

6. Jeg har returneret/afbestilt min vare/ydelse, men ikke fået beløbet tilbage

Har du returneret/afbestilt en vare/ydelse, men ikke fået beløbet retur, har du mulighed for at gøre indsigelse.

Før du kan gøre indsigelse, skal du selv have kontaktet forretningen. Det er oftest den hurtigste måde at rette fejlen på. Hvis du ikke selv kan løse sagen med forretningen, kan du gøre indsigelse ved at udfylde blanketten nedenfor. Der kan dog først gøres indsigelse 14 dage efter kreditnotaens udstedelse eller datoen for returnering af varen.

Det er vigtigt, at du udfylder alle felter i skemaet, og har du yderligere oplysninger, kan du tilføje dem under punktet 'Supplerende oplysninger'.

Sådan skal du gøre:

1. Udfyld blanketten elektronisk eller med blokbogstaver - alle sider
2. Print blanketten ud
3. Underskriv blanketten – på side 6
4. Send blanketten sammen med evt. påkrævet dokumentation til
Arbejdernes Landsbank
Indsigelsesgruppen
Sluseholmen 3
2450 København SV

Når vi har modtaget din blanket, vil du modtage en bekræftelse på, at vi har modtaget din indsigelse.

Oplysninger om kortholder (Information about cardholder)

Beskrivelse	Oplysninger																
Kortholders navn Name of cardholder																	
Adresse Address																	
Postnr. og by ZIP code and city																	
CPR-nr. Social Security No.																	
Telefonnr./Mobilnr. Telephone/Mobile number																	
Mailadresse Email																	
Reg.nr. og kontonr. Reg. no. and account no.																	
Kortnummer (kun de 4 første og fire sidste cifre) Card no. (the first 4 and last 4 digits)	<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>					X	X	X	X	X	X	X	X				
				X	X	X	X	X	X	X	X						
Virksomhedens navn (kun ved firmakort) Name of company (only if Businesscard)																	
CVR-nr. (kun ved firmakort) CVR-no. (only if Business card)																	

Oplysninger om kort (Card information)

Beskrivelse	Oplysninger																
Kortholdernavn Name of cardholder																	
Kortnummer Card number	<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>					X	X	X	X	X	X	X	X				
				X	X	X	X	X	X	X	X						

Indsigelsen vedrører (Disputed transactions)

Udfyld kun én transaktion på hver linje.
(Complete only one transaction per line).

Købsdato Purchase date	Forretningens fulde navn Name of merchant	Udenlandsk transaktionsbeløb Foreign transaction amount	Valuta f.eks. EUR Currency e.g. EUR	Indsigelsesbeløb i DKK Amount in DKK

Jeg har ikke modtaget den lovede kreditering eller jeg har annulleret/returneret købet
(I did not receive the promised refund or I cancelled/returned the purchase)

Udfyld, hvis du har returneret varen (If you have returned the goods)

Hvilken vare har du returneret? (mærke/ navn, model, mængde, farve, str., varighed, destination osv.)
What goods did you return? (Brand name, type, model, quantity, colour, size, duration, destination, etc.)

Hvornår modtog du denne vare?
(When did you receive the goods?)

Dato (Date):

Hvilken dato har du returneret varen?
(What data did you return the goods?)

Dato (Date):

Hvordan og med hvilket fragtfirma har du returneret varen?
(How did you return the goods and which courier did you use?)

Track & trace nummer, hvis muligt.
(Track & trace number, if available)

Blev du ved købstidspunktet informeret om forretningens returneringsbetingelser?
(Were you at the time of purchase informed of the merchant's return policy?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Hvis ja, hvad var forretningens afbestillingsbetingelser?
(If yes, what was the merchant's cancellation policy?)

Hvad svarede forretningen, da du kontaktede dem for at løse sagen efter varen var returneret eller servicen annulleret?
(What was the merchant's response, when you contacted the merchant to resolve the matter after the goods were returned/the service was cancelled?)

NB! Medsend dokumentation, hvis forretningen (Please provide documentation if the merchant):

- **nægtede at modtage returvaren**
(refused to take the goods back)
- **nægtede at oplyse returadresse**
(refused to give you a return address)
- **oplyste dig, at varen ikke skulle sendes retur**
(informed you that you did not need to return the goods)

Udfyld, hvis du har annulleret en vare/service (If cancellation of merchandise/service)

Hvilken vare/service har du annulleret?
(What goods/service did you cancel?)

Hvilken dato har du annulleret varen/servicen?
(On what date did you cancel the goods/service?)

Dato (Date):

Hvordan har du annulleret varen/service?

(How did you cancel the goods/service?)

Hvornår skulle du have modtaget varen/service?

(When were you supposed to receive the goods/services?)

Dato (Date):

Har du modtaget en kreditnota/kreditadvis med kortnummer?

(Did you receive a credit receipt/credit advice with card number?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Hvis ja, så medsend dokumentationen

(If yes, then please attach the documentation)

Blev du ved købstidspunktet informeret om forretningens returneringsbetingelser?

(Were you at the time of purchase informed of the merchant's return policy?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Hvis ja, hvad var forretningens afbestillingsbetingelser?

(If yes, what was the merchant's cancellation policy?)

Hvad svarede forretningen, da du kontaktede dem for at løse sagen efter servicen var annulleret?

(What was the merchant's response, when you contacted the merchant to resolve the matter after the service was cancelled?)

NB! Medsend dokumentation, hvis forretningen (Please provide documentation if the merchant)

- **nægtede at modtage returvaren**
(refused to take the goods back)
- **nægtede at oplyse returadresse**
(refused to give you a return address)
- **oplyste dig, at varen ikke skulle sendes retur**
(informed you that you did not need to return the goods)

Har du modtaget en kreditnota?

(Have you received a credit note?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Hvis ja, så medsend en kopi af kreditnotaen.

(If yes, please enclose a copy of the credit note).

Har du købt en Timeshare, eller lignende, men annulleret købet?

(Have you purchased a Timeshare or similar, but cancelled the purchase?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Hvornår har du annulleret købet?

(What date did you cancel the purchase?)

Dato (Date):

Jeg har vedlagt følgende dokumentation

Kopi af kreditnota eller anden form for skriftlig kreditadvisering

Faktura eller ordrebekræftelse

Korrespondance med forretningen

Dokumentation for, at varen er returneret til forretningen

Kopi af forretningens vilkår

Kortholders underskrift (Cardholders's signature)**Tro og love-erklæring (Affidavit)**

Jeg erklærer på tro og love, at ovenstående oplysninger er korrekte. Hvis politiet efterforsker sagen, er jeg indforstået med, at kortudsteder giver politiet de oplysninger, de har brug for i forbindelse med sagen.

(I solemnly declare that the above information is correct. If the case is investigated by the police, I hereby consent to the card issuer providing the police with any information they may require in connection with the case.)

Dato (Date):

Kortholders underskrift (Cardholders signature)

Supplerende oplysninger (udfyldes kun, hvis du har tilføjelser til sagen)

Additional information (only to be filled in, if you have additions to the dispute)

Det er vigtigt, at du har udfyldt alle felter i skemaet, for at vi kan behandle din sag hurtig.

Hvis du senere får flere oplysninger i sagen eller modtager pengene fra forretningen, skal du kontakte os.