

## Kundeneinspruch / Customer claim

Bitte senden Sie das ausgefüllte Formular an / Please complete this form and have it sent to: [umsatzservice@moneytopay.at](mailto:umsatzservice@moneytopay.at)

<b>Kartenummer/ Card number</b>			
<b>Karteninhaber/ Card holder</b>			
<b>Telefonnummer/ Phone number</b>		<b>E-Mail</b>	
<b>Ich beinspruche folgende angeführte(n) Transaktion(en) / Transaction claim:</b>			
Vertragspartner/ Merchant	Datum/ Date	Betrag/ Amount	Teilbetrag/ Part of the total sum
<b>Grund der Reklamation (Zutreffendes bitte ankreuzen) / Claim reason (please tick the appropriate)</b>			
<input type="checkbox"/>	1.- Ich bestätige hiermit, dass ich diese Transaktion(en) nicht getätigt habe und die Karte in meinem Besitz war/ I did not authorize the transaction/s and the card was always in my possession.		
<input type="checkbox"/>	2.- Ich bestätige hiermit, dass ich diese Transaktion(en) nicht getätigt habe und die Buchung(en) erst nach Verlust/Diebstahl der Karte stattgefunden hat/haben/ I did not authorize the transaction/s and it/they was/were made after the card was lost or stolen. <b>Polizeiliche Anzeige bitte beilegen/ I send the police report.</b>		
<input type="checkbox"/>	3.- Hiermit bestätige ich, dass ich eine Transaktion(en) bei dem/den genannten Unternehmen getätigt habe, mir dieser Betrag aber zu Unrecht angelastet wurde/ I do not recognize the transaction/s. I purchased at the merchant, but these charges were unauthorized.		
<input type="checkbox"/>	4.- Der Betrag ist nicht korrekt. Der korrekte Betrag ist/ The transaction amount is not correct. I authorized: EUR _____		
<input type="checkbox"/>	5.- Hiermit bestätige ich, dass ich keine Ware(n) erhalten, oder Dienstleistung(en) in Anspruch genommen habe. Damit Ihre Reklamation schneller bearbeitet werden kann, bitten wir Sie um Details Ihrer Bestellung(en) (Artikel, Marke, Farbe, Größe, etc.)/ I have not received the goods or services. For a fast processing of your claim, please describe the service (item, colour, size, brand, etc.):  _____ _____ <b>Voraussichtliches Lieferdatum/ Expected delivery date was:</b> _____		
<input type="checkbox"/>	6.-Ein und dieselbe Transaktion wurde mehrmals meinem Konto angelastet. Die Buchung soll lediglich nur einmal stattfinden/ The same transaction was charged in my account more than once. I accept only one charge.		
<input type="checkbox"/>	7.- Der Einkauf wurde bereits bezahlt: <input type="checkbox"/> bar <input type="checkbox"/> mit einer anderen Karte <input type="checkbox"/> andere Zahlungsart _____/ The purchase was already paid: <input type="checkbox"/> Cash <input type="checkbox"/> With another card <input type="checkbox"/> Other payment method _____ <b>Zahlungsbeleg ist beilegt/ I attach payment confirmation.</b>		
<input type="checkbox"/>	8.- Ich habe eine Gutschriftsbestätigung, aber der Betrag wurde mir belastet anstatt gutgeschrieben./ I have a credit note but they have posted a debit instead of a credit.		

<input type="checkbox"/>	9.- Mir wurde zu Unrecht ein Betrag angelastet, da der Vertrag mit _____ bereits per _____ aufgekündigt wurde/ I have received a charge/s from a subscription at _____ that was cancelled on date _____.
<input type="checkbox"/>	10.- Ich habe die Bestellung retourniert, da die gelieferte Ware nicht mit der bestellten Ware übereinstimmte bzw. die erhaltene Ware schadhaft war./ I returned the merchandise because it did not match the order, or was received damaged or defective. Ich füge eine genaue Beschreibung des Mangels sowie die Rücksendebestätigung bei/ I attach a detailed description of the complaint as well as the postage return confirmation.
<input type="checkbox"/>	11.- Ich habe <input type="checkbox"/> kein Geld <input type="checkbox"/> nur einen Teilbetrag in der Höhe von EUR _____ vom Auszahlungsautomaten erhalten/ I have received <input type="checkbox"/> no cash <input type="checkbox"/> only a partial amount of EUR _____ from the ATM.
<input type="checkbox"/>	12.- Die Transaktion wurde in der falschen Währung abgebucht. Die korrekte Währung ist _____ / The currency in which I authorized the transaction is different to the charge. The correct currency is _____.
<input type="checkbox"/>	13.- Die erwartete Gutschrift des Unternehmens ist bis heute nicht auf meinem Konto eingelangt. Bestätigung der Gutschrift bitte beilegen./ I was given a credit voucher not processed to date .See attached credit voucher provided by the merchant which has not been processed to date.
<input type="checkbox"/>	14.- Die Bestellung/der Vertrag wurde am _____ gekündigt, bevor die Ware/ das Service erhalten wurde. / The order/ the contract was cancelled on _____, before any goods or services were received.
<input type="checkbox"/>	15.- Ich kann diesen Umsatz nicht zuordnen/ I cannot recognize this transaction.

Ich habe bereits Kontakt mit dem Unternehmen aufgenommen, aber es konnte bis heute keine Einigung erzielt werden (verpflichtend bei den Punkten (3, 4, 5, 6, 7, 8, 10)/ I have attempted to resolve this matter with the merchant but this has been un successful (compulsory in cases 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10).

- Ich habe bereits persönlich in der Filiale \_\_\_\_\_ vorgesprochen. / Personally at the shop \_\_\_\_\_
- Ich habe bereits per Telefon Kontakt mit dem Händler aufgenommen. / By phone
- Ich habe bereits per E-mail mit der Händler Kontakt aufgenommen. / By email

Hiermit bestätige ich die Richtigkeit der Angaben und erkläre mich einverstanden, dass MoneyToPay diesen Einspruch in Bearbeitung nimmt. Ich bin damit einverstanden, dass MoneyToPay mich kontaktiert falls zusätzliche Dokumente oder Informationen benötigt werden. / Card Holder statement: I confirm that the above information is true, and I authorize MoneyToPay to carry out the actions that might be to process may claim. I accept that M2P can contact me to request additional documentation if necessary.

Das Grundgeschäft, sowie die damit verbundenen Rechte und Pflichten des Vertragsunternehmens bzw. des Karteninhabers bleiben jedoch ungeachtet einer etwaigen Rückbelastung durch MoneyToPay uneingeschränkt bestehen und können weiterhin geltend gemacht werden. Führt unsere Intervention zu Maßnahmen durch das Vertragsunternehmen (Übergabe an ein Inkassobüro, Mahngebühren, etc.) wird von MoneyToPay keine Haftung übernommen, bzw. Erledigung veranlasst. Weiters erkläre ich mich damit einverstanden, dass MoneyToPay sofern sie als Geschädigte Partei in dieser Causa auftritt, Anzeige bei der Polizei/Staatsanwaltschaft erstattet und dass MoneyToPay der zuständigen Behörde die dafür notwendigen Informationen mitteilt (insbesondere meinen Namen, Adresse Geburts-, Legitimations-, Karten- und Umsatzdaten).

Unterschrift des Karteninhabers/ Cardholder's signature .....

Datum/Date .....