

3) Jeg har modtaget en vare eller ydelse, der ikke var som beskrevet eller defekt

Du kan gøre indsigelse, hvis du har købt en vare ved fjernsalg (køb på nettet) og varen er defekt, eller der er aftalt levering af originale mærkevare og varen, der er leveret, er en kopivare eller varen er blevet konfiskeret i tolden.

Før du kan gøre indsigelse, skal du selv have kontaktet forretningen eller firmaet. Det er oftest den hurtigste måde at rette fejlen på. Kan du ikke selv løse sagen med forretningen/firmaet, kan du gøre indsigelse ved at udfylde denne blanket.

Indsigelsesblanketten bedes udfyldt elektronisk eller med blokbogstaver. Når du har udfyldt blanketten, skal den underskrives, inden du fremsender den til os sammen med relevant dokumentation. Det er vigtigt, at du udfylder alle felter på blanketten, så vi har tilstrækkelig information til at behandle din indsigelse.

Vi gør opmærksom på, at fremsendelse af e-mails med personfølsomme oplysninger, cpr. numre, kontonumre, saldi og lignende, kun må ske via en sikret linje.

Vi opfordrer til, at du fremsender din blanket og dokumentation, som en pdf-fil til os, via "send besked" i din netbank, da dette er en sikret linje.

Har du ikke mulighed for at fremsende blanketten som en vedhæftet pdf-fil via din netbank, kan du i stedet sende den via sikker mail på Merkurs hjemmeside (klik her) eller fysisk med Post Danmark til:

Merkur Andelskasse
Bispensgade 16, 1.
9000 Aalborg
Att. Indsigelser

For at vi kan behandle din indsigelse, er det vigtigt, at følgende bilag vedlægges:

- Dokumentation for din henvendelse til forretningen, kopi af korrespondance
- Ordrebekræftelse på købet. Hvis du ikke har modtaget en ordrebekræftelse, så vedlæg en detaljeret beskrivelse af den vare/ydelse, som der skulle leveres.
- Hvis du har bestilt en original mærkevare, og du har modtaget en kopivare:
 - Ekspertvurdering, hvoraf det fremgår, at den modtagne vare er en kopi

- Hvis du har returneret varen til sælger, angiv Track & Trace nummer, vedlæg kopi af postkvittering eller fragtbrev.
- Dokumentation for at varen er konfiskeret i tolden.

Husk at gemme en kopi af dokumenterne hos dig selv.

Hvis du efter fremsendelse af din indsigelse får flere oplysninger i sagen eller modtager pengene retur fra forretningen, vil vi bede dig kontakte os via beskedsystemet i din netbank/mobilbank eller via mail: merkur@merkur.dk

Når vi har modtaget din indsigelse, indsætter vi hurtigst muligt det beløb, som du gjort indsigelse imod, på din konto. Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, forbeholder vi os retten til at trække beløbet tilbage igen, samt opkræve et gebyr til dækning af udgifter, der er forbundet med igangsættelsen af indsigelsen - se Merkur Andelskasses Prisliste.

For en hurtigere behandling af din indsigelsessag vil vi primært benytte din e-mailadresse og sekundært dit mobilnummer til dialog og information vedrørende din indsigelse

Oplysninger om kortholder**3)**

Kortholders navn				
Adresse				
Postnr. og by				
Mobil nr.				
E-mailadresse				
CPR-nr.				
Kort nr. (16 cifre)				
Kort type	Dankort	Visa/Dankort	MasterCard	MC Debit
Virksomhedsnavn (kun ved firmakort)				
CVR-nummer (kun ved firmakort)				

Betalinger, der gøres indsigelse imod

Købsdato	Forretningens navn	Beløb i udenlandsk valuta	Beløb i DKK

Hvilken vare/ydelse har du købt? (Detaljeret beskrivelse af varen/ydelsen: mærke/navn, model, antal, farve, str.)

--

Hvilken dato modtog du varen?

Dag.	Md.	År.
------	-----	-----

Hvordan er varen/ydelsen anderledes i forhold til købsaftalen?

--

Hvilken ekspert har udtalt sig om varen/ydelsen?

--

Hvad har eksperten udtalt om varen/ydelsen?

--

Hvornår og hvordan har du returneret varen?

--

Oplys Track & Trace nummer ved returnering?

--

Hvor befinder varen sig nu?

--

Din forklaring af hændelsesforløbet?

--

Jeg erklærer på tro og love, at ovenstående oplysninger er korrekte. Hvis politiet efterforsker sagen, er jeg indforstået med, at Merkur Andelskasse giver politiet de oplysninger, de har brug for i forbindelse med sagen.

Dato	Kortholders underskrift