

Informations relatives à la contestation d'une transaction

Toutes les transactions effectuées par carte de Visa Debit et crédit sont transmises par un système de traitement des données électronique de Mastercard® Worldwide ou Visa International. Les partenaires affiliés (restaurants, hôtels, grands magasins, etc.) transmettent tous les jours des millions de transactions via ce système international. D'où l'impossibilité de vérifier ou de supprimer une transaction individuelle. **Ce n'est qu'après imputation du montant à la carte de Visa Debit ou crédit que le/la titulaire de carte a la possibilité de contester une transaction directement auprès de nous et de demander le remboursement du montant correspondant.**

Pour de tels remboursements, la Banque Migros SA, et la société de traitement Viseca Payment Services SA, étant soumises au règlement international de Mastercard® Worldwide ou Visa International, sont donc tenues de respecter les directives en vigueur. Suivant son motif, la contestation implique notamment la fourniture obligatoire de preuves. Chaque document relatif à la transaction contestée permet d'augmenter considérablement les chances de remboursement. **La contestation doit être remise par écrit avec tous les documents correspondants (e-mails, lettres, informations sur les appels téléphoniques, justificatifs, etc.) dans les 30 jours à compter de la date de la facture.**

Dès réception par Viseca Payment Services SA de la contestation accompagnée de tous les documents demandés, nos spécialistes recueilleront les données nécessaires afin d'examiner votre demande. Nous vous contacterons dans les semaines à venir si d'autres informations ou documents sont nécessaires pour traiter votre demande. Dans le cas contraire, aucune autre démarche de votre part n'est requise.

Dès que nous, et Viseca Payment Services SA, aurons reçu tous les documents requis, et à condition que les circonstances permettent une demande de remboursement basée sur le règlement international de Mastercard® Worldwide ou Visa International, nous créditerons, sous réserve, le montant en question sur votre compte de carte de Visa Debit ou crédit.

Selon les circonstances, la clarification définitive de cette affaire peut prendre plus de temps, étant donné que diverses institutions sont impliquées. Sans autre avis de notre part ou de Viseca Payment Services SA, le crédit effectué au préalable sera considéré comme définitif.

Nous attirons par ailleurs votre attention sur le fait qu'une imputation non justifiée peut également être due à une erreur involontaire du partenaire affilié. **Souvent, l'irrégularité peut être réglée en prenant directement contact avec le partenaire affilié.**

En tant que représentant de vos intérêts vis-à-vis des institutions compétentes en Suisse et à l'étranger, Viseca Payment Services SA fait tout son possible pour donner une suite favorable à votre demande. Nous vous remercions pour votre compréhension et la confiance témoignée à notre égard et espérons pouvoir compter sur votre soutien.

Renseignements relatifs au/à la titulaire de carte et à la transaction contestée / Cardholder information and disputed transaction details

Prénom/nom First name/last name	Nom du commerçant Merchant name
N° de compte-carte Card account no.	Date de la transaction Transaction date
(vous le trouverez sur la facture mensuelle / shown on monthly bill)	
Numéro de téléphone Phone number	Montant de la transaction en CHF Transaction amount in CHF
E-mail e-mail	Supplément de carte (surcharge) en CHF Surcharge amount in CHF

Contestation d'un supplément de carte (surcharge) / Objection to Visa Debit and credit card surcharge

Je conteste le montant mentionné ci-dessus car le commerçant discrimine le paiement par carte de Visa Debit ou crédit par rapport aux autres moyens de paiement en facturant un supplément (plus élevé).

I object to the above-mentioned amount (surcharge) because the merchant discriminates against payment by Visa Debit and credit card by imposing a higher surcharge than for other methods of payment.

Conditions à remplir impérativement pour pouvoir prétendre à un remboursement / Prerequisites for reimbursement

- La taxe contestée est explicitement présentée comme un supplément pour paiement par carte de Visa Debit ou crédit non appliqué ou inférieur en cas de paiement par un autre moyen.
The disputed fee is explicitly disclosed as a surcharge related to payment by Visa Debit and credit card; for other payment methods this surcharge does not apply, or it is lower.
- Pays d'origine de la transaction: Suisse
Country of origin of the transaction: Switzerland
- Une copie de la facture, une confirmation de réservation ou une confirmation de commande sur laquelle figure le supplément doit être jointe au présent formulaire.
A copy of the invoice, the booking or the order confirmation on which the surcharge is shown must be submitted with this form.

Autres remarques / Comments

Le/la soussigné(e) certifie par la présente que les données figurant ci-dessus sont véridiques et complètes. Le présent formulaire n'a de valeur qu'avec la signature juridiquement valable du/de la titulaire de carte.

I hereby confirm that the information provided above is truthful and complete. This form is valid only if it bears the legal signature of the cardholder.

Date Date	Signature du/de la titulaire de carte Signature of the cardholder
--------------	--

Prénom/nom en lettres capitales
First name/last name in block letters