

# Informations générales sur la réclamation d'une transaction par carte de débit

Ce formulaire sert à contester des transactions indûment débitées sur votre **carte de débit** (Debit Mastercard, Visa Debit, Maestro, V PAY), que SIX BBS AG (ci-après «**SIX**») traite pour le compte de votre établissement financier émetteur de cartes (ci-après «**émetteur de cartes**»). **En cas de perte ou de vol de votre carte de débit, nous vous prions de contacter sans délai votre émetteur de cartes.**

Dans le cadre d'une procédure de remboursement (dite procédure de chargeback ou rétrofacturation), SIX et l'émetteur de cartes sont contraints de se conformer aux règlements internationaux en vigueur de Mastercard et de Visa, de sorte que leurs spécifications doivent être respectées. En fait partie, selon le motif de la réclamation, la remise obligatoire de preuves. Tout document en relation avec la transaction contestée de carte de débit augmente de manière significative les chances d'obtenir un remboursement. La décision d'accepter ou de refuser une demande de remboursement est prise conformément aux règles de Mastercard et de Visa. Cette décision ne peut être influencée ni par SIX, ni par l'émetteur de cartes.

## Que devez-vous faire:

- Nous attirons votre attention sur le fait qu'un débit injustifié peut aussi résulter d'une erreur involontaire du commerçant. Il suffit souvent d'une prise de contact directe avec le commerçant pour clarifier le débit injustifié. **Avant d'envoyer le formulaire de réclamation, veuillez prendre contact avec le commerçant qui a déclenché la transaction contestée de carte de débit.**
- **Il faut remplir un formulaire séparé pour chaque transaction contestée avec votre carte de débit** (exception: motif de la réclamation «*Transaction(s) non effectuée(s)*»). Remplissez complètement le formulaire et indiquez le motif de la réclamation correspondant.
- Il est nécessaire de remettre des documents justificatifs en fonction du motif de la réclamation (p. ex. e-mails, informations sur les contacts avec le commerçant, justificatifs, etc.). **Veillez joindre tous les documents disponibles.**
- Ce formulaire n'est valable qu'avec une signature juridiquement valable du/de la titulaire de carte. Signez-le sur la dernière page et remettez-le à SIX **avec tous les documents nécessaires** au moyen de la fonction de téléchargement sur [www.six-group.com/fr/products-services/banking-services/debit-and-mobile-services/chargeback-six.html](http://www.six-group.com/fr/products-services/banking-services/debit-and-mobile-services/chargeback-six.html).

## Comment procéder pour bénéficier des avantages:

- Après une première vérification de vos documents, vous recevrez de notre part une confirmation de réception écrite par e-mail.
- Comme diverses instances sont impliquées dans le processus de clarification, plusieurs mois peuvent parfois s'écouler jusqu'à la clarification définitive de l'affaire.

## Remarques importantes:

- Le principe est le suivant: SIX ne peut faire opposition auprès du commerçant impliqué que si vous contestez par écrit la transaction par carte de débit concernée dans les 30 jours après la réception de votre relevé de compte. En revanche, si vous souhaitez faire opposition à la transaction suite à la non-livraison ou à la non-réception de marchandises, vous ne pouvez soumettre la réclamation qu'à partir du 30e jour suivant la date de la transaction.
- Au moyen de ce formulaire, SIX accepte uniquement les requêtes en relation avec la transaction par carte de débit contestée (donc **aucune** réclamation concernant des intérêts, frais, etc. ou autres réclamations en relation avec les cartes de crédit). Pour toute autre question, veuillez vous adresser directement à l'émetteur de cartes.
- En cas de réclamation injustifiée ainsi qu'en cas d'indications erronées ou manquantes, l'émetteur de la carte peut se réserver le droit de facturer une indemnité forfaitaire de dédommagement à la personne titulaire de la carte de débit. Pour obtenir des informations supplémentaires concernant une éventuelle utilisation et le montant de l'indemnité de dédommagement, veuillez consulter le site Internet de l'émetteur de cartes ou prendre directement contact avec l'émetteur de cartes.



