet efterforsker sagen, er jeg indforstået med, at kortudsteder giver politiet de oplysninger, de har brug for i forbindelse med sagen.

(*I solemnly declare that the above information is correct. If the case is investigated by the police, I hereby consent to the card issuer providing the police with any information they may require in connection with the case.*)

Dato ( <i>date</i> )	Kortholders underskrift ( <i>Cardholder's signature</i> )
----------------------	---