

# A1 Mastercard - Karteninhaber Umsatzreklamation

## Cardholder Dispute



Bitte füllen Sie das Formular vollständig aus und senden Sie die notwendigen Unterlagen mit. Formulare ohne Unterschrift können leider nicht berücksichtigt werden. Einsenden per E-Mail an [dispute@payboxbank.at](mailto:dispute@payboxbank.at) oder per Post an paybox Bank AG, A1 Mastercard, Lassallestraße 9, 1020 Wien.

Please fill out the form completely and send the necessary documents with it. Forms without signature cannot be considered. Submit by e-mail to [service@A1mastercard.at](mailto:service@A1mastercard.at) or by post to paybox Bank AG, A1 Mastercard, Lassallestraße 9, 1020 Vienna, Austria.

Bitte schreiben Sie in Großbuchstaben linksbündig innerhalb der Kästchen.

### Kundendaten / Cardholder Information

lautend auf	Frau / Female	Herr / Male	<input type="text"/>
			Titel / Title
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Familienname / Last name	Vorname / First name		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Mobilnummer / Mobile	Geburtsdatum / Date of Birth		
<input type="text"/>			
E-Mail-Adresse			

### Was müssen Sie beachten? (Please note)

Lesen Sie das Reklamationsformular sorgfältig durch und füllen Sie es vollständig aus. Schicken Sie das unterschriebene Formular mit den notwendigen Unterlagen an [service@A1mastercard.at](mailto:service@A1mastercard.at).

Please read the complaint form carefully, fill it out completely and send the signed form with the corresponding and requested documents to [service@A1mastercard.at](mailto:service@A1mastercard.at).

### Was müssen Sie unternehmen? (What do you have to do?)

Bevor Sie uns das Formular schicken, nehmen Sie mit dem Händler Kontakt auf. Geben Sie den Reklamationsgrund an und ersuchen Sie um Rückerstattung des Umsatzes. Geben Sie dem Händler die Möglichkeit Ihnen zu antworten und übermitteln Sie uns anschließend die Kopien des gesamten Schriftverkehrs mit dem Unternehmen.

Please note, before sending the dispute form: Contact the merchant or attempt to contact the merchant in advance, to resolve the dispute. Send us the copy of all the correspondence with the merchant.

### Achtung: Vorgehensweise bei betrügerischen Transaktionen

Attention: Procedure when fraudulent transactions

Kontaktieren Sie uns bitte **unverzüglich** unter der Rufnummer 0800 664 940 und veranlassen Sie sofort eine **Kartensperre**.

If you suspect fraudulent activity on your account, please contact us immediately on the serviceline: 0800 664 940 and block your card.

### Weiteres Vorgehen (Next steps)

Wir prüfen Ihren Fall sorgfältig und melden uns innerhalb weniger Tage. Es kann vorkommen, dass wir zusätzliche Informationen von Ihnen benötigen.

We will carefully examine the case and send you further information within a few days. We may need additional information from you.

# A1 Mastercard - Karteninhaber Umsatzreklamation

## Cardholder Dispute



### Karten-ID / Card-ID

Die Karten-ID finden Sie auf der Rückseite Ihrer A1 Mastercard

 oder

### Kartennummer / Card number

Bitte tragen Sie die letzten vier Stellen Ihrer Kartennummer ein.

### Transaktionsdaten / Transaction Information

Kaufdatum / Transaction date

Händlername / Merchant

Betrag EUR / Amount in EUR

Ggf. Betrag in Originalwährung / Amount in original currency

### Reklamationsgrund / Reason for dispute:

Kreuzen Sie den zutreffenden Reklamationsgrund an. Senden Sie uns eine Kopie Ihrer Kreditkartenabrechnung oder eine Umsatzauflistung zu. Markieren Sie die entsprechende Transaktion mit einem „X“. Bitte verwenden Sie dazu keinen Textmarker.

