Visa-Umsatzreklamation

Die mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder

Ihre persönliche Angaben (Karteninhaber)

Bitte senden Sie die Reklamation per E-Mail: Visa-Umsatzreklamation@comdirect.de

Sie sind bereits comdirect Kunde. _____
Tragen Sie bitte hier Ihre 10-stellige Kundennummer ein. Diese finden Sie z. B. auf der 1. Seite Ihres Finanzreportes.

Anrede* ☐ Frau ☐ Herr Titel _____

Vorname* _____

Name* _____

E-Mail _____ Telefonnummer _____

Visa-Kartennummer* _____ Händlername* _____

Reklamierter Betrag* _____ Umsatzdatum* _____

Reklamationsgrund/Reason for complaint (bitte nur einen Hauptgrund auswählen)

Bei mehreren Beträgen bitte eine Umsatzübersicht anhängen und reklamierte Transaktionen markieren. Bitte verwenden Sie hierzu keinen Textmarker.

☐ Ich habe nur einen Umsatz getätigt, aber dieser wurde zwei- bzw. mehrmals belastet. Die Karte wurde nicht gestohlen/verloren und ich war immer im Besitz der Karte.
I authorized one charge, but it was debited two or more times. My card was not stolen/lost and was always kept in my possession.

☐ Ich habe diesen Umsatz weder getätigt noch genehmigt. (Karte muss gesperrt werden, Tel. 04106 - 708 25 00)
I neither made nor authorized this transaction. (Card must be blocked, Tel. + 49 (0) 4106 - 708 25 00)

- ☐ Die Karte wurde nicht gestohlen/verloren und ich war zum Zeitpunkt der Transaktion im Besitz der Karte.
  The credit card was not lost/stolen and was kept in my possession at the time of the transaction.
- ☐ Die Karte wurde gestohlen/verloren und befindet sich nicht mehr in meinem Besitz.
  The credit card was lost/stolen and is not kept in my possession.

Beschreibung der Umstände, unter denen die Karte abhanden gekommen ist (Wo wurde Ihre Visa-Karte gestohlen? Wo befand sich Ihre Visa-Karte zum Zeitpunkt des Diebstahles? Wo hatten Sie Ihre Geheimzahl aufbewahrt? Haben Sie eine Strafanzeige erstattet? Wenn ja, bitte Kopie der Anzeige beifügen.):
Please describe the circumstances under which the card went missing (Where was your Visa card stolen? Where was your Visa card situated at the time of the theft? Where had you kept your PIN number? Did you report an offence to the police? If yes, please enclose a copy of the report.):

☐ Ich habe die bestellte Ware/Dienstleistung oder einen Teil nicht erhalten. Mein Versuch, die Angelegenheit direkt mit dem Unternehmen zu klären, blieb erfolglos. (Anlage: Nachweis Klärungsversuch)
I did not receive the ordered goods/services or a part of them. My attempt to resolve this issue with the merchant had no success. (attachment: proof of attempt to reach an agreement)

Beschreibung der bestellten Ware bspw. aus einer Bestellbestätigung oder Rechnung (Marke, Farbe, Größe, Modell, Besonderheiten, etc.):
Description of ordered goods (brand, color, size, model, special features, etc.):

☐ Ich habe die angekündigte Gutschrift nicht erhalten (Anlage: Kopie Gutschriftsbeleg bzw. schriftliche Zusage des Händlers).
I did not receive the advised credit (attachment: copy of the credit voucher).

Bitte auf Seite 2 unterschreiben!

Reklamationsgrund/Reason for complaint (bitte nur einen Hauptgrund auswählen)

☐ Ich habe am Geldautomaten kein Bargeld erhalten.
I did not receive cash at ATM.

☐ Der Betrag stimmt nicht mit meinem unterschriebenen Beleg überein (Anlage: Kopie Kundenbeleg).
The debited amount does not compare with my signed sales slip (attachment: copy of sales slip).

☐ Ich habe diesen Umsatz anderweitig bezahlt (Anlage: Zahlungsnachweis bspw. Kontoauszug, Barzahlungsbeleg etc.).
I paid this transaction by other means (attachment: proof of other payment).

☐ Die Reservierung/das Abo wurde storniert (Anlage: Stornobestätigung).
Reservation/subscription was canceled (attachment: proof of cancellation).

☐ Ich habe die Ware an den Händler zurückgeschickt (Anlage: Kopie Gutschriftsbeleg, Kopie Rücksendenachweis etc.).
Merchandise was returned to merchant (attachment: copy of credit voucher or copy of return delivery).

Beschreibung der retournierten Ware (Marke, Farbe, Größe, Modell, Besonderheiten, etc.):
Description of merchandise returned (brand, color, size, model, special features, etc.):

Zahlungsreklamation Markenfälschung/Cardholder Dispute Counterfeit Merchandise

☐ Bei der von mir bestellten Ware handelt es sich um eine Markenfälschung.
The merchandise I have ordered was identified as counterfeit.

Beschreibung der bestellten Ware (Marke, Farbe, Größe, Modell, Besonderheiten, etc.) und deren aktueller Standort:
Description of ordered merchandise (brand, color, size, model, special features, etc.) and disposition or current location:

Die Ware/The merchandise

☐ wurde vom Zoll oder einer anderen Behörde beschlagnahmt (Nachweis der Behörde, dass es sich um eine Markenfälschung handelt anbei*).
was confiscated by the authorities (attachment: proof of the authorities that the merchandise was identified as counterfeit*).

☐ wurde an den Markeninhaber (Original Hersteller) gegeben (Nachweis des Markeninhabers, dass es sich um eine Markenfälschung handelt anbei*).
was sent to the owner of the intellectual property (attachment: proof of the owner of the intellectual property that the merchandise was identified as counterfeit*).

☐ wurde von einem Gutachter als Markenfälschung erkannt (Gutachten anbei*).
was identified as counterfeit by a neutral bona fide expert (proof attached*).

* Bitte beachten Sie: ohne einen Nachweis des Zolles oder einer anderen Behörde, des Markeninhabers oder eines Gutachters, dass es sich um eine Markenfälschung handelt, ist eine Bearbeitung Ihrer Reklamation nicht möglich.
* Please ensure that a proof of counterfeit merchandise by the owner of the intellectual property, a customs agency, law enforcement agency or other governmental agency or a neutral bona fide expert is attached. Otherwise we will not be able to process your dispute.

Karteninhaber ggf. gesetzlicher Vertreter/Signature of cardholder or legal representative

Ort, Datum
Place, date

Unterschrift
Signature ✗

Hinweis: Bitte senden Sie die Reklamation per E-Mail an: Visa-Umsatzreklamation@comdirect.de

comdirect – eine Marke der Commerzbank AG
25449 Quickborn
www.comdirect.de