



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 110 _____ Date de la transaction _____
Numéro de téléphone _____ Montant de la transaction en CHF _____
E-mail _____ Supplément de carte de débit (surcharge) en CHF _____

Contestation d'un supplément de carte de débit

Je conteste le montant mentionné ci-dessus car le commerçant discrimine le paiement par carte de débit par rapport aux autres moyens de paiement en facturant un supplément (plus élevé).

Conditions à remplir impérativement pour pouvoir prétendre à un remboursement

- La taxe contestée est explicitement présentée comme un supplément pour paiement par carte de débit non appliqué ou inférieur en cas de paiement par un autre moyen.
- Pays d'origine de la transaction: Suisse
- Une copie de la facture, une confirmation de réservation ou une confirmation de commande sur laquelle figure le supplément est jointe au présent formulaire.

Autres remarques

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.