*Please mark the applicable dispute reason in the list below. Send us a copy of your credit card statement and underline the disputed transaction or mark it with an "X". Please don't use marker pens.*

Ich habe keine Warenlieferung bzw. keinen Service erhalten. (Beilage: detaillierte Waren- bzw. Servicebeschreibung, Schriftverkehr mit dem Händler, Auftragsbestätigung)

*I have not received the goods or services (Attachment: a detailed description of purchased goods/services, correspondence with the merchant, order confirmation)*

Ich habe die falsche (nicht wie beschrieben) Ware erhalten bzw. wurde mir eine defekte/gefälschte Ware geliefert. (Beilage: detaillierte Waren- bzw. Servicebeschreibung, Schriftverkehr mit Händler, Auftragsbestätigung)

*The wrong (not as described) goods were delivered to me or defective/counterfeit goods. (Attachment: detailed description of purchased and delivered goods/services, correspondence with the merchant, order confirmation)*

Bitte geben Sie zu dem oben angeführten Reklamationsgrund folgende Punkte an:

*Please specify the above mentioned dispute reason by choosing one of the following:*

Ich habe die Ware retourniert. (Beilage: Rücksendebestätigung, Korrespondenz mit dem Händler)

*I have returned the goods to the merchant (Attachment: return confirmation, correspondence with the merchant)*

Ich konnte die Ware nicht retournieren. (Beilage: Schriftverkehr mit dem Händler)

*I couldn't return the goods. (Attachment: correspondence with the merchant)*

Ich habe den Kauf storniert, dennoch wurde der Betrag von meinem Kreditkartenkonto abgebucht. (Beilage: Schriftverkehr mit Händler, Stornobestätigung mit Datum, Nachweis der Stornierung; Bestätigung des Händlers über die Stornierung)

*I cancelled the purchase, but the amount has still been debited on my credit card account. (Attachment: correspondence with the merchant)*

Ich habe das Abonnement oder die Mitgliedschaft fristgerecht gekündigt, dennoch erfolgten weitere Abbuchungen.

(Beilage: Kündigungsnachweis, Kündigungsbestätigung, Schriftverkehr mit dem Händler)

*The membership/subscription was cancelled. (Attachment: cancellation confirmation and date)*

Ich habe die zugesagte Gutschrift nicht erhalten. (Beilage zum Beispiel: Gutschriftsbeleg bzw. schriftliche Bestätigung des Händlers über die Gutschriftszusage)

*I have not received the promised/agreed refund from the merchant. (Attachment - for example: copy of credit note, written confirmation of promised refund.)*

Mir wurde ein falscher Betrag abgebucht. (Beilage: Rechnungskopie des Händlers)

*A wrong amount has been deducted. (Attachment: copy of sales slip/invoice, receipt)*

Ich habe einen Kauf getätigt, der Betrag wurde jedoch doppelt bzw. mehrmals abgebucht. (Beilage: Rechnungskopie des Händlers)

*I authorized one purchase, but my account has been debited more than once for the same transaction. (Attachment: copy of sales slip/invoice, receipt)*

Ich habe den Umsatz anderweitig (z.B.: bar) bezahlt, dennoch erfolgte eine Abbuchung auf meinem Kreditkartenkonto.

(Beilage: Zahlungsnachweis Bsp.: Rechnung, Beleg)

*I paid the transaction by other means (cash, debit card etc.) and the amount has still been deducted from my credit card account. (Attachment: proof of other payment)*

Ich möchte den Beleg anfordern.

*I would like to request a receipt.*

Ich habe kein Bargeld beim Geldautomaten erhalten.

*ATM Dispute - I did not receive money.*

Sonstige Reklamationsgründe (bitte um detaillierte Beschreibung)

*Other reasons of complaint (please describe the complaint in sufficient detail)*

### Bei Verdacht auf Missbrauch / In case of suspicion of fraud:

Ich habe diesen Umsatz weder getätigt noch genehmigt. Kontaktieren Sie uns bitte **unverzüglich** unter der Rufnummer 0800 664 940 und veranlassen Sie sofort eine **Kartensperre**

*I have neither approved nor authorized this transaction. Please contact us immediately on the serviceline: 0800 664 940 and block your card.*

### Bei Hotelumsätzen / Hotel sales

Ich habe die Buchung fristgerecht storniert, dennoch wurde der Betrag belastet. (Beilage: Stornobestätigung, Schriftverkehr mit dem Hotel) *I cancelled the booking within the requested time-frame, however i was still charged. (Attachment: confirmation of cancellation, contract/correspondence etc. with the hotel)*

