



FORMULAIRE DE CONTESTATION DU TITULAIRE DE CARTE

Ce formulaire vous est fourni pour vous aider dans vos démarches. Si vous croyez qu'une opération erronée apparaît sur votre compte, vous pouvez utiliser ce formulaire pour contester l'opération en question. **Veillez noter que Mastercard® exige qu'une tentative de règlement soit d'abord tentée directement avec le marchand pour résoudre votre contestation avant de nous aviser.**

Pour que nous puissions mieux vous servir, veuillez nous informer immédiatement que vous envisagez de contester une transaction en l'identifiant en ligne. Cela peut être fait en utilisant le site Web du titulaire de la carte au verso de votre carte.

Votre carte doit être enregistrée pour pouvoir déposer un différend. Les comptes peuvent être enregistrés à l'aide du site Web du titulaire de carte imprimé au verso de votre carte. Si vous rencontrez un problème lors de l'enregistrement de votre carte en ligne, veuillez appeler le numéro du service clientèle.

Pour traiter votre litige, le règlement exige que vous nous en avisiez par écrit dans les 60 jours à compter de la date de la ou des transactions litigieuses. Toute réponse reçue après cette heure ne sera pas traitée.

Veillez compléter et envoyer par la poste ou par fax **un exemplaire** de ce formulaire accompagné de tous les documents pertinents à l'adresse suivante:

Adresse postale:

ATTN: Cardholder Disputes Services
6220 Stoneridge Mall Road
Pleasanton, CA 94588

Numéro de fax:

(623) 336-6699

Courriel:

dispute.support@bhnetwork.com

VEUILLEZ NE PAS MODIFIER L'ÉNONCÉ DE CE FORMULAIRE

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (Veillez remplir tous les champs de cette section. Le non-respect de cette exigence entraînera des retards dans la résolution de votre réclamation.)

Votre nom: _____

Numéro de procuration: _____

(Numéro à 19 chiffres au-dessus du code à barres au verso de la carte)

Si aucun numéro de procuration à 19 chiffres n'est disponible, veuillez fournir les **4 derniers** chiffres du numéro de carte

à 16 chiffres: _____

Cas#: _____

Numéro de téléphone: _____

Meilleur moment pour appeler: _____

Ligne d'adresse 1: _____

Ligne d'adresse 2: _____ Ville: _____ Province: _____ Code postal: _____

Courriel: _____

Renseignement de l'opération (veuillez vous référer à votre relevé de compte)

Date de l'opération: _____ Date de report: _____

Montant \$: _____ Montant contesté \$: _____

Nom du marchand: _____ Numéro de référence: _____

Contestez-vous plus d'un élément? Oui ___ Non ___

Si oui, entrez le nombre d'éléments contestés: ___ (p. ex. 3)

Entrez le premier élément ci-dessous et les éléments supplémentaires sur le tableau de la dernière page.



Sélectionner le type de contestation

- Opération inconnue** – Merci d'essayer de contacter le commerçant avant de contester les frais. Les commerçants fournissent souvent leur numéro de téléphone à côté de leur nom sur votre relevé.
- Quand avez-vous contacté le marchand? (mm/jj/aa) ____/____/____
- Opération facturée à deux reprises** – Je certifie que les frais en question ne s'appliquaient qu'à une seule opération et qu'ils ont été prélevés à deux reprises sur mon compte. Je n'ai pas autorisé la deuxième opération.
- Vente no 1 (opération valide) \$ _____ No de référence: _____
 - Vente no 2 (opération invalide) \$ _____ No de référence: _____
- Annulation (hôtel, marchandises, services, etc.)** – Veuillez joindre une copie de la lettre, du courriel ou du fax informant le commerçant de l'annulation.
- Date d'annulation _____ Annulation no _____
 - Motif d'annulation _____
- La marchandise a été retournée** – Veuillez joindre une copie signée de la preuve de retour.
- Motif du retour _____
 - Si vous n'êtes pas en mesure de retourner la marchandise, veuillez fournir une explication

- La marchandise n'a pas été reçue** – Merci d'indiquer au commerçant la non-réception de la marchandise.
- Je n'ai pas reçu la marchandise qui était censée être livrée ou récupérée le (mm/jj/aa) ____/____/____
 - J'ai demandé au commerçant de créditer mon compte. Non ____ Oui ____
 - Si oui, quand? ____/____/____
- La marchandise livrée était défectueuse ou endommagée** – Vous devez expliquer en détail la manière dont la marchandise a été endommagée ou de quelle manière elle est défectueuse. Veuillez fournir une preuve et essai de retour de la marchandise avant de faire valoir ce droit.
- J'ai demandé au marchand de créditer mon compte. Non ____ Oui ____
 - Si oui, quand? ____/____/____
- L'opération a été surfacturée** – Merci de joindre une copie des reçus de vente signés.
- Le montant a été augmenté de _____ \$ à _____ \$
- Crédit viré en tant que vente** – Merci de joindre une copie de la facture de crédit et du reçu de vente d'origine.
- Frais de non-présentation à l'hôtel** – S'il vous plait veuillez décrire par écrit ce qui s'est passé. Veuillez fournir l'information ou les documents démontrant que la réservation a été annulée.
- La transaction n'a pas été finalisée** – Veuillez décrire par écrit ce qui s'est passé.
- J'ai demandé au marchand de créditer mon compte Non ____ Oui ____
 - Si oui, quand? ____/____/____
 - Si non, expliquez pourquoi? _____



- Crédit non viré sur le compte** – joindre à ce formulaire. joindre une copie de la facture de crédit ou de l'avis de crédit émis par le commerçant et une explication détaillée de votre contestation. Le commerçant dispose de 30 jours pour créditer votre compte.
- Opération réglée via d'autres méthodes** – Vous devez fournir une preuve de paiement au moyen d'autres méthodes, par exemple, une copie du chèque annulé (recto et verso), un reçu de paiement en liquide, ou un relevé lié à un autre compte de carte de crédit ou de débit.
- Contestation de service** – Veuillez décrire la nature de votre contestation, ainsi que les tentatives que vous avez effectuées pour résoudre le problème, sur une feuille séparée à joindre à ce formulaire. Joignez des copies d'une contre-expertise émise par un professionnel certifié, des factures de réparation, des contrats ou d'autres documents pertinents.
- Frais non autorisés** – Je certifie que je n'ai pas autorisé ou participé à cette opération avec le marchand précité, ni ai-je autorisé qui que ce soit d'utiliser ma carte. Pour utiliser cette option, vous devez rapporter votre carte comme perdue ou volée immédiatement.
- Autre** – Veuillez inclure une description **DÉTAILLÉE** sur une **FEUILLE SÉPARÉE** et la joindre à ce formulaire.

Opérations contestées additionnelles

Veillez utiliser le tableau ci-dessous pour établir une liste d'opérations contestées additionnelles. Complétez le tableau et choisissez le Type de contestation approprié tel qu'indiqué dans la section ci-dessus. Veuillez fournir la documentation pertinente telle qu'exigée, selon le type de contestation sélectionné.

Veillez vous référer à votre relevé de compte, au besoin.

Date de l'opération	Date d'envoi	Montant de l'opération	Montant contesté	Nom du commerçant	Type de contestation (sélectionnez un type de la liste ci-dessus)

SIGNATURE REQUIRED _____ **DATE** _____

Veillez conserver le formulaire original pour vos propres dossiers

Mastercard est une marque déposée et le concept de cercles est une marque de commerce de Mastercard International Incorporated. Cette carte est émise par la Compagnie de Fiducie Peoples sous licence de Mastercard International Incorporated.