

## **Att tänka på innan du fyller i din reklamationsblankett:**

Om en felaktig debitering har uppstått ska du i första hand vända dig till sälj företaget för att försöka lösa ärendet tillsammans med dem.

Om du varit i kontakt med sälj företaget men inte fått någon hjälp, alternativt ärendet är fortfarande inte löst fyller du i vår reklamationsblankett. För att ditt ärende ska gå så fort som möjligt är det viktigt att du fyller i blanketten så korrekt och fullständigt som möjligt.

- I den första delen av blanketten fyller du i den/de transaktioner som du vill reklamera. Vill du reklamera fler än tre köp markerar du de aktuella köpen på ditt bifogade kontoutdrag.
- I den andra delen markerar du det alternativ som bäst beskriver orsaken till din reklamation. Glöm inte att bifoga eventuella dokument som efterfrågas, ex polis-anmälan, orderbekräftelse, kopia på kvitto av köp eller uttag, kopia på uppsägning och korrespondens med sälj företaget. Bifoga all dokumentation du har i ärendet, även sådant som inte står specificerat.
- På sidan två ska du skriftligt beskriva vad som har hänt. Försök att vara så detaljerad som möjligt. Ju mer du förklarar och beskriver desto snabbare och bättre kan vi hjälpa dig.

**Glöm inte att fylla i ditt namn, kortnummer och telefonnummer dagtid så att vi kan nå dig om vi har några ytterligare frågor.**

Om du har några frågor om din reklamation är du välkommen att kontakta oss på 08 – 737 10 60.

Ifylld blankett skickas till:

EnterCard  
Kortreklamationer, R1  
105 34 Stockholm

Kortinnehavarens namn/Cardholder's name	Kortnummer/Card number
---	------------------------

**Transaktion/-er som reklameras. /Disputed transaction/-s.**

Köpdatum/Date of purchase	Köpställe/Merchant name	Utländskt belopp/Transaction amount	Belopp/Amount

 Se bifogat kontoutdrag/See enclosed statement

Vill du reklamera fler än tre köp markerar du de aktuella köpen på ditt bifogade kontoutdrag/  
If you want to dispute more than three transactions, please mark them on your enclosed statement.

**Läs igenom följande alternativ och markera det alternativ som passar ditt ärende bäst. Bifoga begärda dokument/  
Read the following, mark the appropriate description. Attach any required documentation.**

<input type="checkbox"/> Jag har kortet kvar, men jag har varken själv använt, eller låtit någon annan använda mitt kortnummer för detta/ dessa köp. <b>(Kortet måste vara spärrat. Bifoga även polisanmälan)/</b> The card is in my possession, but I did not make or authorize this/these transaction/-s. <b>/(The card must be blocked. Enclose the police report).</b>
<input type="checkbox"/> Kortet är tappat/stulet, och jag har varken själv använt, eller låtit någon annan använda mitt kortnummer för detta/ dessa köp <b>(Kortet måste vara spärrat. Bifoga även polisanmälan)</b> The card is lost/stolen, and I did not make or authorize this/these transaction/-s. <b>(The card must be blocked. Enclose the police report).</b>
<input type="checkbox"/> Jag har avbokat vara/tjänst men ändå blivit debiterad. Jag har varit i kontakt med sälj företaget men får ingen hjälp. <b>(Bifoga kopia av uppsägningsbrev, alternativt uppsägningskod och uppsägningsdag.)</b> I have cancelled goods/services but I have still been debited. I have been in contact with the merchant but haven't received any help <b>(Enclose copy of cancellation letter or cancellation code and cancellation date.)</b>
<input type="checkbox"/> Jag har inte mottagit de beställda varorna/tjänsterna inom leveranstiden. Jag har kontaktat företaget men får ingen hjälp. Det har gått 30 dagar sedan transaktionsdatum. <b>(Bifoga ordern samt leveransdatum.)</b> I have not received the merchandise/service within the delivery date. I have contacted the merchant but they are unwilling to help. 30 days have passed since the transaction date. <b>(Enclose order confirmation and date of delivery.)</b>
<input type="checkbox"/> Jag har inte fått ersättning för bifogad kreditnota. Det har gått 30 dagar sedan transaktionsdatum. I was issued a credit but the enclosed copy of the credit has not been posted on my statement. 30 days have passed since the transaction date.
<input type="checkbox"/> Köpbeloppet på min månadsräkning överensstämmer inte med beloppet på mitt kvitto. <b>(Bifoga kvitto.)</b> The amount of my receipt differs from the amount posted on my statement. <b>(Enclose copy of sales slip.)</b>
<input type="checkbox"/> Jag betalade på annat sätt. <b>(Bifoga kvitto.)</b> I paid by other means. <b>(Enclose copy of payment.)</b>
<input type="checkbox"/> Jag har endast gjort ett köp. Kortet var i min ägo, det var ej stulet eller tappat. I only made one transaction. The card was in my possession, it was not lost or stolen.
<input type="checkbox"/> Jag fick inga pengar/enda del av beloppet vid uttag i automat. Erhållet belopp _____ I have not received requested cash/partial amount from the ATM. Received amount _____
<input type="checkbox"/> Annan orsak, skriftlig redogörelse bifogad/Other circumstances, see enclosed written explanation.

Härmed försäkrar jag att ovan lämnade uppgifter är sanningsenliga./  
I hereby declare that the information stated above is true and correct.

Skulle det under utredningen framkomma att det inte fanns grund för återbetalning till Kortinnehavaren förbehåller sig EnterCard rätten att ta tillbaka det krediterade beloppet.

Datum/Date	Kortinnehavarens underskrift/Cardholder's Signature
------------	---

Skickas till/Send to:

EnterCard  
Kortreklamationer, R1  
105 34 Stockholm

