



## 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.

**Il faut que votre carte soit enregistrée pour pouvoir soumettre une contestation. Vous pouvez enregistrer votre compte en utilisant le site Web à l'intention des titulaires de carte qui se trouve au verso de votre carte. Si vous rencontrez des difficultés lors de l'enregistrement de votre carte en ligne, veuillez appeler le numéro du service clientèle figurant au verso de votre carte ou celui qui figure sur le site Web de votre compte virtuel.**

**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.**

Veuillez 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 Dispute Services  
10615 Professional Circle Ste. 102  
Reno, NV 89521

**Numéro de fax:**

(623) 399-1301

**Courriel:**

dispute.support@bhnetwork.com

### VEUILLEZ NE PAS MODIFIER L'ÉNONCÉ DE CE FORMULAIRE

**RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (Veuillez 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#: \_\_\_\_\_

*Le numéro de dossier n'est exigé que si un numéro vous a déjà été fourni.*

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 report: \_\_\_\_\_

Montant \$: \_\_\_\_\_ Montant contesté \$: \_\_\_\_\_

Nom du marchand: \_\_\_\_\_

Contestez-vous plus d'un élément? Oui \_\_\_ Non \_\_\_

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

**Sélectionnez le motif du litige ci-dessous pour la transaction répertoriée ci-dessus et complétez les transactions contestées supplémentaires sur la dernière page.**



**Type de contestation (Sélectionnez-en un)**

- 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) \$ \_\_\_\_\_
  - Vente no 2 (opération invalide) \$ \_\_\_\_\_
- 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 litige, ainsi que les tentatives que vous avez prises pour résoudre le problème, **par écrit avec ce formulaire**. Joindre des copies d'un seconde opinion émise par un professionnel certifié, factures de réparation, contrats ou autres documents pertinent.
- 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** nous signaler immédiatement l'activité non autorisée.

### 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. **La date de transaction ci-dessous n'est exigée que si vous avez cette information.**

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.*