

Kortreklamation – vara som ej överensstämmer

skandia :

Blanketten skickas till:
Skandia
Dokumenthantering, R813
106 37 Stockholm
Telefon: 0771-55 55 00

Med anledning av du erhållit en vara som ej överensstämmer med beskrivningen eller att den är defekt behöver du reklamera kortköpet.

Gör så här

- Fyll i uppgifterna på blanketten, samtliga uppgifter är obligatoriska.
- Samtliga transaktioner ska specificeras var för sig.
Varje transaktion måste anges med exakt belopp och får inte avrundas.
- Skicka in blanketten till Skandia Frisvar, Dokumenthantering R813, 106 37 Stockholm.

Vad händer nu?

När vi fått din reklambeskrivning kommer vi att utreda ärendet. Beslut eller eventuell begäran om kompletterande uppgifter lämnas därefter via Mina Meddelanden i din internetbank. Önskar du att vi kontaktar dig via brev istället kan du kontakta vår kundservice på telefon 0771-55 55 00.

Under utredningstiden kommer det reklamerade beloppet att återbetalas till ditt konto. Observera att vi har ett par dagars handläggningstid innan återbetalning sker till ditt konto.

Skandia förbehåller sig rätten att debitera kontot igen beroende på utfall av reklamationen. Vi kan behöva inhämta uppgifter från de platser där du utnyttjat kortet varför utredningen kan ta minst tio veckor.

Vänliga hälsningar

Skandia

REKLAMATION

DISPUTE

| | |
|---|--|
| Kortinnehavarens namn <i>Name of cardholder</i> | |
| Kortnummer <i>Card number</i> | |
| Kontonummer <i>Account number</i> | |

Reklamerade transaktioner

Disputed transactions

| Köpdatum <i>Purchase date</i> | Köpställets namn <i>Name of merchant</i> | Transaktionsbelopp <i>Transaction amount</i> | Reklamerat belopp <i>Dispute amount</i> |
|---|--|--|---|
| | | G9 ? | G9 ? |
| | | G9 ? | G9 ? |
| | | G9 ? | G9 ? |
| | | G9 ? | G9 ? |

Jag har fått en vara/tjänst som inte motsvarade beskrivningen eller var defekt

I received goods/services which were not as described or were defective

| |
|--|
| Vilken vara/tjänst har du köpt? <i>What goods/services did you purchase?</i> |
|--|

| |
|--|
| På vilket sätt skiljer sig varan/tjänsten från beskrivningen vid köpet? Vänligen beskriv skillnaden detaljerat. <i>In what way are the goods/services not as described compared to the arrangement with the merchant? Please give a detailed description of the discrepancy.</i> |
|--|

Om problemet gäller kvalitet, rekommenderas en expertförklaring för att dokumentera ärendet bäst möjligt.
If the case is regarding quality of merchandise /service, an experts opinion is recommended to support the case.

| |
|---|
| När fick du varan/tjänsten? <i>What date did you receive the goods?</i> |
|---|

| |
|---|
| Vad svarade köpstället när du försökte kontakta dem efter att ha returnerat varan/avbeställt tjänsten? <i>What was the merchant's response when you contacted the merchant to resolve the matter after the goods were returned/the service was cancelled? *</i> |
|---|

*Bifoga dokumentation om a) köpstället vägrade att ta emot varan, b) vägrade att ge dig en returadress, eller c) informerade dig att du inte skulle returnera varan

