

Reklamationsformular

Bitte vollständig ausfüllen.

CardProcess GmbH
 Reklamation
 Wachhausstraße 4
 76227 Karlsruhe

Fax: (0721) 1209-6694

Kundeninformation / Karteninhaber

(Customer information /cardholder)

Kreditkartenkontonummer: _____
(Card account number)

Name des Kontoinhabers: _____ Vorname: _____
(sofern abweichend vom Karteninhaber (Account owner) /if different from cardholder) (Firstname)

Kartennummer: _____
(Card number)

Name des Karteninhabers: _____ Vorname: _____
(Last name of cardholder) (Firstname)

Straße und Hausnummer: _____
(Street and number)

Länderkennung: _____ PLZ/Ort: _____
(Country Code) (Post Code/City)

Telefon-Nr.: _____ E-mail: _____
(Phone number) (tagsüber erreichbar)

Angaben zur Reklamation *(Details on disputed item)*

- Ich reklamiere mehrere Transaktionen und habe die Angaben zu allen Einzelbeträgen auf Seite 3 aufgelistet.
- Ich reklamiere eine einzelne Transaktion.

Betrag in €: _____ Betrag in Fremdwährung: _____ Fremdwährung: _____
(Amount in €) (Amount in foreign currency) (Foreign currency)

Umsatzdatum: _____ Unternehmen und Ort: _____
(Transaction date) (Merchant name and location)

Bitte Zutreffendes ankreuzen und verwenden Sie pro Reklamationsgrund ein separates Formular.

	Reklamationsgrund <i>(Dispute reason)</i>	Erforderliche Unterlagen und Angaben <i>(Required documents and details)</i>
1 <input type="checkbox"/>	Belastung kann nicht zugeordnet werden/Belegkopie gewünscht <i>(Transaction is not recognised/copy of sales receipt required)</i>	
2 <input type="checkbox"/>	Bestellte Ware /Leistung nicht erhalten <i>(Ordered goods/services not received)</i> <input type="checkbox"/> Klärungsversuch mit Händler ohne Erfolg <i>(Attempt to resolve with merchant unsuccessful)</i>	Genauere Beschreibung der bestellten Ware/Leistung & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z.B. Kopie Email, Brief, Fax, etc.) <i>(Detailed description of ordered goods/service & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</i>

<input type="checkbox"/>	<p>Bestellte Ware / Leistung teilweise nicht erhalten <i>(Ordered product/goods partially not received)</i></p>	<p>_____</p> <p>Auflistung der bestellten Ware/Leistung und Auflistung der davon nicht erhaltenen Ware mit entsprechendem Wert & Nachweis / Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z.B. Kopie Email, Brief, Fax, etc.) <i>(List of ordered products/goods and list of items not received with money equivalent & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</i></p>
<p>3 <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ware an Händler zurückgesandt und keine Gutschrift erhalten <i>(Product/goods returned to merchant but no refund received)</i></p> <p>Ware teilweise an Händler zurückgesandt und keine Gutschrift erhalten <i>(Partially returned product/goods to merchant but no refund received)</i></p>	<p>Rücksendenachweis inkl. Sendungsverfolgung & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z.B. Kopie Email, Brief, Fax, etc.) <i>(Evidence of return consignment & detail and evidence of merchant contact (i.e. copy of emails, letter, fax))</i></p> <p>Rücksendenachweis & Auflistung der zurückgesandten Ware mit entsprechendem Wert & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Händler (z.B. Kopie Email, Brief, Fax, etc.) <i>(Evidence of return consignment & list of items returned with monetary equivalent & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</i></p>
<p>4 <input type="checkbox"/></p>	<p>Auftrag/Bestellung/Reservierung storniert und dennoch belastet <i>(Order/reservation/booking cancelled but charged despite cancellation)</i></p>	<p>Nachweis zur Stornierung (Stornierungsnummer und Stornierungsdatum) <i>(Evidence of cancellation (cancellation number and date of cancellation))</i></p> <p>_____</p> <p>& Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z.B. Kopie Email, Brief, Fax, etc.) <i>(& evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</i></p> <p>Auftrags-/Bestellungs-/Reservierungsunterlagen und Stornobedingungen <i>(Documentation of order/booking/reservation)</i></p>
<p>5 <input type="checkbox"/></p>	<p>Angekündigte Gutschrift nicht erhalten <i>(Refund not received)</i></p>	<p>Zusage über Gutschrift und Schriftverkehr mit Händler & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z.B. Kopie Email, Brief, Fax, etc.) <i>(Confirmation of refund and amount of the merchant & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</i></p>
<p>6 <input type="checkbox"/></p>	<p>Nachträgliche Belastung durch Unternehmen/Händler (Fahrzeugvermietung, Hotel, Kreuzfahrt o. A.) <i>(Subsequent charge from a merchant (car rental, hotel, cruise or similar))</i></p>	<p>Hotels/Kreuzfahrtveranstalter und Fahrzeugvermietungen sind nach Abreise bzw. Rückgabe berechtigt noch offene Forderungen (Mini-Bar, Bußgeldbescheid, Schäden am Fahrzeug o.Ä.) ohne erneute Autorisierung/Genehmigung des Kreditkarten-Inhabers nachträglich zu belasten. Bitte reichen Sie die Unterlagen zu der Nachbelastung ein <i>(Hotels/cruise and car rentals are allowed to charge for minibar, traffic tickets or damages to the car, or similar without a new authorization/renewed permission of the cardholder. Please provide documents of the subsequent charge.)</i></p>
<p>7 <input type="checkbox"/></p>	<p>Wiederkehrende Belastungen/Abo (monatlich, vierteljährlich, halbjährlich, jährlich) trotz Kündigung <i>(Recurring charges/standing order (monthly, quarterly, semi-annually, annually)) after cancellation)</i></p>	<p>Kündigungsnachweis mit genauem Kündigungsdatum _____ & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z.B. Kopie Email, Brief, Fax, etc.) <i>(Evidence of cancellation with exact cancellation date & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax))</i></p>
<p>8 <input type="checkbox"/></p>	<p>Betrag wurde doppelt/mehrfach belastet <i>(Amount charged twice/several times)</i></p>	<p>Ggf. vorhandene Belege, Rechnungen etc. <i>(Potentially existing sale slips, invoices etc.)</i></p>

