

## Informations relatives à la contestation d'une transaction

---

Toutes les transactions effectuées par carte de débit sont transmises par un système de traitement des données électronique de Mastercard® Worldwide. 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 débit 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, 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 du relevé de compte.**

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, nous créditerons, sous réserve, le montant en question sur votre compte bancaire.

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

Prénom/nom

Nom du commerçant

N° de compte-carte

Montant de la transaction en CHF

110

Numéro de téléphone

Montant de la transaction dans la devise concernée

E-mail

Date de la transaction

---

**IMPORTANT:** Je certifie que ma carte n'a été ni volée, ni perdue et qu'elle est toujours restée en ma possession.

---

### Contestation relative à des marchandises/prestations/abonnements

Je conteste la transaction mentionnée ci-dessus car:

**Pièces à joindre impérativement**

je n'ai pas reçu la marchandise commandée

Documents de commande, preuve d'une prise de contact par écrit avec le commerçant et résultat de celle-ci

la marchandise que j'ai reçue ne correspond pas à la description

Documents de commande, description précise de l'état dans lequel la marchandise devrait être et de son état réel, preuve du renvoi de la marchandise, preuve d'une prise de contact par écrit avec le commerçant et résultat de celle-ci

la marchandise livrée est défectueuse

la marchandise livrée est une contrefaçon

Documents de commande, preuve que la marchandise est contrefaite, informations quant au lieu où se trouve la marchandise

la prestation n'a pas été fournie

Description des événements, documents de commande/réservation

la prestation a été fournie, mais d'autres montants ont été débités sans mon accord

Description des événements, documents de commande/réservation, preuve d'une prise de contact par écrit avec le commerçant et résultat de celle-ci

la prestation a été annulée dans les délais

Documents de commande/réservation, informations précises concernant l'annulation (date/heure), confirmation d'annulation

le montant correspondant à la prestation a été débité malgré la survenue d'une erreur technique lors de la procédure de paiement

Description des événements, documents de commande/réservation

le débit récurrent (abonnement) a été résilié dans les délais

Preuve que la résiliation a été notifiée dans les délais

le débit récurrent n'était pas explicitement présenté comme un abonnement au moment de l'inscription

Preuve qu'aucune information en ce sens n'était disponible



---

### Contestation d'un décompte erroné

Je conteste la transaction mentionnée ci-dessus car:

j'ai déjà réglé le montant par d'autres moyens

**Pièces à joindre impérativement**

Preuve que la marchandise/prestation avait déjà été payée par d'autres moyens (quittance, copie du bon d'achat, note de débit, etc.)

---

le montant a été débité plusieurs fois

Documents relatifs à la bonne transaction

---

le montant était plus élevé qu'annoncé

Copie du document de vente mentionnant le bon montant

---

je n'ai pas reçu la somme demandée lors d'un retrait au bancomat

---

le montant qui devait m'être remboursé n'a pas été crédité sur mon compte

Note de crédit, document dans lequel le commerçant qui a exécuté la transaction donne son accord pour le remboursement (avec indication du numéro de carte, du montant et de la date)

---

### Contestation d'une transaction inconnue ou non exécutée

Je conteste la transaction mentionnée ci-dessus car:

elle m'est inconnue

**Remarques/Documents à fournir impérativement**

Mes efforts pour en déterminer l'origine sont restés vains (recherches sur Internet, demande auprès de l'émettrice de la carte de débit et auprès du commerçant)

---

je ne l'ai ni exécutée, ni autorisée

---

j'ai effectivement exécuté une transaction auprès de ce commerçant, mais d'autres montants ont été débités sans mon accord

Description des événements, documents de commande/réservation, preuve d'une prise de contact par écrit avec le commerçant et résultat de celle-ci

---

### Autres raisons

Je conteste la transaction mentionnée ci-dessus car:

---

---

---



---

Autres remarques

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Je m'engage à informer spontanément et immédiatement l'émetteur de tout remboursement/paiement partiel de la somme contestée par un tiers.

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.

---

Date

---

Signature du titulaire de carte

---

Prénom/nom en lettres capitales

**Veillez envoyer le formulaire dûment rempli et signé accompagné de l'ensemble des annexes par courrier postal à l'adresse suivante: Visa Payment Services SA, Hagenholzstrasse 56, Case postale 7007, 8050 Zurich.**