BEANSTANDUNG: HOTELBUCHUNG

Cardholder statement of disputed item(s)

card complete Service Bank AG
Postfach 147, 1011 Wien, Firmensitz: Wien,
Registergericht: Handelsgericht Wien, FN.84.409g

card complete

card complete Konto (ersichtlich auf Ihrer Umsatznachricht):

													0	0	0

lautend auf:

☐ Frau ☐ Herr	Titel, Vorname	Familienname	Geburtsdatum
Telefon (mobil, privat oder geschäftlich)		E-Mail	

Angaben zur Reklamation:

Kaufdatum Transaction Date	**Händlerbezeichnung** Merchant	**Währung / Originalbetrag** Currency / Original Amount	**Betrag in EUR** Amount in EUR

A) Buchungsbestätigung

☐ Ich habe keine Buchungsbestätigung erhalten

☐ der Buchungsvorgang wurde unterbrochen UND ich habe keine Buchungsbestätigung erhalten

Wichtig: Wir ersuchen um Übermittlung folgender Unterlagen:

- Bitte kontaktieren Sie Ihren Geschäftspartner unter Angabe des Beanstandungsgrundes und ersuchen Sie um Refundierung auf Ihre Kreditkarte und übermitteln Sie uns eine Kopie Ihres Schriftverkehrs, sowie sämtliche Unterlagen die Ihnen zur Verfügung stehen.

B) Ich habe meine Hotelreservierung fristgerecht storniert und wurde

☐ für den gesamten Aufenthalt belastet.

☐ mit einer Leerbettengebühr (no-show) belastet.

☐ mit einer Vorauszahlung (advance deposit) belastet.

Wichtig: Wir ersuchen um Übermittlung folgender Unterlagen:

- Ihre Reservierungsunterlagen, aus welchen die genauen Daten Ihres gebuchten Aufenthaltes hervorgehen
- die Stornierungsbedingungen des Hotels
- Ihre schriftlichen Stornierungsunterlagen

C) Ich habe den Hotelaufenthalt konsumiert und

☐ wurde doppelt belastet.

☐ habe den Aufenthalt schon im Reisebüro beglichen.

☐ habe bar bezahlt.

☐ die Anzahlung wurde nicht in der Endabrechnung berücksichtigt.

☐ habe eine weitere mir unbekannte Belastung auf meiner Abrechnung.

☐ habe eine höhere Belastung, als meine Hotelrechnung aufweist.

☐ Sonstiges: _____

Wichtig: Wir ersuchen um Übermittlung folgender Unterlagen:

- Bitte kontaktieren Sie das Hotel unter Angabe des Beanstandungsgrundes und ersuchen Sie um Refundierung auf Ihre Kreditkarte, bitte übermitteln Sie uns eine Kopie Ihres Schriftverkehrs.
- Ihre Unterlagen, welche eine Doppelbelastung belegen (z.B. Zahlungsbeleg des Reisebüros, Barzahlungsbeleg, etc.)
- eine Kopie Ihrer Hotelrechnung und Ihres Kundenbeleges, welche den korrekten Betrag aufweisen

Haben Sie uns wie im Protokoll zuvor angeführt alle Informationen und Unterlagen korrekt übermittelt und sind alle Voraussetzungen für die Rückabwicklung erfüllt, dann erhalten Sie in der kommenden Umsatznachricht eine Entlastungsgutschrift auf Ihr Kreditkartenkonto. Es erfolgt in diesem Fall kein weiterer Schriftverkehr (vorbehaltlich der Ordnungsmäßigkeit Ihres Einspruchs).

Ort, Datum	**Unterschrift des Karteninhabers**

Bitte in einem verschlossenen Kuvert an obige Adresse (Kennwort: „Reklamationen“) oder eingescannt per E-Mail an buchungskontrolle@cardcomplete.com senden!