

# FORMULAIRE DE CONTESTATION ERREUR DE LIVRAISON DU PRODUIT COMPLAINT FORM MERCHANDISE NOT RECEIVED/NOT AS DESCRIBED/DEFECTIVE

## Informations personnelles Personal information

Prénom  
First name

Nom  
Last name

XXXX XXXX XXXX \_ \_ \_ \_

Numéro de la carte (les 4 derniers chiffres)  
Card number (the last 4 digits)

Numéro de compte  
Account number

Numéro de téléphone portable  
Mobile phone number

Nom/lieu du commerçant  
Merchant name/location

Date de la transaction  
Date of transaction

Montant de la transaction en CHF  
Transaction amount in CHF

Montant de la transaction en devise étrangère  
Transaction amount in foreign currency

- Important:** je confirme que ma carte n'a été ni perdue ni volée et a toujours été en ma possession.  
**Important:** I confirm that my card was neither lost nor stolen and was always in my possession.

## Informations relatives à la transaction contestée Details pertaining to the disputed transaction

J'ai commandé un produit et le montant correspondant a été débité de mon compte de carte, néanmoins le produit:  
I ordered a product and my card account was charged with the corresponding amount, but the product:

- n'est jamais arrivé  
never arrived
- ne correspond pas à la description  
is not as described
- est défectueux  
is defective

J'ai \_ \_ \_ \_ \_ essayé de contacter le commerçant de la façon suivante afin de clarifier les faits avec lui:  
On \_ \_ \_ \_ \_ i attempted to contact the merchant and to clarify the matter as follows:

- par écrit (e-mail, fax, lettre)  
in writing (email, fax, letter)
- par téléphone: personne contactée \_\_\_\_\_  
by phone: contact person

Le résultat de ma tentative de prise de contact  
The result of my contact attempt

## Pièces à joindre obligatoirement Mandatory attachments

- copie de la prise de contact par écrit avec le commerçant (si applicable)  
copy of written contact with the merchant (if applicable)
- documents de commande  
order documents



**Également requis en cas de produit défectueux ou différent**  
**Also required with defective or differing product**

- explication détaillée du défaut ou des divergences par rapport au produit commandé  
detailed explanation of defect or discrepancies regarding ordered product

---

---

---

- preuve de renvoi du produit (reçu de la Poste)  
evidence of returning the product (postal receipt)

**Remarques concernant votre contestation**  
**Comments on your complaint**

---

---

---

**Signature**  
**Signature**

Le soussigné confirme, par la présente, que les informations ci-dessus sont fidèles à la réalité et complètes.  
The signatory herewith confirms that the above-mentioned statements are truthful and complete.

En cas de contestations infondées et/ou d'informations incorrectes ou incomplètes dans le présent formulaire ainsi que dans la procédure de contestation ultérieure, nous nous réservons le droit de facturer une indemnisation forfaitaire à hauteur de 80 CHF.  
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.

Ce formulaire ne sera valide qu'après apposition de la signature juridiquement valable du titulaire de la carte.  
This form is only valid with a legally valid signature of the cardholder.

**X**  
\_\_\_\_\_  
Lieu/date  
Place/date

**X**  
\_\_\_\_\_  
Signature du titulaire de la carte  
Signature of cardholder

**Veillez imprimer le formulaire rempli et le renvoyer signé, accompagné des documents requis à:**  
Swisscard AECS GmbH, Chargeback, Neugasse 18, CH-8810 Horgen.

