

# BEANSTANDUNGSFORMULAR FEHLERHAFTER WARENLIEFERUNG COMPLAINT FORM MERCHANDISE NOT RECEIVED/NOT AS DESCRIBED/DEFECTIVE

## Persönliche Angaben Personal information

Vorname  
First name

Name  
Last name

XXXX XXXX XXXX \_ \_ \_ \_

Kartenummer (the last 4 digits)  
Card number

Kontonummer  
Account number

Mobiltelefonnummer  
Mobile phone number

Name/Ort des Händlers  
Merchant name/location

Transaktionsdatum  
Date of transaction

Transaktionsbetrag in CHF  
Transaction amount in CHF

Transaktionsbetrag in Fremdwährung  
Transaction amount in foreign currency

- Wichtig:** Ich bestätige, dass meine Karte weder verloren noch gestohlen wurde und immer in meinem Besitz war.  
**Important:** I confirm that my card was neither lost nor stolen and was always in my possession.

## Angaben zur beanstandeten Transaktion Details pertaining to the disputed transaction

Ich habe Ware bestellt und mein Kartenkonto wurde mit dem entsprechenden Betrag belastet, jedoch ist die Ware:  
I ordered a product and my card account was charged with the corresponding amount, but the product:

- nie eingetroffen  
never arrived
- nicht wie beschrieben  
is not as described
- defekt  
is defective

Am \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ habe ich versucht, den Händler wie folgt zu kontaktieren und die Angelegenheit mit ihm zu klären:  
On \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ I attempted to contact the merchant and to clarify the matter as follows:

- schriftlich (E-Mail, Fax, Brief)  
in writing (email, fax, letter)
- telefonisch: Kontaktperson  
by phone: contact person

Das Ergebnis meines Kontaktversuchs  
The result of my contact attempt

## Zwingend erforderliche Beilagen Mandatory attachments

- Kopie der schriftlichen Kontaktaufnahme mit dem Händler (wenn zutreffend)  
copy of written contact with the merchant (if applicable)
- Bestellunterlagen  
order documents



**Bei defekter oder abweichender Ware ebenfalls erforderlich**  
**Also required with defective or differing product**

- detaillierte Erklärung des Defekts bzw. der Abweichungen zur bestellten Ware  
detailed explanation of defect or discrepancies regarding ordered product

---

---

---

- Beweis für die Rücksendung der Ware (Postquittung)  
evidence of returning the product (postal receipt)

**Bemerkungen zu Ihrer Beanstandung**  
**Comments on your complaint**

---

---

---

**Unterschrift**  
**Signature**

Der Unterzeichnende bestätigt hiermit, dass die oben stehenden Angaben wahrheitsgetreu und vollständig sind.  
The signatory herewith confirms that the above-mentioned statements are truthful and complete.

Bei ungerechtfertigten Beanstandungen und/oder bei unzutreffenden oder fehlenden Angaben im vorliegenden Formular oder im weiteren Beanstandungsverfahren behalten wir uns das Recht vor, eine pauschale Aufwandentschädigung von CHF 80.– zu verrechnen.  
For unjustified complaints and/or incorrect or missing information provided in the present form and/or during the complaint procedure, we reserve the right to invoice you with a flat rate of CHF 80 as a cost sharing fee.

Dieses Formular ist nur mit einer rechtsgültigen Unterschrift des Karteninhabers gültig.  
This form is only valid with a legally valid signature of the cardholder.

X

Ort/Datum  
Place/date

X

Unterschrift des Karteninhabers  
Signature of cardholder

**Bitte das ausgefüllte Formular ausdrucken und zusammen mit den erforderlichen Belegen senden an:**  
Swisscard AECS GmbH, Chargeback, Neugasse 18, CH-8810 Horgen.

