

Informations relatives à la contestation d'une transaction

Toutes les transactions effectuées par carte de crédit sont transmises par un système de traitement des données électronique de Mastercard® Worldwide ou Visa International. Les partenaires affiliés (restaurants, hôtels, grands magasins, etc.) transmettent tous les jours des millions de transactions via ce système international. D'où l'impossibilité de vérifier ou de supprimer une transaction individuelle. **Ce n'est qu'après imputation du montant à la carte de crédit que le titulaire de carte a la possibilité de contester une transaction auprès de l'émetteur et de demander le remboursement du montant correspondant.**

L'émetteur étant soumis au règlement international de Mastercard Worldwide ou Visa International, nous sommes tenus de respecter les directives en vigueur. Suivant son motif, la contestation implique notamment la fourniture obligatoire de preuves. Chaque document relatif à la transaction contestée permet d'augmenter les chances de remboursement. **La contestation doit être remise par écrit avec tous les documents correspondants (e-mails, lettres, informations sur les appels téléphoniques, justificatifs, etc.) dans les 30 jours à compter de la date de la facture.**

Sur la base des données recueillies, nos spécialistes examineront votre contestation et vous contacteront dans les semaines à venir si d'autres informations ou documents sont nécessaires pour traiter votre demande. Dans le cas contraire, aucune autre démarche de votre part n'est requise.

Dès que nous aurons reçu les documents requis, et à condition que les circonstances permettent une intervention basée sur le règlement international de Mastercard Worldwide ou Visa International, nous créditerons, sous réserve, le montant en question sur votre compte de carte.

Etant donné que le processus de remboursement d'une transaction contestée concerne plusieurs institutions, le traitement peut durer quelques mois. Sans autre avis de notre part, le crédit effectué sera considéré comme définitif.

Nous attirons par ailleurs votre attention sur le fait qu'une imputation non justifiée peut également être due à une erreur involontaire du partenaire affilié. **Souvent, l'irrégularité peut être réglée en prenant directement contact avec le partenaire affilié.**

En tant que représentant de vos intérêts, l'émetteur fait tout son possible pour donner une suite favorable à votre demande. Nous vous remercions pour votre compréhension et la confiance témoignée à notre égard et espérons pouvoir compter sur votre soutien.

Renseignements relatifs au titulaire de carte et à la transaction contestée / Cardholder information and disputed transaction details

Prénom/nom First name/last name _____	Nom du commerçant Merchant name _____
N° de compte-carte Card account no. 110 _____	Date de la transaction Transaction date _____
<i>(vous le trouverez sur la facture mensuelle / shown on monthly bill)</i>	
Numéro de téléphone Phone number _____	Montant de la transaction en CHF Transaction amount in CHF _____
E-mail e-mail _____	Supplément de carte de crédit (surcharge) en CHF Surcharge amount in CHF _____

Contestation d'un supplément de carte de crédit / Objection to credit card surcharge

Je conteste le montant mentionné ci-dessus car le commerçant discrimine le paiement par carte de crédit par rapport aux autres moyens de paiement en facturant un supplément (plus élevé).
I object to the above-mentioned amount (surcharge) because the merchant discriminates against payment by credit card by imposing a higher surcharge than for other methods of payment.

Conditions à remplir impérativement pour pouvoir prétendre à un remboursement / Prerequisites for reimbursement

- La taxe contestée est explicitement présentée comme un supplément pour paiement par carte de crédit non appliqué ou inférieur en cas de paiement par un autre moyen.
The disputed fee is explicitly disclosed as a surcharge related to payment by credit card; for other payment methods this surcharge does not apply, or it is lower.
- Pays d'origine de la transaction: Suisse
Country of origin of the transaction: Switzerland
- Une copie de la facture, une confirmation de réservation ou une confirmation de commande sur laquelle figure le supplément est jointe au présent formulaire.
A copy of the invoice, the booking or the order confirmation on which the surcharge is shown must be submitted with this form.

Autres remarques / Comments

Le soussigné certifie par la présente que les données figurant ci-dessus sont véridiques et complètes. Le présent formulaire n'a de valeur qu'avec la signature juridiquement valable du titulaire de carte.
I hereby confirm that the information provided above is truthful and complete. This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.

Date
Date

Signature du titulaire de carte
Signature of the cardholder

Prénom/nom en lettres capitales
First name/last name in block letters

Veillez envoyer le formulaire dûment rempli et signé accompagné de l'ensemble des annexes par courrier postal à l'adresse suivante: Viseca Payment Services SA, Hagenholzstrasse 56, Case postale 7007, 8050 Zurich. Ou par E-Mail à: chargeback@viseca.ch