

## **ING Luxembourg - Visa FORMULAIRE DE RECLAMATION SIMPLE**

**CE DOCUMENT N'EST PAS DESTINE AUX FRAUDES SUR CARTES VISA  
EN CAS DE FRAUDE SUR VOTRE CARTE, VEUILLEZ CONTACTER LE SERVICE VISA AU +352 44 99 70 70  
QUI VOUS INDIQUERA LA PROCEDURE ET VOUS REDIRIGERA VERS LE DOCUMENT ADEQUAT.**

**Madame, Monsieur,**

**Afin d'introduire un dossier de réclamation, veuillez envoyer la page 2 de cette déclaration dûment remplie et signée avec toutes les pièces justificatives du litige par courrier à :**

**ING Luxembourg / Service VISA  
L-2965 Luxembourg**

**Conformément à nos conditions générales VISA, « le défaut de réclamation dans un délai de 60 jours à compter de leur envoi , les extraits et arrêtés de compte seront présumés exacts et approuvés par le porteur de carte »**

**En fonction de la réclamation (voir les motifs ci-dessous), veuillez vous référer aux pages 3,4 et 5 afin de prendre connaissances des conditions à remplir et des éventuels documents à fournir :**

- Service non rendu ou marchandise non reçue
- Marchandise défectueuse, Service/Marchandise non conforme
- Marchandise contrefaite
- Débit d'une transaction récurrente (abonnement) annulée préalablement
- Transaction non reconnue – simple demande de renseignements
- Montant ou devise incorrect
- Multiple comptabilisation d'une transaction
- Marchandise ou service payé par un autre moyen de paiement
- Remboursement d'un commerçant non effectué
- Cash non reçu lors d'un retrait sur un distributeur automatique de billets (ATM)

**Veillez noter qu'une déclaration dûment complétée facilite la gestion de votre réclamation.**

**Pour toute question relative à votre réclamation ou si votre situation ne se trouve pas parmi les cas précédemment cités, n'hésitez pas à contacter le service VISA - ING Luxembourg par téléphone au 00352/44 99 70 70.**

**Cordialement,**

**ING Luxembourg - Visa  
FORMULAIRE DE RECLAMATION SIMPLE**

Porteur de carte Visa / Cardholder :

Nom, Prénom / Name, first name: \_\_\_\_\_

Adresse / Adress : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Numéro de téléphone / Phone number : \_\_\_\_\_

Numéro de carte / Card number : \_\_\_\_\_

**LISTE DES OPERATIONS CONCERNEES / LIST OF CONCERNED TRANSACTIONS**

à compléter dans le cas où vous ne souhaiteriez pas transmettre une copie de votre extrait de compte /  
*to be completed if you do not wish to attach a copy of your account statement*

Date	Montant €/ Amount €	Commerçant / Merchant	Ville / Town	Pays / Country

Motifs / Subject (se référer aux motifs Page 1 / please refer to subjects Page 1):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Explications / Explanations : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Date :

Signature :

**- SERVICE NON RENDU OU MARCHANDISE NON REÇUE**

Avant de nous faire parvenir votre réclamation, et conformément à la Règlementation VISA, vous devez tenter de résoudre le litige directement avec le commerçant (ou son liquidateur judiciaire en cas de faillite du commerçant). Nous vous invitons vivement à entreprendre ces démarches par écrit.

Si votre tentative avec le commerçant / liquidateur judiciaire devait s'avérer non concluante, vous pouvez nous faire parvenir votre réclamation (page 2) accompagnée **impérativement** des documents suivants :

- Une copie des documents relatifs à votre achat (facture, bon de commande, détails du produit/service acheté, etc...)
- Une copie des échanges entre vous et le commerçant / liquidateur judiciaire (en cas de non réponse de ce dernier, une copie de votre demande écrite qui lui a été adressée)

**- MARCHANDISE DÉFECTUEUSE, NON CONFORME**

Les différents cas concernés sont les suivants :

- Marchandise défectueuse.
- Service / Marchandise non conforme à la description du produit proposé.

Avant de nous faire parvenir votre réclamation, et conformément à la Règlementation VISA, vous devez tenter de résoudre le litige directement avec le commerçant. Nous vous invitons vivement à entreprendre ces démarches par écrit.

La réglementation VISA en vigueur impose un délai de 15 jours avant toute introduction d'une réclamation.

Ce délai court à compter :

- Du jour du renvoi de la marchandise défectueuse ou non conforme, ou
- Du jour de l'annulation du service

Si votre tentative avec le commerçant devait s'avérer non concluante, vous pouvez nous faire parvenir votre réclamation (page 2) accompagnée **impérativement** des documents/renseignements suivants :

- Une copie du bordereau de retour (en cas de marchandise renvoyée au commerçant), ou
- Une preuve que le commerçant refuse le retour de la marchandise (si applicable), et
- Un descriptif détaillé de la partie défectueuse / non conforme du produit / service
- Une copie des échanges entre vous et le commerçant (en cas de non réponse du commerçant, une copie de votre demande écrite qui lui a été adressée)

**- MARCHANDISE CONTREFAITE**

Merci d'indiquer clairement dans la partie « explication » la chronologie des faits relatifs à la réception de la marchandise contrefaite.