<input type="checkbox"/>	Nur eine Transaktion getätigt und für weitere belastet <i>(Made only one transaction and received additional charges)</i>	Beleg mit Rechnungsbetrag <i>(Sales slip with invoice amount)</i>
9 <input type="checkbox"/>	Betrag wurde von xx,xx auf xx,xx erhöht <i>(Amount increased from xx,xx to xx,xx)</i>	Beleg mit Rechnungsbetrag <i>(Sales slip with exact amount)</i>
10 <input type="checkbox"/>	Betrag wurde mit anderen Zahlungsmitteln beglichen <i>(Amount paid by other means)</i>	Nachweis über anderweitige Bezahlung (Barzahlungsnachweis, Kontoauszug, Kreditkartenabrechnung, Voucher, Gutschein) & Nachweis/Angaben über Klärungsversuch mit Unternehmen (z.B. Kopie Email, Brief, Fax, etc.) <i>(Evidence of alternate payment (cash slip, bank statement, credit card statement, voucher, coupon) & evidence/correspondence with the merchant (i.e. copy of emails, letter, fax)</i>
11 <input type="checkbox"/>	Geld am Geldautomaten nicht erhalten <i>(Cash not received at ATM)</i>	Nachweise falls vorhanden <i>(Evidence if available)</i>
<input type="checkbox"/>	Geld am Geldautomaten nur teilweise erhalten <i>(Cash only partially received at ATM)</i>	Angabe über die Höhe des nicht erhaltenen Betrags xx.xx€ <i>(Indication of amount not received at ATM)</i>
12 <input type="checkbox"/>	Umsatz / Umsätze bei Anbieter(n) von „digitalen Gütern“ (z.B. Musik-, Buch- und Software-Downloads, Nutzungsentgelte für Handyanwendungen und Online-Angebote sowie Gebühren für Handy- und Konsolen-Spiele) wurde(n) weder getätigt noch autorisiert <i>(Transaction "digital goods" neither made nor authorised)</i>	Diese Zahlungsreklamationen können nur unter eingeschränktem Bedingungen zurückbelastet werden: Sie sind für die Transaktion nicht verantwortlich, haben nachweislich bereits den Händler informiert und Sie können dem Händler unzureichende Schutzmaßnahmen bezüglich des Accounts nachweisen <i>(Special conditions apply)</i> Ein schriftlicher Nachweis wird nach Eingang und Prüfung der Zahlungsreklamation bei Ihnen angefordert <i>(written evidence will be requested after validation of complaint)</i>
13 <input type="checkbox"/>	Umsatz wurde weder getätigt noch autorisiert <i>(Transaction neither made nor authorised)</i>	Wichtiger Hinweis: Bitte berücksichtigen Sie, dass eine Kartensperre erforderlich ist! <i>(Close of the account necessary!)</i>
<input type="checkbox"/>	Ich bestätige, dass meine Karte weder verloren noch gestohlen wurde und dass ich immer im Besitz meiner Karte war <i>(I certify that my credit card has never been lost nor stolen and I was at all times in possession of card.)</i>	
<input type="checkbox"/>	Strafanzeige wurde erstattet <i>(Police report was filed)</i>	Nachweis über erstattete Strafanzeige beifügen <i>(Attach copy of the police report)</i>
14	Sonstiges <i>Others</i>	Detaillierte Beschreibung des Sachverhaltes <i>(Detailed description of the circumstance)</i>

Allgemeiner Hinweis – bitte verwenden Sie für weitere Ausführungen und Ergänzungen ein Beiblatt. Vielen Dank.
(General reference – please use a supplemental sheet in case of additional and specified explanation. Thank you.)

Ort, Datum (Place; Date)	Unterschrift des Karteninhabers (signature of cardholder)
Ansprechpartner in der Bank (Name, Telefonnummer, Emailadresse)	
Ort, Datum (Place; Date)	Stempel, Unterschrift der Bank

Einzelaufstellung mehrerer reklamierter Transaktionen (Itemized list of claimed transactions)

Karteninhaber (Cardholder)
Kreditkartenkontonummer (Card account number)
Kartenummer (Credit card number)

Reklamationsgrund (dispute reason) – Bitte geben Sie hier zwingend einen Reklamationsgrund an

Umsatzdatum Date of Purchase	Händlername und Ort Merchant Name and Location	Betrag / Amount Euro	Fremdwährung Foreign Currency Code	Betrag Fremdwährung Amount in foreign Currency

Ort, Datum (Place; Date)	Unterschrift des Karteninhabers (signature of cardholder)
Ansprechpartner in der Bank (Name, Telefonnummer, Emailadresse)	
Ort, Datum (Place; Date)	Stempel, Unterschrift der Bank