

2) Jeg har ikke modtaget de bestilte varer eller ydelser

Du kan gøre indsigelse, hvis du har købt en vare ved fjernsalg (køb på nettet) og varen ikke er leveret. Eller hvis firmaet, du har handlet med, er gået konkurs.

Før du kan gøre indsigelse, skal du selv have kontaktet forretningen eller firmaet. Det er oftest den hurtigste måde at rette fejlen på. Kan du ikke selv løse sagen med forretningen/firmaet, kan du gøre indsigelse ved at udfylde denne blanket.

Hvis varen ikke er modtaget, skal der normalt være gået 14 dage efter den forventede leveringsdato, før du kan gøre indsigelse.

Indsigelsesblanketten bedes udfyldt elektronisk eller med blokbogstaver. Når du har udfyldt blanketten, skal den underskrives, inden du fremsender den til os sammen med relevant dokumentation. Det er vigtigt, at du udfylder alle felter på blanketten, så vi har tilstrækkelig information til at behandle din indsigelse.

Vi gør opmærksom på, at fremsendelse af e-mails med personfølsomme oplysninger, cpr. numre, kontonumre, saldi og lignende, kun må ske via en sikret linje.

Vi opfordrer til, at du fremsender din blanket og dokumentation, som en pdf-fil til os, via „send besked“ i din netbank, da dette er en sikret linje.

Har du ikke mulighed for at fremsende blanketten som en vedhæftet pdf-fil via din netbank, kan du i stedet sende den med Post Danmark til:

Merkur Andelskasse
Bispensgade 16, 1.
9000 Aalborg
Att. Indsigelser

For at vi kan behandle din indsigelse, er det vigtigt, at følgende bilag vedlægges indsigelsen:

- Dokumentation for din henvendelse til forretningen, kopi af korrespondance
- Ordrebekræftelse på købet, hvis du ikke har modtaget en ordrebekræftelse, så vedlæg en detaljeret beskrivelse af den vare/ydelse, som der skulle leveres.
- Dokumentation for at firmaet, du har handlet med, er gået konkurs (hvis dette er tilfældet).
- Dokumentation hvor forventet leveringsdato tydeligt fremgår, dvs. kopi af leveringsoplysninger eller mail fra firmaet.

Husk at gemme en kopi af dokumenterne hos dig selv.

Hvis du efter fremsendelse af din indsigelse får flere oplysninger i sagen eller modtager pengene retur fra forretningen, skal du kontakte os via mail: indsigelser@merkur.dk

Når vi har modtaget din indsigelse, indsætter vi hurtigst muligt det beløb, som du har gjort indsigelse imod, på din konto. Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, forbeholder vi os retten til at trække beløbet tilbage igen, samt opkræve et gebyr til dækning af udgifter, der er forbundet med igangsættelsen af indsigelsen - se Merkur Andelskasses prisliste.

For en hurtigere behandling af din indsigelsessag vil vi primært benytte din e-mail adresse og sekundært dit mobil nummer til dialog og information vedrørende din indsigelse.

Oplysninger om kortholder

Kortholders navn				
Adresse				
Postnr. og by				
Mobil nr.				
E-mailadresse				
CPR-nr.				
Kort nr. (16 cifre)				
Kort type	Dankort	Visa/Dankort	MasterCard	MC Debit
Virksomhedsnavn <small>(kun ved firmakort)</small>				
CVR-nummer <small>(kun ved firmakort)</small>				

Betalinger, der gøres indsigelse imod

Købsdato	Forretningens navn	Beløb i uden-landsk valuta	Beløb i DKK

Hvilken vare/ydelse har du købt? (Detaljeret beskrivelse af varen/ydelsen: mærke/navn, model, antal, farve, str.)

Hvornår og hvordan har du kontaktet forretningen, og hvad var resultatet af henvendelsen?

Oplys forventet leveringsdato for modtagelse af varen/ydelsen?

Dag	Måned	År
-----	-------	----

Hvis hjemmesiden gik ned, da du forsøgte at bestille varen/service, oplys da venligst, om du har modtaget en ordrebekræftelse.?

Hvad svarede forretningen, da du forsøgte at kontakte dem for at løse sagen efter den forventede leveringsdato?

Nedenstående udfyldes kun for handel med konkursramte fly/rejseselskaber i Europa**Hvordan har du forsøgt at løse mellemværendet med forsikringsselskabet/garantifonden?****Hvilken dato modtog du afvisning fra forsikringsselskabet/garantifonden?**

Dag	Måned	År
-----	-------	----

Din forklaring af hændelsesforløbet?

Jeg erklærer på tro og love, at ovenstående oplysninger er korrekte. Hvis politiet efterforsker sagen, er jeg indforstået med, at Merkur Andelskasse giver politiet de oplysninger, de har brug for i forbindelse med sagen.

Dato	Kortholders underskrift (må ikke være digital underskrift)