

## BEANSTANDUNG: BESTELLUNG INTERNET

### Cardholder statement of disputed item(s)

card complete Konto (ersichtlich auf Ihrer Umsatznachricht):

																	0	0	0
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	---

lautend auf:

<input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Herr	Titel, Vorname		Familiennamen		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

**Bitte um Markierung des zutreffenden Sachverhaltes sowie um Übermittlung der gelisteten Dokumente (Wichtig: Kopie des Auftrages, Schriftverkehr der direkten Klärungsversuche, Postaufgabebeschein o. ä.):**

Waren-/Ticketbestellung:

- Es erfolgte keine Warenlieferung (Wichtig: wir ersuchen um Beilage des Auftrages inkl. genauer Warenbeschreibung und den Schriftverkehr der direkten Klärungsversuche).
- Es erfolgte bis dato keine Anlastung des korrekten von mir veranlassten Umsatzes (Wichtig: wir ersuchen um sachdienliche Unterlagen).
- Es erfolgte eine Anlastung unter einer anderen Textierung/Währung (Wichtig: wir ersuchen um sachdienliche Unterlagen).
- Es erfolgte die Lieferung von gefälschter bzw. falscher Ware (Wichtig: wir ersuchen um Beilage des Auftrages inkl. genauer Warenbeschreibung und den Schriftverkehr der direkten Klärungsversuche).
- Ich habe die Ware retourniert (Wichtig:wir ersuchen um Übermittlung einer Kopie der Rücksendebestätigung sowie den Schriftverkehr der direkten Klärungsversuche).
- Ich habe den Kauf storniert, dennoch wurde mein Kreditkarten-Konto belastet (Wichtig:bitte ersuchen Sie das Unternehmen unter Angabe des Grundes um Refundierung auf Ihre Kreditkarte und senden Sie uns eine Kopie des Schriftverkehrs).
- Ich konnte die Ware nicht zurücksenden, da mir keine Rücksendeadresse zur Verfügung gestellt wurde (Wichtig: wir ersuchen um Übermittlung des Schriftverkehrs der direkten Klärungsversuche betreffend die Rücksendeadresse).

Dauerauftrag:

- Ich habe einen Abbuchungs- oder Dauerauftrag abgeschlossen. Dieser soll storniert werden (Wichtig: bitte senden Sie Ihre Kündigung an das Unternehmen und übermitteln Sie uns eine Kopie dieser Stornierung).
- Ich habe den Dauerauftrag bereits am \_\_\_\_\_ gekündigt und werde weiterhin mit den Mitgliedsgebühren belastet (Wichtig: bitte übermitteln Sie uns eine Kopie Ihrer Stornounterlage).
- Ich habe gratis Produktproben bestellt und dabei unbeabsichtigt eine Mitgliedschaft ausgelöst (Wichtig: bitte stornieren Sie diesen Auftrag und übermitteln Sie uns eine Kopie Ihrer Stornounterlage).

## Serviceleistung:

- Ich habe einen Auftrag für eine Internet-Serviceleistung erteilt, das Service aber nicht erhalten.
- Ich habe einen Auftrag für eine Internet-Serviceleistung storniert, dennoch wurde mein Kreditkarten-Konto belastet.
- Ich habe einen Download für ein Internetservice vorgenommen, dieser konnte jedoch nicht erfolgreich abgeschlossen werden.

**Wichtig:** Bitte kontaktieren Sie immer das Unternehmen direkt und ersuchen Sie unter Angabe des Beanstandungsgrundes um Refundierung auf die Kreditkarte. Bitte übermitteln Sie uns die Kopien des Schriftverkehrs sowie eine detaillierte Beschreibung der Leistung, welche Sie nicht erhalten haben. Im Falle einer Stornierung benötigen wir auch die Stornierungsbedingungen, die Sie beim Kauf eingegangen sind.

## Sollte keine der zuvor genannten Möglichkeiten zutreffen, ersuchen wir Sie um Beantwortung der nachstehend angeführten Fragen:

<input type="checkbox"/> Wer hat Zugang zu Ihrer Kreditkarte beziehungsweise zu den Kartendaten? (Bitte um Bekanntgabe der Daten der betreffenden Person[en].)
<input type="checkbox"/> Haben Sie jemals Ihre Karte beziehungsweise Ihre Kartendaten an Drittpersonen weitergegeben? (Wenn ja, um Bekanntgabe der Daten – Name/Geburtsdatum – der betreffenden Person[en].)
<input type="checkbox"/> Haben Sie jemals zuvor bei dem von Ihnen beanspruchten Unternehmen einen Kauf/eine Bestellung vorgenommen?
<input type="checkbox"/> Über welche Internetseite/n haben Sie in den letzten sechs Monaten Waren aus China bestellt?
<input type="checkbox"/> Haben Sie an besagtem Datum einen Kauf/eine Bestellung mit Ihrer Kreditkarte vorgenommen?
Sonstige Anmerkungen

**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](mailto:buchungskontrolle@cardcomplete.com) senden!**