

Indsigelse:

Jeg har ikke modtaget de bestilte varer eller ydelser



Du kan gøre indsigelse, hvis du har købt en vare ved fjernsalg (køb på nettet), og varen ikke er leveret.

Du kan evt. have bestilt og forhåndsbetalt en flyrejse, billeje eller et hotelophold, men ydelsen er ikke leveret. Du benytter også indsigelsesformularen, hvis du har bestilt og betalt for en vare, som ikke er blevet leveret, eller hvis du har bestilt og betalt for en vare, som ikke leveres som aftalt (udskyder leveringen), og som du derfor ønsker at annullere. Er varen modtaget efter aftalt leveringsdato, skal varen sendes retur først eller være forsøgt sendt retur.

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 formularen nedenfor. Det skal fremgå af indsigelsen, hvordan og hvornår forretningen er kontaktet, og hvad der er kommet ud af din henvendelse til butikken.

Der skal normalt være gået 14 dage efter varens forventede leveringsdato, før du kan gøre indsigelse. Hvis der ikke er aftalt en leveringsdato, kan indsigelsen tidligst oprettes 15 dage efter pengene er hævet.

Når du sender indsigelsen, skal du vedlægge:

- Dokumentation for henvendelse til forretningen, fx mailkorrespondance.
- Ordrebekræftelse.

Hvis du ikke har modtaget en ordrebekræftelse, så vedlæg en detaljeret beskrivelse af den vare/ydelse, som forretningen skulle levere.

Herefter skal indsigelsen 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) 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 & 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 har købt en vare/ydelse som ikke er modtaget/leveret
I purchased goods or services which were not received/delivered

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

Hvilken dato forventede du at modtage varen/service? (DD-MM-ÅÅÅÅ) What date did you expect to receive the goods/service? (DD-MM-YYYY)	
--	--

Hvad svarede forretningen, da du forsøgte at kontakte dem for at løse sagen efter den forventede leveringsdato? In your attempt to resolve the matter with the merchant after the expected delivery date, what answer did you get?

Kun gældende for europæiske forretninger | Applies for European merchants only

Hvis indsigelsen vedrører konkursramt fly-/rejseselskab bedes du også besvare spørgsmålene nedenfor.
If the dispute relates to a bankrupt airline/travel agent, please answer the questions below.

Hvordan du har forsøgt at løse mellemværendet med forsikringsselskabet/garantifonden? How did you try to resolve the dispute with the bonding authority/insurance scheme?

Hvilken dato modtog du afvisning fra forsikringsselskabet/garantifonden? (DD-MM-ÅÅÅÅ) Date of letter of rejection/notification from the bonding authority/insurance scheme? (DD-MM-YYYY)	
---	--

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 Cardholder's signature