# Formulaire de réclamation pour les transactions avec cartes de débit

## Données relatives à la carte de débit, à la personne titulaire de la carte de débit et à la transaction par carte de débit contestée (veuillez remplir complètement)

IBAN (21 caractères)	<input type="text"/>		
Prénom	<input type="text"/>	Numéro de carte (seulement les 4 derniers caractères)	<input type="text"/>
Nom	<input type="text"/>	Date de la transaction (JJ.MM.AAAA)	<input type="text"/>
Numéro de téléphone	<input type="text"/>	Horaire de la transaction (HH:MM:SS)	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>	Montant de la transaction en CHF	<input type="text"/>
		Montant de la transaction en devise étrangère	<input type="text"/>
Nom/Localité du commerçant	<input type="text"/>		

## J'ai contrôlé mon relevé de compte et conteste le débit mentionné ci-dessus en relation avec ma carte de débit pour les raisons suivantes:

**Montant débité erroné**

Le montant débité de la transaction n'est pas correct. Le montant correct est de \_\_\_\_\_ (montant et devise).

**Documents indispensables**

- Copie du justificatif de vente/de la facture avec le montant d'origine correct

**Réglé avec un autre moyen de paiement**

J'ai déjà payé autrement le montant contesté.

**Documents indispensables**

- Justificatif de paiement (pièces justificatives de paiement en espèces, avis de débit, etc.)

**Crédit non comptabilisé**

Le montant indiqué sur le justificatif de crédit ci-joint n'a pas été crédité sur mon compte bancaire.

**Documents indispensables**

- Copie du justificatif de crédit, promesse écrite de crédit du commerçant ou justificatif d'annulation

**Espèces non reçues**

Je certifie avoir effectué un retrait d'espèces au distributeur automatique de billets et n'avoir pas reçu la somme souhaitée.

Je n'ai pas reçu d'argent lors de ce retrait.

J'ai demandé un montant de \_\_\_\_\_ (montant et devise). Le montant en espèces qui m'a été versé ne correspond pas au justificatif. J'ai reçu seulement une partie du montant, à savoir \_\_\_\_\_ (montant effectivement reçu et devise).

**Montant débité plusieurs fois**

Mon compte bancaire a été débité deux fois/plusieurs fois pour un achat que j'ai effectué une fois avec la carte de débit.

**Documents indispensables**

- Documents concernant la transaction correcte par carte de débit

**Débit récurrent (abonnement résilié)**

Je conteste les débits récurrents du commerçant mentionné ci-dessus alors que j'ai résilié l'abonnement dans les délais, conformément aux conditions de vente du commerçant, le \_\_\_\_\_ (JJ.MM.AAAA).

par écrit (e-mail, fax, lettre)

par téléphone, personne de contact: \_\_\_\_\_

**Documents indispensables**

- en cas de résiliation par écrit: Copie de la résiliation dans les délais

- en cas de résiliation par téléphone: Notice téléphonique détaillée par écrit et signée en bonne et due forme par la personne titulaire de la carte de débit (un scan de la notice téléphonique suffit)



**Prestation non fournie (réservation de l'hôtel, p. ex.)**

J'ai annulé la prestation/réservation dans les délais le \_\_\_\_\_ (JJ.MM.AAAA).

par écrit (e-mail, fax, lettre)  par téléphone, personne de contact: \_\_\_\_\_

**Documents indispensables**

- Copie de la prise de contact par écrit avec le commerçant (si c'est le cas)
- Justificatif de l'annulation
- En cas de réservation d'hôtel: Numéro de l'annulation \_\_\_\_\_

**Marchandise falsifiée**

La marchandise fournie est une contrefaçon.

**Documents indispensables**

- Copie de la commande
- Justificatif que la marchandise est une contrefaçon (p. ex., expertise/confirmation d'un revendeur spécialisé correspondant)
- Indications sur le lieu où se trouve la marchandise

**Marchandise/service non reçu(e)\*/ne correspond pas à la description/défectueuse**

J'ai commandé la/les marchandise(s)/le/les service(s) et le montant correspondant a été débité de mon compte bancaire avec ma carte de débit, cependant:

je n'ai pas reçu la marchandise/le service commandé(e)\*

**\* Remarque: ce type de réclamation ne peut se faire que 30 jours après la date de la transaction**

la marchandise fournie ne correspond pas à la description

la marchandise fournie est défectueuse

Par ailleurs, j'ai pris contact avec le commerçant le \_\_\_\_\_ (JJ.MM.AAAA) pour clarifier l'affaire:

par écrit (e-mail, fax, lettre)  par téléphone, personne de contact: \_\_\_\_\_

**Le résultat de ma prise de contact:**

---

---

**Documents indispensables**

- Copie de la prise de contact par écrit avec le commerçant (si c'est le cas)
- Copie de la commande

