

## Kortinnehavare/Cardholder

Namn/Name*	Kort nr/Card No.*
Telefon dagtid (inkl. riktnr)/Telephone No. (incl. area code)*	Bankkontonr/Bankaccount No.*
E-post/E-mail	

\* Obligatoriska uppgifter/Must be filled in.

**Vid nedan med \* markerade ärenden måste du själv försöka lösa problemet med inköpsstället, då butiker och företag som tar emot Visa/MasterCard/Maestro ansvarar för fel på vara eller tjänst gentemot dig som kortinnehavare. Spara alltid bevis på att du försökt lösa problemet.**

\* Jag har försökt lösa detta med inköpsstället/I have attempted to resolve the dispute with the merchant.

\* På vilket sätt?/In what way? .....

\* När (datum) / When (date) .....

\* Vad fick du för svar? / Merchants response? .....

### Bifoga faktura/kontoutdrag och markera reklamerade köp/Enclose invoice/statement of account and mark the disputed transactions.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> * Jag har inte mottagit de av mig beställda varorna inom leveranstiden <b>enligt bifogad beställningsorder</b> /I have not received the merchandise specified in <b>the enclosed order confirmation</b> . | <input type="checkbox"/> * Jag har inte fått ersättning för <b>bifogad kreditnota</b> /This refund has not been credited my statement ( <b>provide the credit receipt</b> ). |
| <input type="checkbox"/> * Jag betalade med voucher, kontanter eller annat kontokort <b>enligt bifogat kvitto</b> /I paid by voucher, cash or another card ( <b>provide the receipt</b> ).   | <input type="checkbox"/> * Köpbeloppet överensstämmer inte med <b>bifogad notakopia</b> /The amount differs from <b>the enclosed receipt</b> .                               |
| <input type="checkbox"/> * Jag har bara gjort köpet den ..... men <b>inte</b> köpet den .....  |  |
| * I only made the transaction dated ..... but <b>not</b> the transaction dated .....   |  |

### Bifoga faktura/kontoutdrag och markera reklamerade köp/Enclose invoice/statement of account and mark the disputed transactions.

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Jag har inte gjort detta/dessa köp. <b>Kompletterande uppgifter måste fyllas i nedan</b> /I neither made nor authorized the transaction/s. <b>Please complete under additional information</b> . | <input type="checkbox"/> Jag har inte själv använt eller låtit någon annan använda mitt kortnummer på Internet. <b>KORTET MÅSTE SPÄRRAS</b> /I have not used or authorized my card for Internet charges. <b>THE CARD MUST BE BLOCKED</b> . |
| <input type="checkbox"/> Jag erhöll inga kontanter vid automatuttag/I did not receive the requested cash from the ATM.  | <input type="checkbox"/> Jag fick endast ut del av belopp vid automatuttag/I only received a partial amount from the ATM. ....   |
| <input type="checkbox"/> Jag har bara gjort ett köp den ..... med samma belopp och dag.<br>I only made one single transaction dated ..... with the same amount and transaction date.                                      |  |
| <input type="checkbox"/> Jag har kortet i behåll./ I still have the possession of my card.  |  |
| <input type="checkbox"/> .....  |  |

## Kompletterande uppgifter/Additional information

Har du varit på orten där inköpet/inköpen gjordes? / Have you been in the area where purchases were made? <input type="checkbox"/> Nej / No <input type="checkbox"/> Ja / Yes. Datum / Date	Har du besökt butiken där inköpet/inköpen gjordes? / Have you been in the store where the purchases were made? <input type="checkbox"/> Nej / No <input type="checkbox"/> Ja, kopia på köpnota bifogas/ Yes, copy of sales receipt enclosed
Övriga upplysningar/Additional information	

## Kortinnehavarens underskrift/Cardholder's signature

Samtliga uppgifter i denna anmälan är till alla delar korrekta, vilket härmed intygas/  
I hereby certify that this information is correct.

Ort, datum / Place, date	Namnteckning / Cardholder's signature
--------------------------	---------------------------------------

### Blanketten skickas till/Send to:

SEB Kort AB, Reklamationer, 103 83 STOCKHOLM. Faxnummer: 08-14 71 60. E-post: kortreklamationer@seb.se  
Internadress: SEB Kort, Reklamationer ML 5.

## **Viktig information som du behöver veta innan du gör din reklamation.**

Har ditt köp blivit debiterat flera gånger, har du inte fått dina beställda varor eller har du fått köp som du inte känner igen på ditt kort?

Visa och MasterCard har regler som måste följas vid en reklamation så att vi som betalningsförmedlare ska kunna hjälpa dig och så att du som kund inte ska förlora din reklamationsrätt.

### **Försök att lösa problemet direkt med inköpsstället.**

Butiker och företag som tar emot Maestro, Visa och MasterCard ansvarar för fel på vara eller tjänst gentemot dig som kortinnehavare därför måste du i många fall först försöka lösa problemet med inköpsstället innan du reklamerar till oss. Vilket framgår på reklamationsblanketten.

Agera snabbt! Får du ingen kontakt eller om det verkar dra ut på tiden med svar och utredning, kan du reklamera till oss. I din reklamation måste det framgå vem du kontaktat, när och hur den kontakten gjordes och vad resultatet blev.

Spara all dokumentation som tex namn på den du kontaktat, e-post, returkvitto och bifoga dem i din reklamation.

### **Redogör för ditt ärende**

För att vi ska kunna utreda din reklamation är det viktigt att vi får tillräcklig information. Passar inget alternativ på blanketten, använd då den tomma raden. Bifoga all dokumentation som stärker ditt ärende som tex kvitto, order, leveransbekräftelse, returkvitto och ev e-post. Glöm inte att din reklamation måste vara underskriven av dig som kortinnehavare.

### **Obehöriga köp på internet?**

Om du har fått obehöriga kortköp men har kortet kvar, måste du spärra kortet omgående. Du spärrar ditt kort på telefon 08-14 72 00, från utlandet +46 8 14 72 00, dygnet runt. Fyll i reklamationsblanketten och posta, faxa eller sänd via e-post till oss.

SEB har tjänsten lösenord för e-handel vilket innebär att du alltid kan handla tryggt och säkert med ditt kort på Internet. Du identifierar dig med ett lösenord när du gör ditt köp och kan därför vara säker på att ingen annan kan använda ditt kort. Tjänsten är kostnadsfritt och du ansluter dig på Internetkontoret.

Läs mer om lösenord för e-handel på [www.seb.se/kort](http://www.seb.se/kort).

### **Saknar du ett kvitto?**

Vi har inga debiteringsunderlag hos oss utan du måste kontakta inköpsstället direkt.

Mer information om att betala med kort finns på Konsumenternas Bank & Finansbyrå, [www.konsumentbankbyran.se](http://www.konsumentbankbyran.se)