



## 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 beeinträchtigten 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!**