**Please provide documentation if the merchant refused to: a) receive the goods by return, b) give you a return address, OR if the merchant c) informed you that you did not need to return the goods.*

| |
|--|
| När har du returnerat varan? <i>On what date did you return the goods?</i> |
|--|

| |
|---|
| Hur och med vilken fraktfirma har du returnerat varan? <i>How did you return the goods and which courier did you use?</i> |
|---|

| |
|--|
| Eventuellt kollinummer: <i>Track & Trace number, if available.</i> |
|--|

| |
|--|
| När varan inte kan returneras, då den har blivit installerad, monterad av sälj företaget, ska du försöka returnera varan till sälj företaget, genom att kontakta dem och försöka komma överens om hämning av varan. Vänligen ge en detaljerad beskrivning av detta försök och en förklaring över var varan befinner sig nu. <i>When the merchandise cannot be returned, since it has been installed by the merchant, you need to attempt to return the merchandise to the merchant, by contacting them and trying to reach an agreement regarding collection of merchandise. Please give a detailed description of this attempt and an explanation of the location of the merchandise now.</i> |
|--|

REKLAMATION

DISPUTE

Vid förfalskad vara, besvara enbart dessa frågor

If counterfeit, only answer these questions.

Vilken vara/tjänst har du köpt?

What goods/services did you purchase?

När fick du varan/tjänsten?

What date did you receive the goods?

Vem upplyste dig om att varan är falsk? *

*Who notified you that the goods were counterfeit? **

* OBS! Återförsäljare av märket är inte bemyndigade till att värdera en varas äkthet, om inte det är en officiell märkesbutik. Bedömning utförd av rättighetsinnehavare, tull eller annan myndighet accepteras.

**Please note that assessments by stores dealing with the brand do not constitute adequate proof unless the store is an official concept store. Assessments by copyright owners and/or local customs authorities are accepted.*

När fick du meddelande om att varan var falsk?

On what date did you receive notification that the goods were counterfeit?

Var finns varan nu?

Where are the goods located now?

REKLAMATION

DISPUTE

Jag har köpt en vara /tjänst, där köpvillkoren var missvisande

I have purchased merchandise/service, where the terms and conditions for the purchase were misrepresented.

Omfattar enbart nedanstående:

Only applies to the following:

- **Försäkringar köpta hos bank eller försäkringsbolag där kortinnehavaren har blivit återdebiterad av sälj företaget**
• Insurances purchased at a bank or insurance company where the merchant has reclaimed an amount
- **Pc-program, härunder antivirusprogramvara som har sålts genom felaktig marknadsföring på internet, eller nedladdning av skadlig programvara till kortinnehavarens pc eller annan elektronisk utrustning**
• Computer software, including anti-virus software that is sold using inaccurate online advertisements, or, malicious software downloads to the cardholder's personal computer or other electronic device
- **Investeringsmöjligheter med skriftligt löfte om inkomst**
• Business opportunities with written representations that income will be generated
- **Provpaket, där kortinnehavaren inte blev klart informerad om ytterligare debitering efter köpet**
• Trial packages, where the cardholder was not clearly advised of further billing after purchase

Vilken vara /tjänst har du köpt?

What goods/services did you purchase?

Beskriv hur sälj företagets skriftliga säljvillkor inte matchar det som stod vid köpets ingående, blev du till exempel informerad om att det var ett abonnemang? Hur förklarade sälj företaget betalningen vid det första köpet?

Describe how the merchant's written terms of sale does not match the terms that you accepted at the time of the purchase, was there for example information regarding a subscription? How did the merchant explain the payment at the time of the initial purchase?

När genomförde du originalköpet?

What date did you make the initial purchase?

Har du mottagit någon vara för den reklamerade transaktionen?

Have you received any merchandise for the disputed transaction?

Ja

Yes

Nej

No

Om ja, när har du returnerat denna vara?

If yes, when did you return the merchandise?

Hur har du returnerat varan?

How did you return the merchandise?

Vad svarade köpstället när du försökte kontakta dem efter att ha returnerat varan/avbeställt tjänsten?

What was the merchant's response when you contacted the merchant to resolve the matter after the goods were returned/the service was cancelled?

REKLAMATION

DISPUTE

Ytterligare upplysningar (fylls enbart i om du har mer att tillägga till svaren ovan)

Additional information (only to be filled in if you have additions to the previous answers)