Ich habe die Buchung fristgerecht storniert, dennoch wurde die Vorauszahlung verrechnet. (Beilage: Stornobestätigung, Schriftverkehr mit dem Hotel) *I cancelled the booking within the requested time-frame, but the advance deposit was still charged. (Attachment: confirmation of cancellation, correspondence with the hotel)*

Ich habe die Hotelrechnung bezahlt, eine weitere unbekannte Belastung scheint auf meiner Kreditkarte auf. (Beilage: Belege, Rechnung, Schriftverkehr mit dem Hotel) *I paid the hotel invoice but several other unknown charges were debited from my credit card. (Attachment: receipt, correspondence with the hotel)*

Der verrechnete Betrag ist höher, als auf der Hotelabrechnung. (Beilage: Belege, Rechnung, Schriftverkehr mit dem Hotel) *The amount charged is higher than on the hotel invoice. (Attachment: receipt, correspondence with the hotel)*

Die Vorauszahlung wurde in der Hotelendabrechnung nicht berücksichtigt. (Beilage: Buchungsbestätigung, Belege, Rechnung, Schriftverkehr mit dem Hotel) *The advance deposit was not taken into account in the final hotel invoice. (Attachment: a receipt, booking confirmation, correspondence with the hotel)*

Ich habe den Buchungsvorgang abgebrochen bzw. der Vorgang wurde unterbrochen. Ich habe keine Buchungsbestätigung erhalten, dennoch wurde der Betrag angelastet. (Beilage: Belege, Rechnung, Schriftverkehr mit dem Hotel) *I canceled the booking process or was interrupted. I didn't receive a booking confirmation, but my credit card was debited with the amount. (Attachment: a receipt, correspondence with the hotel)*

### Bei Mietwagensumsätzen / Car rental sales

Ich habe den korrekten Betrag beglichen, jedoch wurde ein weiterer Betrag von dem Händler auf meine Kreditkarte gebucht. (Kopie des Mietvertrages, Belege, Rechnungen etc.) *I paid the agreed amount, however there are now several unknown charges debited on my credit card. (Attachment: receipt/rental contract/correspondence with the car rental company)*

Der verrechnete Betrag ist höher, als auf der Mietwagenabrechnung (Beilage: Kopie des Mietvertrages, Belege, Rechnungen etc.). *The amount charged is higher than on the car rental invoice. (Attachment: receipt/rental contract/correspondence with the car rental company)*

Die Kaution wurde nicht rückerstattet. (Beilage: Kopie des Mietvertrages, Belege, Rechnungen etc.) *The rental deposit was not refunded. (Attachment: receipt/rental contract/correspondence with the car rental company)*

Ich habe den Betrag anderweitig bezahlt (z.B. im Reisebüro), dennoch scheint auf meiner Kreditkarte eine Anlastung auf. (Beilage: Kopie des Mietvertrages, Belege, Rechnungen etc.) *I have been debited by two separate parties e.g. travel agent and car rental company. (Attachment: receipt/rental contract/correspondence with the car rental company)*

### Allgemeiner Hinweis / Zusatzinfo bezüglich der Reklamation (detaillierte Sachverhaltsdarstellung)

*Note / additional information for the complaint (in sufficient detail)*

Die Speicherung und Verarbeitung der von Ihnen angegebenen Informationen ist zur Bearbeitung Ihrer Reklamation erforderlich. Hierzu kann es auch nötig sein, dass wir Ihren Namen sowie die dazugehörigen Transaktionsdaten (Datum, Betrag, Händlername, Acquirer Reference Number, usw.) der von Ihnen beanstandeten Transaktion an den betroffenen Händler, internationale Kartenorganisationen, Acquirer, etc. weiterleiten und Sie allenfalls dazu auch kontaktieren. Für weitere Informationen zum Thema Datenschutz bei der paybox Bank AG besuchen Sie uns unter <https://www.paybox.at/Datenschutz>. *The storage and processing of the information is necessary for the handling of your claim. In this case it is necessary for us to forward your name and the related transaction data (date, amount, merchant name, acquirer reference number, etc.) of the transaction you have complained to the merchant, international card organizations, acquirers, etc. and if necessary, that paybox Bank AG may contact you. For further information on data protection at paybox Bank AG, please visit us at <https://www.paybox.at/Datenschutz>*

Ort, Datum  
Place, Date

Unterschrift des Karteninhabers  
Signature of the cardholder