Vous devez nous faire parvenir votre réclamation (page 2) accompagnée **impérativement** des documents/renseignements suivants :

- Une copie du certificat démontrant le caractère contrefait de la marchandise. Ce document doit provenir :
  - du fabricant du produit original ou,
  - d'une administration habilitée (douanes, etc...) ou,
  - d'un expert indépendant
- Un descriptif du produit,
- Le lieu où se situe l'objet actuellement

**- DÉBIT D'UNE TRANSACTION RÉCURRENTÉ ANNULÉE PRÉALABLEMENT**

Merci d'indiquer clairement dans la partie « explications » les circonstances du litige, la date et le média utilisé lors de l'annulation.

Aucun autre document que la page 2 n'est à fournir. Toutefois, si vous possédez une preuve d'annulation (demande envoyée au commerçant, éventuellement sa confirmation), cela facilitera grandement la résolution du litige.

#### - SIMPLE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS – TRANSACTION NON RECONNUE

Merci d'indiquer clairement dans la partie « explications » la raison pour laquelle vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements.

Nous attirons l'attention sur le fait que nous effectuons une demande de pièce justificative au commerçant mentionné. Nous ne pouvons garantir une réponse de celui-ci.

#### - MONTANT OU DEVISE INCORRECT

Merci d'indiquer clairement dans la partie « explications » les circonstances du litige et la devise ou le montant réclamé.

Aucun document n'est à fournir. Toutefois, si vous possédez un document (tickets, facture, autre) indiquant la devise ou le montant original, cela facilitera grandement la résolution du litige.

Nous vous informons que toute transaction validée avec le code PIN ne pourra être contestée, conformément à la Règlementation VISA en vigueur.

#### - MULTIPLE COMPTABILISATION D'UNE TRANSACTION

Merci d'indiquer clairement dans la partie « explications » les circonstances du litige et le montant réclamé. Aucun autre document n'est à fournir.

#### - MARCHANDISE OU SERVICE PAYÉ PAR UN AUTRE MOYEN DE PAIEMENT

Avant de nous faire parvenir votre réclamation, et conformément à la Règlementation VISA, vous devez tenter de résoudre le litige directement avec le commerçant. Nous vous invitons vivement à entreprendre ces démarches par écrit.

Si votre tentative avec le commerçant devait s'avérer non concluante, vous pouvez nous faire parvenir votre réclamation (page 2) accompagnée **impérativement** des documents suivants :

- Une copie de la preuve de votre autre paiement
- Une copie des échanges entre vous et le commerçant (en cas de non réponse du commerçant, une copie de votre demande écrite qui lui a été adressée)

#### - REMBOURSEMENT D'UN COMMERÇANT NON EFFECTUÉ

Les différents cas concernés sont les suivants :

- Marchandise renvoyée conformément aux conditions de retour/remboursement du commerçant.
- Annulation d'un service conformément aux conditions d'annulation/remboursement du commerçant.
- Remboursement d'un commerçant, confirmé par un document écrit, mais non effectué à ce jour

Avant de nous faire parvenir votre réclamation, et conformément à la Règlementation VISA, vous devez tenter de résoudre le litige directement avec le commerçant. Nous vous invitons vivement à entreprendre ces démarches par écrit.

La réglementation VISA en vigueur impose un délai de 15 jours avant toute introduction d'une réclamation.

Ce délai court à compter :

- Du jour du renvoi de la marchandise ou

- Du jour de la confirmation de remboursement
- Du jour de l'annulation du service

Si votre tentative avec le commerçant devait s'avérer non concluante, vous pouvez nous faire parvenir votre réclamation (page 2) accompagnée **impérativement** des documents suivants :

- Une copie de la confirmation de remboursement, et/ou
- Une copie du bordereau de retour (en cas de marchandise renvoyée au commerçant), et/ou
- Une preuve que le commerçant refuse le retour de la marchandise (si applicable), et/ou
- La preuve de l'annulation effectuée en conformité avec les conditions d'annulation/remboursement du commerçant.
- Une copie des échanges entre vous et le commerçant (en cas de non réponse du commerçant, une copie de votre demande écrite qui lui a été adressée)

<b>- CASH NON REÇU LORS D'UN RETRAIT SUR UN DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE BILLETS (ATM)</b>
-------------------------------------------------------------------------------------------

Merci d'indiquer clairement dans la partie « explications » les circonstances du litige/retrait et le montant réclamé. Aucun autre document n'est à fournir.