



Indsigelse:

## Jeg har modtaget en vare, som ikke var som beskrevet (f.eks. kopivare)

Du kan gøre indsigelse, hvis du modtager en vare, der er defekt ved modtagelsen, eller hvis varen ikke svarer til det, du har bestilt.

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. Du skal have returneret varen / afbestilt ydelsen. Indsigelse må ikke foretages før 15 dage efter denne returnering.

Du skal kunne dokumentere, at en modtaget vare / ydelse ikke stemmer overens med din bestilling.

Har du betalt med Dankort (typisk i Danmark), kan du ikke foretage denne type indsigelse. Vi anbefaler, at du i stedet kontakter forretningen.

Når du sender indsigelsen, skal du vedlægge:

- Forretningens beskrivelse af det solgte (faktura, katalogbeskrivelse, ordrebekræftelse, internetbeskrivelse, e-mail eller lignende - *Nets kan ikke bruge billeder som dokumentation*).
- Din beskrivelse af uoverensstemmelsen mellem det købte og det modtagne.
- Dokumentation for at du selv har forsøgt at løse sagen med forretningen.

**Ved kopivarer:** Der er intet krav om, at du skal kontakte forretningen, inden der gøres indsigelse. Der skal enten vedlægges en erklæring fra rettighedsindehaver eller en erklæring fra en myndighed (f.eks. fra told & skat). Varen skal ikke nødvendigvis returneres, men du skal kunne redegøre for, hvor varen befinder sig.

Indsigelsen skal sendes hurtigst muligt for at undgå at sagen forældes.

### Sådan gør du:

Udfyld formularen, print den ud og skriv den under. Herefter sender du formularen med evt. dokumentation via e-Boks (se vejledning på [jyskebank.dk/e-Boks](https://jyskebank.dk/e-Boks)) eller via post til:

Jyske Bank  
Indsigelsesteamet  
Vestergade 8-16  
8600 Silkeborg

Det er vigtigt, at du udfylder alle felter i skemaet. Har du yderligere oplysninger, kan du tilføje dem i feltet 'supplerende oplysninger'.

Når vi har modtaget din indsigelse, sætter vi hurtigst muligt beløbet ind på din konto. *Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan vi trække beløbet tilbage igen.*

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

**Oplysninger om kortholder**

Kortholders navn (evt. firma)   <i>Name of cardholder</i>
Adresse   <i>Address</i>
Postnr. og by   <i>Postalcode &amp; City</i>
Telefonnr.   <i>Phone</i>
Mailadresse   <i>E-mail address</i>
Reg.nr. og kontonr.   <i>Account no.</i>
Kortnr. (16 cifre)   <i>Card number</i>

# Tro- og loveerklæring (Affidavit)

**(Udfyldes af kortholder:) (To be filled in by cardholder:)**

Kortholders navn:   name of cardholder:	
Kortnummer:   Card number:	

**Jeg modtog en vare/service som ikke var som beskrevet eller var defekt**  
**I received goods/services which were not as described or were defective**

Hvilken vare/service har du købt?   What goods/services did you purchase?

Hvordan er varen/service anderledes i forhold til købsaftalen? In what way are the goods/services not as described compared to the arrangement with the merchant?

Hvilken dato modtog du varen? (DD-MM-ÅÅÅÅ) What date did you receive the goods? (DD-MM-YYYY)	
---	--

**Hvis du har modtaget en kopivare (forfalskning), skal du besvare følgende spørgsmål**  
**If the goods received are counterfeit, please answer the following questions**

Hvem har oplyst dig, at varen er falsk?*   Who notified you that the goods were counterfeit?*

\*NB! Forhandlere af mærket, er ikke gyldige til vurdering af varens ægthed, med mindre det er en officiel mærkevareforretning. **Vurderinger foretaget af rettighedshaver, told eller anden myndighed accepteres.**

\*Please note that assessments by stores dealing with the brand do not constitute adequate proof unless the store is an official concept store. **Assessments by copyright owners and/or local customs authorities are accepted.**

Hvilken dato modtog du besked om, at varen var falsk? (DD-MM-ÅÅÅÅ) On what date did you receive notification that the goods were counterfeit? (DD-MM-YYYY)	
---	--

Hvor befinder varen sig nu?   Where are the goods located now?

**Hvis du IKKE har modtaget en kopivare, men en forkert vare eller service, skal du besvare følgende spørgsmål**  
**If the goods received are NOT counterfeit, please answer the following questions**

Hvad svarede forretningen, da du kontaktede dem for at løse sagen efter varen var returneret eller servicen annulleret?\*

*What was the merchants response when you contacted the merchant to resolve the matter after the goods were returned / the service was cancelled?\**

\*Vedlæg venligst dokumentation herfor, hvis forretningen nægtede at:

a) modtage returvaren, b) oplyse returadresse, c) eller oplyste dig at varen ikke skulle sendes retur.

\*Please provide documentation if the merchant refused to: a) receive the goods by return,

b) give you a return address, OR if the merchant c) informed you that you did not need to return the goods.

Hvilken dato har du returneret varen? (DD-MM-ÅÅÅÅ)

*On what date did you return the goods? (DD-MM-YYYY)*

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.*

**Indsigelsen vedrører | Disputed transactions**

Købsdato <i>Purchase date</i>	Forretningens fulde navn ( i alle felter, og med blokbogstaver) <i>Name of merchant (in all fields and in block capitals)</i>	Valuta og indsigelsesbeløb <i>Currency and dispute amount</i> (Fx   E.g.: USD 1200)	

**Supplerende oplysninger (udfyldes kun, hvis du har tilføjelser til tidligere besvarelser)**

**Additional information (only to be filled in if you have additions to the previous answers)**

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   <i>Cardholder's signature</i>