

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous souhaitez contester une ou plusieurs opération(s) faite(s) avec votre carte bancaire : Il est important de compléter avec soin le formulaire ci-après et de respecter les consignes pour nous permettre de vous apporter une réponse rapide. Seuls les dossiers complets pourront être traités par nos services.

Besoin d'un conseil, d'informations complémentaires ?

0 825 28 29 30 Service 0,15 € / min
+ prix appel

du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 8h30 à 20h00.

Nous vous remercions de transmettre le formulaire de contestation dûment complété et signé ainsi que, le cas échéant, la déclaration du vol ou de la perte formulée auprès des autorités de police.

=> Sous pli affranchi à l'adresse suivante :

Oney Service
Fraude CS
60006
59895 LILLE CEDEX 9

=> Par fax au

0 825 200 400 Service 0,15 € / appel
+ prix appel

=> Par mail adressé à : serviceclient-oney@oney.fr, en précisant en **objet du mail**
« dossier litige »

Ou en répondant directement au mail qui vous a été envoyé, **sans en modifier l'objet.**

Des documents complémentaires pourront vous être demandés dans le cadre de l'instruction de votre dossier.

Page à conserver par
le client



Lettre de contestation du porteur *Cardholder dispute letter*

N° DE CARTE _____
CARDNUMBER

NOM _____ PRENOM _____
SURNAME NAME

Je conteste les transactions ci-dessous pour le motif suivant :

I have examined the charges made to my account and dispute the item for the following reason:

1/ Je suis toujours en possession de ma carte.
I still have my card in my possession.

2/ Ma carte a été perdue ou volée le
My card has been lost or stolen on

J'ai déclaré ce vol ou cette perte aux autorités de police (joindre une copie de cette déclaration).

I declared this fraud to the Police (enclose the Police report)

3/ Je déclare sur l'honneur que la(les) transaction(s) ci-après référencée(s) n'a été faite ni par moi-même ni par une personne que j'aurais autorisée à utiliser ma carte. Je n'ai reçu aucun bien ni service correspondant à ce(s) montant(s).

I certify that the charge listed above was not made by me or a person authorized by me nor were the goods or services represented by the above transaction received by me or by a person authorized by me. I have never received any goods or services corresponding to these amounts

4/ L'empreinte de ma carte ou les données de la piste magnétique ont été subtilisées et utilisées à mon insu.

The imprint of my credit card or the ISO track has been pinched and used without my knowledge

5/ Je déclare sur l'honneur ne pas avoir reçu les biens correspondants à cette facturation (document joint) qui devaient m'être expédiés par le commerçant, en date du _____.

I certify that I have not received the goods corresponding to this debit which was to be shipped, on _____.

6/ Je déclare sur l'honneur n'avoir effectué qu'une seule transaction qui a été débitée par erreur une seconde fois sur mon relevé.

I certify that the charge in question was a single transaction, but was posted a second time in error on my statement.

7/ Je reconnais avoir effectué une transaction auprès du commerçant le _____, cependant la transaction de _____ € en date du _____ n'a pas été faite par moi-même ou par une personne que j'aurais autorisée à utiliser ma carte qui est toujours en ma possession.

Although I did engage in a transaction at this merchant on _____, I was charged of transaction(s) for _____ € on that I did not engage in, nor anyone authorized by me, and I still have my card in my possession.

8/ La description et/ou les qualités des biens/services apparaissant sur le document ci-joint ne correspondent pas à ce qui m'a été délivré. J'ai pris contact avec le commerçant et demandé un ajustement de prix qui m'a été refusé (correspondance jointe). Je conteste donc pour les raisons suivantes:

The written characterization of the goods/services appearing on the produced sales slip does not conform to the goods/services received by me. I have contacted the merchant (letter enclosed) and requested a price adjustment which was refused. I am disputing the charge because

: _____

9/ Le ticket portant la mention crédit (copie ci-joint) n'a jamais été portée au crédit de mon compte.

I was issued a credit slip which was not posted to my statement. A copy of my credit slip is enclosed.

10/ Le montant de la facture a été augmenté de _____ par rapport à l'exemplaire en ma possession ci-joint.

The amount of the sales draft was increased from _____ to _____. Enclosed is my copy of the sales draft which shows the correct amount.

11/ Autres cas, à préciser.

Others: state precisely

Date :

Signature:

Date de transaction : Transaction date	Montant (en euros) : Amount	Nom du commerce : Merchant name

Date :
Signature: