

Blanketten fylls i elektroniskt

## Jag har inte fått pengar i retur, trots att jag har annullerat köpet eller returnerat varan

Du kan bara skicka in en reklamation om du har utnyttjat din ångerrätt genom att annullera köpet (inom EU gäller 14 dagar, för övriga länder se respektive betalningsmottagares villkor för ångerrätt).

Innan du skickar in reklamationen, kontakta först betalningsmottagaren. Det är ofta det snabbaste och enklaste sättet att rätta felet. Om du inte själv kan lösa ärendet med betalningsmottagaren, fyll i blanketten.

Det är viktigt att du fyller i alla fält i blanketten och bifogar dokumentation för vad du har beställt och som visar att du har pengarna till godo.

När du har fyllt i blanketten, skriv ut den och skriv under.

Du kan välja att skicka den med post till:

Danske Bank  
Kortreklamationer  
Box 7523  
103 92 Stockholm

eller skanna blanketten med din underskrift och skicka den via säkert meddelande i Hembanken.

Vi kan komma att behöva kontakta dig för att få ytterligare information om ditt ärende.

### Information om kortinnehavaren

Kortinnehavarens namn		Personnummer
Adress		
Postnummer	Ort	Telefon dagtid
E-mailadress		Mobiltelefon
Clearing.nr.	Kontonummer	Sista 4 siffrorna i kortnumret

Blanketten fylls i elektroniskt

Kortinnehavarens namn / Cardholder name

Sista 4 siffrorna i kortnumret / Last 4 digits of the card number /

Orsak till reklamation / Dispute reason:

Jag har inte fått pengar i retur, trots att jag har annullerat köpet eller returnerat varan. / Credit not received.

Icke godkända transaktioner / Disputed transactions: En transaktion per rad / One transaction per line

Inköpsdatum / Date of purchase	Betalningsmottagare / Merchant name	Reklamationsbelopp och valuta / Dispute amount and currency	Reklamationsbelopp i SEK / Dispute amount SEK

Blanketten fylls i elektroniskt

Information från kortinnehavaren

Vad har du beställt? (Detaljerad beskrivning, t ex namn/märke, modell, mängd, färg, storlek, löptid, destination)

Vad har hänt? Sätt x och bifoga dokumentation

- Jag har använt min lagliga ångerrätt och har annullerat köpet (bifoga dokumentation)
- Jag har annullerat köpet enligt betalningsmottagarens villkor (bifoga kopia av annullering och villkoren)
- Jag har annullerat köpet genom att returnera varan (ange information om när och hur returen gjordes samt bifoga kvitto på returen)

- Betalningsmottagaren har lovat att betala tillbaka beloppet (bifoga dokumentation, t ex kreditfaktura)
- Annat (beskriv och bifoga dokumentation)

Datum när betalningsmottagaren kontaktades (ÅÅÅÅ-MM-DD)

Hur kontaktades betalningsmottagaren?  E-mail  Telefon  Hemsida  Brev

Annat (beskriv)

Vad blev resultatet av din kontakt med betalningsmottagaren? (sätt X)

- Betalningsmottagaren har inte reagerat på kontakten
- Betalningsmottagaren har lovat att leverera en ny vara - ange nytt leveransdatum
- Betalningsmottagaren har lovat att returnera beloppet (bifoga dokumentation)
- Betalningsmottagaren vill inte ge information om returadress och varan kan därför inte returneras (bifoga dokumentation)
- Annat (beskriv)

Bifoga dokumentation, som visar vad du har beställt. Det kan t ex. vara en faktura, orderbekräftelse eller mail, som t ex. innehåller varubeteckning, antal, märke, modell, färg, storlek osv.

Finns annan dokumentation som kan vara relevant, bifoga gärna även denna.

Underskrift / Customer affidavit

Härmed intygas på heder och samvete att ovanstående av mig lämnade uppgifter är fullständiga och sanningsenliga\*. Om ärendet utredes av Polisen är jag införstådd med att banken ger Polisen den information de behöver för sin utredning. I det fall banken efter särskild prövning förskotterar ersättning för reklamerat belopp innan utredningen är klar så är jag införstådd med att banken kan komma att återta hela eller delar av förskotterat belopp om utredningen utvisar att jag är ansvarig. / I solemnly declare that the information above is correct and truthful.\* / If the case is investigated by the police, I hereby consent to the bank providing the police with any information they may require in connection with the case. / In case the Bank decides, at its own discretion, to provide a temporarily advance payment before the investigation is complete, I agree that the Bank may withdraw all or part of the advance payment if the investigation shows that I am responsible.

Ort och datum / Place and date

Kortinnehavarens underskrift / Cardholder's signature

\* Att lämna oriktiga uppgifter kan vara förenat med straffansvar. / To leave false information can be a subject to criminal proceedings.