

## Jeg har returneret/afbestilt min vare/ydelse, men har ikke fået beløbet retur

Du kan gøre indsigelse, hvis du har betalt varen/ydelsen med Dankort, og du har udnyttet din lovbestemte fortrydelsesret på 14 dage. Enten har du nægtet at modtage varen/ydelsen eller undladt at afhente varen/ydelsen og givet sælgeren besked om det.

Har du betalt med Visa-delen af dit Visa/Dankort eller med dit MasterCard og gjort brug af fortrydelsesretten, kan vi i nogle tilfælde også hjælpe, hvis du har modtaget varen/ydelsen og returneret den. Har du nægtet at modtage varen/ydelsen eller undladt at afhente varen/ydelsen, skal det fremgå af firmaets vilkår og betingelser, at dette er en acceptabel returret, før du kan gøre indsigelse. Du kan først gøre indsigelse 30 kalenderdage efter, at du har returneret varen/ydelsen eller forretningen har udstedt en kreditnota.

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.

### **Når du har udfyldt blanketten, skal du printe, underskrive og sende den med posten sammen med eventuel dokumentation til:**

Sparekassen Vendsyssel  
Produktion Privat  
Bredgade 7  
9490 Pandrup

For at vi kan behandle din indsigelse, skal følgende bilag vedlægges indsigelsen:

- En ordrebekræftelse med en detaljeret beskrivelse af varen/ydelsen og leveringsdato
- Dato og dokumentation for, at købet er annulleret
- Dokumentation for, at du har henvendt dig til forretningen, for eksempel en kopi af korrespondancen
- En kreditnota eller anden form for skriftligt løfte om tilbagebetaling fra forretningen
- Dokumentation for, at varen/ydelsen er sendt retur, for eksempel Track and Trace-nummer fra posthuset og forretningens accept af, at du returnerer varen/ydelsen

Husk at gemme en kopi af dokumenterne hos dig selv.

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

Indsigelsesblanketten bedes udfyldt elektronisk eller med blokbogstaver. Det er vigtigt, at du udfylder alle felter på blanketten, så vi har tilstrækkelig information til at behandle din indsigelse.

Når vi har modtaget din indsigelse, indsætter vi hurtigst muligt det beløb, som du har gjort indsigelse mod, på din konto. Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, forbeholder vi os retten til at trække beløbet tilbage igen og opkræve et administrationsgebyr, jævnfør Sparekassen Vendsyssels Prisinformation.

Vi vil benytte din e-mailadresse til dialog og information om din indsigelse.

Jeg har returneret/afbestilt min vare/ydelse, men har ikke fået beløbet retur

### Oplysninger om kortholder

Kortholders navn	
Adresse	
Postnr. og by	
CPR-nr.	
Telefonnr./ mobilnr.	
E-mailadresse	
Reg.nr. og kontonr.	
Kortnr. (16 cifre)	
Virksomhedsnavn (kun ved firmakort)	
CVR-nr. (kun ved firmakort)	

### Betalinger, der gøres indsigelse mod

Købsdato	Forretningens navn	Valuta	Beløb

### Kortholders forklaring/hændelsesforløb

Hvornår og hvordan har du kontaktet forretningen, og hvad var resultatet af henvendelsen?

Hvilken vare/ydelse har du købt?

Jeg har returneret/afbestilt min vare/ydelse, men har ikke fået beløbet retur

Har du annulleret købet i henhold til betingelserne for købet? Hvis ja, hvad svarede forretningen?	
<input type="checkbox"/> Ja	
<input type="checkbox"/> Nej	

Har du modtaget varen/ydelsen? Hvis ja, hvilken dato? Hvis nej, hvornår var forventet leveringsdato?	
<input type="checkbox"/> Ja	
<input type="checkbox"/> Nej	

Har du returneret varen/ydelsen til forretningen i henhold til betingelserne for købet? Hvis ja, hvordan og hvilken dato?	
<input type="checkbox"/> Ja	
<input type="checkbox"/> Nej	

Med hvilket firma har du returneret varen/ydelsen, oplys Track and Trace-nummer, hvis muligt?	

Nægter forretningen at modtage varen/ydelsen retur? Hvis ja, vedlæg dokumentation for, hvor varen/ydelsen befinder sig nu?	
<input type="checkbox"/> Ja	
<input type="checkbox"/> Nej	

Nægter forretningen at tilbageføre beløbet?	
<input type="checkbox"/> Ja	
<input type="checkbox"/> Nej	

