

Indsigelse (Dispute)

Denne formular gælder kun for kunder hos tidligere Arbejdernes Landsbank A/S (nu en del af AL Sydbank A/S)



This form is only valid for customers of the former Arbejdernes Landsbank A/S (now part of AL Sydbank A/S)

3. Jeg har opsagt mit abonnement, men beløbet bliver stadig trukket på min konto

Du kan gøre indsigelse, hvis du har opsagt dit abonnement i overensstemmelse med opsigelsesvilkårene hos forretningen, og beløbet stadig bliver trukket på din konto.

Før du kan gøre indsigelse, skal du selv have kontaktet forretningen. Det er oftest den hurtigste måde at rette fejlen på. Kan du ikke selv løse sagen med forretningen, kan du gøre indsigelse ved at udfylde blanketten nedenfor.

Beløb, som er trukket før abonnementet, er opsagt, kan der ikke gøres indsigelse mod.

Sådan skal du gøre:

1. Udfyld blanketten elektronisk eller med blokbogstaver – alle 7 sider
2. Print blanketten ud
3. Underskriv blanketten – på side 7
4. Send blanketten sammen med den påkrævede dokumentation til:
AL Sydbank
Fraud Prevention
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 (Description)	Oplysninger (Informations)																		
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 4 sidste cifre) (Card no. (the first 4 and last 4 digits))	<table border="1"><tr><td></td><td></td><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)																			

Indsigelse (Dispute)

Oplysninger om kort (card informations)

Beskrivelse (Description)	Oplysninger (Informations)																		
Kortholdernavn (Name of cardholder)																			
Kortnummer (Card number)	<table border="1"><tr><td></td><td></td><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)

Hvis der er flere transaktioner, end der er plads til ovenfor, skal du udfylde og underskrive en nye indsigelsesblanket.

(If there are more transactions than there is room for above, you must fill in and sign a new form).

Abonnement (Recurring transaction)

Jeg har opsagt mit abonnement, og er alligevel blevet trukket efterfølgende (I cancelled my subscription, but transactions still occurred)

Jeg har opsagt mit abonnement, og er alligevel blevet trukket efterfølgende
(I cancelled my subscription, but transactions still occurred)

Kontakt forretningen

Inden du opretter en indsigelse, skal du have kontaktet forretningen for selv at forsøge at løse problemet. Du skal medsende kopi af din korrespondance med forretningen.

Deltog du i den oprindelige transaktion?

(Did you engage in the original transaction?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Abonnementet skal være opsagt før købsdatoen på den/de transaktion(er), du gør indsigelse imod. Hvilken dato har du opsagt abonnementet?

(The subscription must have been cancelled before the date of the transaction(s) in dispute. On what date did you cancel the subscription?)

Dato (Date):

NB. Du skal medsende kopi af din opsigelse (Please enclose a copy of your cancellation).

Hvordan har du opsagt abonnementet? (How did you cancel the subscription?)

Jeg har opsagt mit abonnement pr. e-mail (I have canceled my subscription as of e-mail)

Jeg har opsagt mit abonnement pr. e-mail
(I have canceled my subscription as of e-mail)

E-mail adresse du sendte opsigelsen til

(E-mail address you sent the cancellation to)

Du skal medsende kopi af din opsigelse

(Please enclose a copy of your cancellation)

Link til kontaktformularen, hvis du har udfyldt en kontaktformular

(Link to the contact form, if you have filled out a contact form)

Jeg har opsagt mit abonnement pr. brev (I have canceled my subscription as of letter)

Jeg har opsagt mit abonnement pr. brev
(I have canceled my subscription as of letter)

Hvordan sendte du opsigelsen?

(How did you send the notice of cancellation?)

Med almindelig post (by ordinary post)

Anbefalet (recommended)

Med kurer (by courier)

Andet (Other):

Du skal medsende kopi af din opsigelse

(Please enclose a copy of your cancellation)

Adresse opsigelsen er sendt til

(Address the cancellation was sent to)

Jeg har opsagt mit abonnement pr. telefon (I have canceled my subscription as of telephone)

Jeg har opsagt mit abonnement pr. telefon
(I have canceled my subscription as of telephone)

Telefonnummer, du har ringet til:

(Phone number you called)

Dato for hvornår du ringede:

(The date when you called)

Navn på person, du har talt med:

(Name of the person you spoke to)

Hvad svarede de?

(What they said?)

Jeg var ikke klar over, at jeg indgik i et abonnement (I was not aware that I agreed to a recurring transaction)

Jeg var ikke klar over, at jeg indgik i et abonnement
(I was not aware that I agreed to a recurring transaction)

Kontakt forretningen

Inden du opretter en indsigelse, skal du have kontaktet forretningen for selv at forsøge at løse problemet. Du skal medsende kopi af din korrespondance med forretningen.

Deltog du i den oprindelige transaktion?
(Did you engage in the original transaction?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Har du gjort indsigelse mod transaktionen fordi betingelserne for abonnement IKKE var tydelige og adskilt fra de øvrige generelle betingelser ved salget?

(Did you dispute the transaction(s) because the recurring transaction terms and conditions, were NOT clear, separate and distinct from the general terms and conditions of the sale?)

Ja (Yes)

Nej (No)

NB. Du skal medsende kopi af forretningens vilkår, som du har accepteret (Please enclose a copy of the terms and conditions you accepted)

Digitale varer (Digital goods)

Digitale varer
(Digital goods)

Kontakt forretningen

Inden du opretter en indsigelse, skal du have kontaktet forretningen for selv at forsøge at løse problemet. Du skal medsende kopi af din korrespondance med forretningen.

Nedenstående skal du kun besvare, hvis du har købt digitale varer f.eks. virusprogrammer, køb i spil eller digital avis:

You only need to answer the following if you have purchased digital goods, e.g. virus programs, in-game purchases or digital newspapers:

Var det muligt at lukke for alle digitale køb på din konto?

(Were you given the option to disable all digital goods purchases on the account?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Har du accepteret at tillade køb af digitale varer uden at angive en adgangskode eller anden identifikation?

(Did you agree to permit digital goods purchases to be made without the entry of a password or other form of authentication?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Hvis ja, blev du bedt om at taste adgangskode igen efter en tids inaktivitet?

(If yes, were you prompted to re-enter the credentials after a period of inactivity?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Hvis ja, gik der mere end 15 minutter?

(If yes, did that period exceed 15 minutes?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Fik du mulighed for at bekræfte eller annullere hvert køb?

(Did the merchant give you the option to confirm or cancel each purchase?)

Ja (Yes)

Nej (No)

Fik du en kvittering f.eks. som e-mail, SMS eller lignende direkte efter hvert køb var gennemført?

(Did you receive notification such as via e-mail, text or other means promptly after each purchase was completed?)

Ja (Yes)

Husk – kopi af dine kvitteringer skal medsendes (Please enclose your receipts)

Nej (No)

Kortholders forklaring (Cardholders statement)

Beskriv med dine egne ord hændelsesforløbet
(Describe in your own words what happened)

Husk - at du skal medsende følgende dokumentation

- Dokumentation for opsigelse af abonnementet
- Kopi af forretningens vilkår
- Kopi af dine fakturaer
- Kopi af din korrespondance med forretningen

Erklæring og underskrift (Declaration and signature)

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 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)

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

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