

Reklamation av köp med mitt kort hos Ziklo Bank AB / Complaints of purchase with my card at Ziklo Bank AB

Kontoinnehavare / Account holder name

Personnummer ÅÅMMDD-XXXX / Personal ID YYMMDD-XXXX

Telefonnummer / Phonenumber

E-mail

Läs igenom nedan innan du fyller i din reklimationsblankett

Om du har gjort ett köp hos ett säljföretag som på något sätt har blivit felaktigt ska du i första hand vända dig till säljföretaget för att försöka lösa ärendet tillsammans med dem.

Om du varit i kontakt med säljföretaget men inte fått någon hjälp alternativt om du uppmärksammat att det finns en debitering som du inte känner dig vid fyller du i vår reklimationsblankett. För att ditt ärende ska gå så fort som möjligt är det viktigt att du fyller i blanketten så korrekt som möjligt.

- På sidan 2 markerar du det alternativ som bäst beskriver orsaken till din reklamation, enbart ett alternativ kan anges. Glöm inte att bifoga eventuella dokument som efterfrågas, exempelvis polisanmälan, orderbekräftelse, kopia på kvitto av köp/uttag, kopia på korrespondensen med säljföretaget.

Bifoga all dokumentation du har i ärendet.

- På sidan 3 fyller du i den/de transaktioner som du vill reklamera. Här kan du även beskriva så detaljerat som möjligt vad som har hänt.

När säljföretaget har fått vår reklimationsbegäran har de 60 dagar på sig att besvara begäran. Utredningen kan därför ta några månader. Du kommer att få besked per post när utredningen är klar. Glöm inte att ange namn, telefonnummer och mejladress som vi kan kontakta dig på för eventuella frågor/kompletteringar.

Sidorna 2 och 3 måste vara underskrivna innan reklamationen returneras till Ziklo Bank AB.

För att returnera reklamationen och tillhörande dokumentation välj ett av följande alternativ:

- Postledes (portofritt): Ziklo Bank AB, Frisvar, Affärsservice, 401 10 Göteborg
- Inscannad via e-post till: reklamation@ziklo.com

Vid frågor kontakta Ziklo Bank, Affärsservice, på telefon 031-83 89 20.

Kontoinnehavare / Account holder name

Kortnummer / Card number

422165XXXXXX

Ange de 4 sista siffrorna
/ Only the four last digits

Specificera köpet (Enbart ett val ska väljas) / Please specify the transaction (only one choice can be selected)

- Jag har kortet kvar, men jag har varken själv använt, eller låtit någon annan använda mitt kortnummer för detta/ dessa köp. **(Kortet måste vara spärrat. Bifoga även polisanmälan).**
The card is in my possession, but I did not make or authorize this/these transaction/-s. (The card must be blocked. Enclose the police report).
- Kortet är tappat/stulet, och jag har varken själv använt, eller låtit någon annan använda mitt kortnummer för detta/ dessa köp **(Kortet måste vara spärrat. Bifoga även polisanmälan).**
The card is lost/stolen, and I did not make or authorize this/these transaction/-s. (The card must be blocked. Enclose the police report).
- Jag har avbokat vara/tjänst men ändå blivit debiterad. Jag har varit i kontakt med sälj företaget men får ingen hjälp. **(Bifoga kopia av uppsägningsbrev, alternativt uppsägningskod och uppsägningsdag.)**
I have cancelled goods/services but I have still been debited. I have been in contact with the merchant but I have not received any help (Enclose copy of cancellation letter or cancellation code and cancellation date.)
- Jag har inte mottagit de beställda varorna/tjänsterna inom leveranstiden. Jag har kontaktat företaget men får ingen hjälp. Det har gått 30 dagar sedan transaktionsdatum. **(Bifoga orderbekräftelse, konversation med sälj företag samt leveransdatum).** *I have not received the merchandise/service within the delivery date. I have contacted the merchant but they are unwilling to help. 30 days has passed since the transaction date. (Enclose order confirmation, conversation with the sales company and date of delivery.)*
- Varorna eller tjänsten var inte som den beskrevs. **(Bifoga all relevant dokumentation och förklaring.)**
The merchandises or service was not as described. (Please enclose all relevant documentation and explanation.)
- Jag fick inga pengar/ endast del av beloppet vid uttag i automat. **(Bifoga kvitto på uttaget samt beskrivning vad som hänt och hur mycket du pengar fått ut)** *I have not received requested cash/partial amount from the ATM. (Enclose the receipt for withdrawal and a description of what happened and how much money you received)*
- Jag har inte fått ersättning för bifogad kreditnota. **(Det har gått 30 dagar sedan transaktionsdatum.)**
I was issued a credit but the enclosed copy of the credit has not been posted on my statement. (30 days has passed since the transaction date.)
- Köpet är en dubbeldebitering / *The transaction is a duplicate transaction*
- Köpbeloppet stämmer inte, ska vara belopp _____ enligt bifogat kvitto.
There is a discrepancy in the amount registered, should be, _____ see enclosed receipt.
- Annan orsak, **(Bifoga skriftlig redogörelse)**
Other circumstances, (Attach enclosed written explanation)

Kortinnehavarens underskrift / Cardholders signature

Härmed försäkrar jag att ovan lämnade uppgifter är sanningsenliga.

I hereby assure that the information given above and on the next page is true and correct.

Datum och ort / Date and place

Namnteckning / Cardholders signature

Namnförtydligande / Cardholders name

Kontoinnehavare / Account holder name

Kortnummer / Card number

422165XXXXXX	Ange de 4 sista siffrorna / Only the four last digits
--------------	--

Köpdatum ÅÅMMDD <i>Transaction date</i> YYMMDD	Försäljningsställe <i>Merchant and Place</i>	Belopp SEK <i>Amount SEK</i>

Skriv ner eventuell kompletterande information om händelsen. / Add if needed additional information about the event.

Kortinnehavarens underskrift / Cardholders signature

Härmed försäkrar jag att ovan lämnade uppgifter är sanningsenliga. / I hereby assure that the information given above and on the next page is true and correct.

Datum och ort / Date and place

Namnteckning / Cardholders signature

Namnförtydligande / Cardholders name

