

4) Jeg har returneret/afbestilt min vare/ydelse, men har ikke fået beløbet retur

Du kan gøre indsigelse, hvis du har betalt varen/ydelsen med Dankort og du har udnyttet din lovbestemte fortrydelsesret på 14 dage ved at nægte modtagelse / undlade at afhente varen og har givet sælgeren besked herom.

Har du betalt med Visa-delen af dit Visa/Dankort eller med dit MasterCard gælder andre regler: Har du modtaget varen og efterfølgende returneret den til forretningen/firmaet, kan du gøre indsigelse. Har du nægtet modtagelse eller undladt at afhente varen, skal det fremgå i firmaets vilkår og betingelser, at dette er en acceptabel returret, før du kan gøre indsigelse. Der kan tidligst gøres indsigelse 15 kalenderdage efter, at varen er returneret eller en kreditnota er udstedt.

Før du kan gøre indsigelse, skal du selv have kontakttet 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 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 indsigelsen:

- Ordrebekræftelse med detaljeret beskrivelse af varen og leveringsdato
- Dato og dokumentation for annullering af købet
- Kopi af forretningens vilkår & betingelser, hvor det fremgår, at købet kan annulleres
- Dokumentation for resultatet af din henvendelse til forretningen, kopi af korrespondance
- Kreditnota eller anden form for skriftligt løfte om tilbagebetaling
- Dokumentation for at varen er sendt retur, f.eks. med Track & Trace nummer fra posthuset og forretningens accept af, at du returnerer varen.

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, skal du kontakte os via mail: indsigelser@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-mail adresse og sekundært dit mobil nummer til dialog og information vedrørende din indsigelse.

Oplysninger om kortholder

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 <small>(kun ved firmakort)</small>				
CVR-nummer <small>(kun ved firmakort)</small>				

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.)

--

Har du annulleret købet i henhold til betingelserne for købet, hvis ja, hvad svarede forretningen?

Ja Nej

Forretningens svar:

--

Har du modtaget varen: Hvis ja, hvilken dato? Hvis nej, hvornår var forventet leveringsdato?

Ja Nej

Dato for modtagelse:

Forventet leveringsdato:

--	--

Har du returneret varen til forretningen i henhold til betingelserne for købet? Hvis ja, hvordan og hvilken dato?

Ja Nej

Hvornår og hvordan er varen returneret?:

--

Med hvilket firma har du returneret varen, oplys Track & Trace nummer?

--

Nægter forretningen at modtage varen retur? Hvis ja, vedlæg dokumentation for, hvor varen befinder sig nu.

Ja Nej

Nægter forretningen at tilbageføre beløbet?

Ja Nej

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 (må ikke være digital underskrift)