

Informationen zu den Rechten und Pflichten des Karteninhabers

Allgemeines

Die Belastung Ihres VISA Card Umsatzes kann nicht ohne weiteres -ähnlich wie bei einem Girokonto- wegen Widerspruch zurückgebucht werden. Als Inhaber einer VISA Card haben Sie ein Reklamationsrecht.

Um das Reklamationsverfahren für Sie zu betreiben, ist ein formeller, schriftlicher Auftrag von Ihnen erforderlich, der den Charakter einer eidesstattlichen Erklärung hat. Für die Durchführung des VISA-seitigen Reklamationsverfahrens müssen bestimmte Voraussetzungen gegeben sein.

Hinweis zum Reklamationsgrund: Markenfälschung

Um ein VISA-seitiges Reklamationsverfahren wegen gefälschter Ware durchführen zu können, benötigen wir neben dem Reklamationsformular entweder

- **einen Nachweis des Original - Markeninhabers** - oder -
- **einen Nachweis vom Zoll (oder einer anderen Behörde)** - oder -
- **einen Nachweis eines Gutachters,**

dass es sich um gefälschte Markenware handelt. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass ohne einen entsprechenden Nachweis eine eventuelle Rückbelastung des Umsatzes nicht möglich ist. Darüber hinaus benötigen wir eine Beschreibung der Ware und die Information darüber, an welchem Ort sich die Ware aktuell befindet, bzw. was mit ihr geschehen ist (z.B. beschlagnahmt durch den Zoll).

Die Ware muss nicht an den Händler zurückgesandt werden.

Checkliste

- Wir benötigen von Ihnen für die Reklamation neben den Angaben auch geeignete Nachweise und Unterlagen.
→ **Bitte alle verfügbaren Unterlagen, Korrespondenzen, Belege, Nachweise (Original – Markeninhabers, Zoll oder andere Behörde, Gutachter) der Reklamation beigefügen** erledigt
- Reklamationsformular vollständig ausgefüllt und unterschrieben?
→ **Name, Telefon-Nr., VISA Card Nr., Konto-Nr., Händlername, Umsatzdatum, Betrag, Reklamationsgrund (nur ein Grund ankreuzen!), Unterschrift** erledigt
- **Reklamationsformular am _____ zugesandt** erledigt
 - E-Mail: kartenumsatzreklamation@vwfs.com (als eingescanntes PDF-Dokument)
 - Telefax: (0531) 212 773 46
 - Post: Volkswagen Bank GmbH, Gifhorner Str. 57, 38112 Braunschweig

VISA Card - Umsatzreklamation (*Credit card – Transaction complaint*)

Name des Karteninhabers (*name of card holder*):

Ihre Telefon-Nr. für Rückfragen:

VISA Card Nr. (card number):

Händlername (merchant name)	Umsatz- bzw. Belegdatum (transaction date)	Betrag in Euro (disputed amount)

Reklamationsgrund Markenfälschung (*reason of complaint counterfeit merchandise*)

Bei der von mir bestellten Ware handelt es sich um eine Markenfälschung. (*The merchandise I have ordered was identified as counterfeit.*) *Detaillierte Beschreibung der bestellten Ware und deren aktueller Standort (Detailed Description of ordered goods and disposition or current location):*

Die Ware wurde vom Zoll oder einer anderen Behörde beschlagnahmt (Nachweis der Behörde, dass es sich um eine Markenfälschung handelt anbei*) (*was confiscated by the authorities - attachment: proof of the authorities that the goods was identified as counterfeit**)

Die Ware wurde an den Markeninhaber (Original Hersteller) gegeben (Nachweis des Markeninhabers, dass es sich um eine Markenfälschung handelt anbei*) (*was sent to the owner of the intellectual property – attachment: proof of the owner of the intellectual property that the goods was identified as counterfeit**)

Die Ware wurde von einem Gutachter als Markenfälschung erkannt (Gutachten anbei*) (*was identified as counterfeit by a neutral bona fide expert - proof attached**)

Ergänzende Anmerkung zum Reklamationsgrund (added notice):

*** Bitte beachten Sie, dass ohne einen Nachweis des Zolls oder einer anderen Behörde, des Markeninhabers oder eines Gutachters, dass es sich um eine Markenfälschung handelt, eine Bearbeitung Ihrer Reklamation nicht möglich ist.**

(Please ensure that a proof of counterfeit merchandise by the owner of the intellectual property; a customs agency, law enforcement agency or other governmental agency; or a neutral bona fide expert is attached. Otherwise we will not be able to process your dispute.)

Datum / date

Unterschrift Karteninhaber / signature of card holder