

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 6006
59895 LILLE CEDEX 9**

➤ 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 :