
Jeg har ikke modtaget de bestilte varer eller ydelser

Du kan gøre indsigelse, hvis du har købt en vare ved fjernsalg (køb på nettet), og varen ikke er leveret.

Før du kan 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.

Der skal normalt være gået 14 dage efter varens forventede leveringsdato, før du kan gøre indsigelse.

Når du sender indsigelsen, skal du vedlægge:

- Dokumentation for henvendelse til forretningen fx mailkorrespondance
- Ordrebekræftelse
 - hvis du ikke har modtaget en ordrebekræftelse, så vedlæg en detaljeret beskrivelse af den vare/ydelse, som forretningen skulle levere.

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

Når vi har modtaget din indsigelse, behandler vi sagen hurtigst muligt og sætter som udgangspunkt beløbet ind på din konto. Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, forbeholder vi os retten til at trække beløbet tilbage igen.

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. Husk at vedlægge dokumentation, fx kvittering, korrespondance med forretning m.m. 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 har købt en vare/ydelse, som ikke er modtaget/leveret
(I purchased goods or services, which were not received/delivered)

Hvilken vare/service har du købt? (mærke/navn, model, mængde, farve, str., varighed, destination osv.)
(What goods/service did you purchase? (Brand/name, model, quantity, colour, size, duration, destination, etc.))

Hvilken dato forventede du at modtage varen/service? (dd-mm-åååå)
(What date did you expect to receive the goods/service? (dd-mm-yyyy))

Hvis problemet er, at hjemmesiden gik ned, da du forsøgte at bestille en service, venligst oplys om du har modtaget en ordrebekræftelse (Tjek også spamfilter).
(If the dispute is regarding an error on the website whilst ordering a service, please inform if you have received an order confirmation (Also check spam filter))

Kun gældende for konkursramt fly-/rejseselskab indenfor det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EØS)
(Applies for bankrupt airline/travel agents within the European Economic Area (EEA))

Kortholder skal søge dækning fra konkursforsikring eller rejsegarantifonden inden der kan laves en tilbageførsel.
(The cardholder must apply for reimbursement from bankruptcy insurance or bonding authority prior to exercising chargeback).

Har du købt en forsikring der dækker konkurs? (Have you purchased an insurance that covers bankruptcy?)

Ja (Yes) Nej (No)

Hvis ja, hvilken dato har du kontaktet forsikringsselskabet? (dd-mm-åååå)
(If yes, what date did you contact the insurance company? (dd-mm-yyyy))

Er købet dækket af rejsegarantifonden? Hvis nej, hvorfor ikke? (Bemærk at du kan være dækket af rejsegarantifonden i forretningsens land)
(Was the purchase covered by bonding authorities? If no, why not? (Please note that you may be covered by the bonding authorities in the country of the merchant))

Hvilken dato har du kontaktet rejsegarantifonden? (dd-mm-åååå)
(What date did you contact the bonding authorities? (dd-mm-yyyy))

Svarede rejsegarantifonden/forsikrings-selskabet indenfor 30 dage? Hvis ja, hvad var svaret fra rejsegarantifonden/forsikrings-selskabet?
(Did the bonding authorities/the insurance company respond within 30 days? If yes, what response did you receive from the bonding authorities/insurance company?)

Det er tilladt at lave tilbageførsel 30 dage efter du har kontaktet rejsegarantifonden/forsikrings-selskabet, hvis du ikke har modtaget svar.
(Chargeback is allowed 30 days after you contacted the bonding authorities/insurance company if you did not receive any response).

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 (Purchase date)	Forretningens navn (Name of merchant)	Transaktionsbeløb og valuta (Transaction amount and currency)	Indsigelsesbeløb og valuta (Dispute amount and currency)

Er der flere transaktioner, skal du udskrive og udfylde ny blanket
(If you are disputing more 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 (Date)	Kortholders underskrift (Cardholder's signature)
-------------	--

Hvad kan vi gøre for dig

Sydbank