**Également nécessaire en cas de marchandise défectueuse ou différente**

- Justificatif que la marchandise a été retournée (p. ex., quittance de la pose/suivi de l'envoi)
- Explication détaillée du défaut ou de la/des divergence(s) par rapport à la marchandise commandée (les photographies ne sont pas autorisées)

---

---

---

**Transaction(s) non effectuée(s)**

Je confirme par la présente que la carte de débit mentionnée ci-dessus n'a été ni volée, ni perdue et que je ne l'ai pas prêtée à une personne tierce. La/les transaction(s) de carte de débit mentionnée(s) ci-après n'a/n'ont été effectuée(s) ni par moi, ni à ma connaissance, ni à ma faveur. Je ne reconnais ni le/les nom(s) du/des commerçant(s), ni le/les montant(s) débité(s).

Date de la transaction	Nom du commerçant	Localité du commerçant	Monnaie d'origine	Montant d'origine	Montant en CHF
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____



Date de la transaction	Nom du commerçant	Localité du commerçant	Monnaie d'origine	Montant d'origine	Montant en CHF
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

**Autres raisons**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Remarques éventuelles relatives à cette réclamation**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Confirmations finales**

J'ai pris connaissance que le traitement de ma demande nécessite que je signe en bonne et due forme le présent formulaire. En signant le formulaire, j'atteste également que

1. j'informerai SIX ([cbonline@six-group.com](mailto:cbonline@six-group.com)) spontanément et immédiatement de tout remboursement/paiement partiel éventuel de la/des transaction(s) réclamée(s) dans le cadre du présent formulaire – éventuellement par un tiers.

2. toutes les données que j'ai saisies sur le présent formulaire sont conformes à la vérité et complètes.
3. ma carte de débit (Debit Mastercard/Visa Debit/Maestro/V PAY) n'était ni perdue, ni volée au moment de la/des transaction(s) contestée(s) et qu'elle se trouvait constamment en ma possession.

Date \_\_\_\_\_ Signature de la personne titulaire de la carte de débit \_\_\_\_\_

**Veillez soumettre le formulaire entièrement rempli et signé en bonne et due forme avec tous les documents requis au moyen de la fonction de téléchargement sur le site Internet [www.six-group.com/fr/products-services/banking-services/debit-and-mobile-services/chargeback-six.html](http://www.six-group.com/fr/products-services/banking-services/debit-and-mobile-services/chargeback-six.html).**

La transmission des données à SIX BBS AG (ci-après «SIX») se fait de manière cryptée par Internet au moyen du présent formulaire. Toutefois, il est possible que des tiers non autorisés puissent accéder aux données transmises par l'intermédiaire du présent formulaire, notamment au moyen de programmes malveillants installés sur votre ordinateur. En utilisant le présent formulaire pour la transmission électronique de données confidentielles (IBAN p. ex.), vous acceptez le risque de divulgation de la relation bancaire et des informations de la banque sur le client vis-à-vis de tiers et dégagez SIX de toute responsabilité pour les dommages résultant de l'utilisation du présent formulaire, dans la limite prévue par la loi.

En indiquant votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail, vous acceptez explicitement que SIX vous contacte par téléphone et/ou par un e-mail non sécurisé. Veuillez prendre note que l'utilisation d'e-mails comporte des risques importants, tels que le manque de confidentialité, d'éventuelles manipulations du contenu ou de l'expéditeur, un destinataire erroné, des virus, etc. SIX décline toute responsabilité pour les dommages pouvant survenir lors de l'utilisation de e-mails. De ce fait, SIX recommande également de ne pas envoyer d'informations sensibles par e-mail, de ne pas envoyer le texte reçu avec la réponse et de saisir à nouveau l'adresse e-mail à chaque échange de e-mail.