

Har du fått obehöriga köp eller felaktiga debiteringar på ditt kort? Eller har beställda varor inte dykt upp? För att vi ska kunna hjälpa dig på bästa sätt ber vi dig att läsa igenom följande information.

Försök att lösa problemet direkt med inköpsstället

Butiker och företag som tar emot betalkort ansvarar för fel på vara eller tjänst gentemot dig som kortinnehavare. Om vi ska hjälpa dig att reklamera måste du själv först försöka lösa problemet med inköpsstället. Får du ingen hjälp av inköpsstället kan du reklamera till oss. Det måste framgå av din reklamation hur, när, vem du pratat med och vad resultatet blev. Spara brev och e-post som du kan bifoga din reklamation.

Redogör detaljerat för ditt ärende

För att vi ska kunna utreda din reklamation är det viktigt att vi får tillräcklig information. Var noga med att ange kortnummer, belopp och anledning till reklamationen. Bifoga kopior på korrespondensen med inköpsstället och all annan dokumentation som stärker din reklamation, t.ex. kvitto och order/leveransbekräftelse. Tänk på att det alltid är kortinnehavaren som måste skriva under reklamationen. Reklamation ska göras utan onödigt dröjsmål från det att du som kortinnehavare får kännedom om en obehörig eller felaktig transaktion.

Känner du inte igen transaktionen?

Om du saknar kvitto över transaktionen, inte har någon orderbekräftelse eller inte hittar inköpsställets kontaktuppgifter ber vi dig försöka hitta kontaktuppgifterna på Internet eller genom att fråga en kollega eller resebyrå. Om transaktionen på fakturan är helt obekant rekommenderar vi att du först kontrollerar transaktionen genom att logga in i vår webbtjänst och gå in på Min faktura. Genom att klicka på transaktionen i fråga får du tillgång till detaljerad information om debiteringen.

Hotell, biluthyrning och köp på Internet

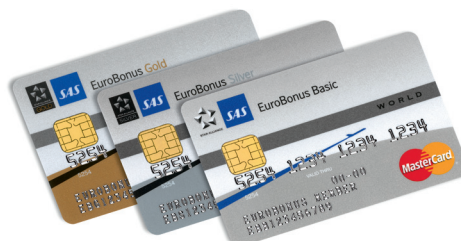
Biluthyrningsfirmor kan göra debiteringar också i efterhand om bilen t.ex. har returneras till ett annat ställe än vad som överenskommits, om det är mindre bensin i tanken än då bilen överlåtits, om bilen har skadats eller om du brutit mot trafikregler under uthyrningen. Hotell har rätt att t.ex. debitera en s.k. no-showavgift för en bokning som inte har annullerats. När det gäller tjänster på Internet är det bra att kontrollera att du inte har bundit dig till en fortlöpande tjänst som debiteras t.ex. månatligen.

Fyll i och returnera reklimationsblanketten

Vi ber dig vänligen fylla i den bifogade reklimationsblanketten och returnera den till oss så fort som möjligt, helst före fakturans förfallodag. Vi ber dig bifoga alla dokument som hänför sig till reklamationen, t.ex. kopior på kvitton, orderbekräftelser och e-postmeddelanden. Vi svarar gärna på eventuella tilläggsfrågor, tel. 09 6939 9498.

Blanketten inklusive bilagor kan du faxa till nummer 09 6939 9461 eller posta till följande adress: SEB Kort Bank AB, Reklamationsavdelningen, PB 1085, 00101 Helsingfors.

SEB Kort Bank AB, Helsingin sivuliike
PB 1085, 00101 Helsingfors
Tel. 020 630 0060
FO-nummer 1597729-5



Reklamationsblankett

Cardholder dispute

Kortinnehavaren / Cardholder

Namn / Name	Personbeteckning / Social security number
Adress / Street address	Kortets 4 sista siffror / 4 last digits of the Card number
Postnummer och postanstalt / Postal code and city	Telefonnummer / Telephone number
E-postadress / E-mail address	

Information om köpet / Purchase details

Inköpsställe / Sales establishment	
Inköpsdatum / Date of purchase	Summa / Amount

Reklamation / Complaint

☐ Jag behöver en kvittokopia på inköpet (gäller ej PIN-kodsköp). <i>I need a copy of the receipt (not valid for purchases verified by PIN-code).</i>	☐ Inköpsbeloppet på mitt kvitto motsvarar inte beloppet på fakturan (bifoga en kopia på kvittot). <i>The sales total does not match the amount charged on my invoice (copy of sales receipt enclosed).</i>
☐ Jag har gjort endast ett inköp. <i>I have made only one single transaction.</i>	☐ Jag har inte mottagit de beställda varorna (bifoga en kopia av orderbekräftelsen). <i>I have not received the merchandise specified on the enclosed order confirmation.</i>
☐ Jag har inte själv använt eller låtit någon annan använda mitt kort för inköp på Internet. <i>I have not used or authorized the use of my card for Internet charges.</i>	☐ Hotellbokningen annullerades (bifoga annulleringsnummer). <i>The hotel reservation was cancelled (cancellation number under Additional information).</i>
☐ Jag betalade kontant eller med check, ett annat kort eller en voucher (bifoga en kopia på kvittot). <i>I paid by cash, cheque, another card, voucher (copy of receipt enclosed).</i>	☐ Jag har inte gjort detta/dessa inköp (kompletterande information under Tilläggsuppgifter). <i>I neither made nor authorized the transaction. Please complete under Additional information.</i>

Tilläggsuppgifter / Additional information

Bifoga en separat utredning vid behov. *Please enclose a separate report, if needed.*

☐ Fakturan betalas i sin helhet. <i>Invoice paid in full.</i>	☐ Jag har kortet i behåll. <i>I have the card in my possession.</i>
☐ Fakturan betalas med avdrag för den/de reklamerade transaktionen/transaktionerna. <i>Invoice paid less the above mentioned transaction/transactions.</i>	☐ Jag har själv försökt lösa detta med inköpsstället. <i>I have tried to resolve the dispute with the merchant.</i>

Kortinnehavarens underskrift / Cardholder's signature

Ort och datum / Place and date	Underskrift / Signature
--------------------------------	-------------------------