



Citadele

KAARDITEHINGU VAIDLUSTAMISE VORM

Рекламация пользователя карты
Cardholder Dispute form

AS Citadele banka Eesti filiaal, Reg. nr 11971924
Narva mnt 63/1, Tallinn 10152, Eesti

Kuupäev/ Дата/Date

Kaardi kasutaja/Пользователь карты/Cardholder

Ees-ja perekonnanimi

Имя, фамилия

Name, surname

Address

Адрес

Address

Kontakttelefon

Контактный телефон

Phone number

Kaardi/Karta/Card

Number

Номер

Number

Kaardi kehtivus

Срок действия

Expiry date

Palun selgitada järgmisi minu kaardiga teostatud tehinguid

Прошу пояснить следующую(-ие) операцию(-и), произведённую(-ые) выданной мне картой

Please solve the dispute with following transaction(-s)

Tehingu(te) detailid/Детали операции(-й)/Transaction(-s) details

Tehingu teostamise kuupäev ja aeg Дата и время операции Transaction date and time	Kaupmehe nimi Название торговца Merchant name	Summa Сумма Amount	Valuuta Валюта Currency	Tehingu autoriseerimiskood (6 numbrit) Авторизационный код операции (6 цифр) Authorisation code (6 digits)

Tehingu vaidlustamise selgitused/Причины оспаривания операций/Detailed description of disputed transaction

Ei ole saanud sularaha /Наличные деньги не получены/Cash not received.

Kaardikontolt on summa topelt debiteeritud, kuid autoriseerisin ainult järgmise tehingu

Сумма списана со счёта карты дважды. У указанного торговца производил сделку

My account is charged more than once for the same amount. I authorised only

..... charge for this amount on
Number/Номер/Count Kuupäev/Дата/Date

Teostasin ostu kaupmehe juures muul viisil (vali sobiv)

Совершал оплату у торговца другим образом (выбрать подходящий вариант)

I have paid by alternate mean (receipt and/or proof enclosed)

sularahas

teise kaardiga

muul viisil

наличными деньгами

другой картой

другим образом

cash

other card

other mean

Seda tõestab lisatud tšekk

Это подтверждает приложенный расчётный чек:

The receipt is enclosed

Tšeki nr/ №чека/Receipt number

Ma ei ole teostanud ega autoriseerinud tehinguid, samuti ei ole tellinud ega saanud kaupa/teenust nimetatud kaupmehelt

Сам не совершал и никого не уполномочивал производить операции у указанного торговца. Не заказывал и не получал товар или услуги от указанного торговца.

I have not made this transaction or authorised anybody to make this transaction. I have not ordered the merchandise by phone or mail, or received any goods or services.

Kaart oli tehingu teostamise ajal (valida sobiv):

Карта на момент совершения операций (Пожалуйста, выберите подходящий вариант)

Please indicate appropriate status of the card (Please tick appropriate)

minu valduses

kadunud

varastatud

находилась в моём распоряжении

потеряна

украдена

in my possession

lost

stolen

Kaupa/teenust ei ole saanud/osutatud, kuid kaup/teenus pidi olema kätte toimetatud/osutatud

Товар/услуги не были получены/ предоставлены. Товар/услуги должны были быть предоставлены

I have not received ordered goods/services up to now. It was supposed to receive on

.....
Kuupäev/ Дата/Date

Palun esitada ostukviitungi koopia / Прошу предоставить расчётный чек / Please send me a copy of sales slip

Kaardi kasutaja allkiri/Подпись пользователя карты/Cardholder's signature

.....
Ees-ja perekonnanimi/Имя, фамилия/Name, surname

.....
Allkiri/ Подпись/Signature

Tehingu summa on muudetud ilma minu nõusolekuta. Tehing on teostatud ülalnimetatud kaupmehe juures summas
Сумма операции изменена без моего согласия. Я совершал покупку у торговца на сумму
Transaction amount is altered without my approval. At the above-mentioned merchant I made transaction on for the amount of
Kuupäev/ Дата/Date

Peale kauba/teenuse/broneeringu eest tasumist loobusin kaubast/teenusest/broneeringust, kuid kaupmees ei tagastanud kaardikontolt tasutud summat. Palun valige üks alljärgnevatest variantidest!
Оплатил товар/услуги/резервацию у торговца. Впоследствии отказался от товара/услуг/резервации. Торговец не возвратил списанные с карты деньги. Пожалуйста, выберите один из ниже указанных вариантов. Торговец не возвратил списанные с карты деньги. Пожалуйста, выберите один из ниже указанных вариантов.
I have made return/cancellation of goods/service or order/reservation at the above mentioned merchant, but my card account is not credited. Please describe details.

Saadud kaup/teenus ei vastanud kirjeldatule/oli kahjustatud (kirjelda täpsemalt)
Полученный товар/услуги не соответствовали описанным/были повреждены (опишите несоответствия)
Goods or service not as described or damaged (please describe)

Tagastasin kauba/tühistasin teenuse (kirjeldage, kuidas ja millal toimus kauba tagastamine/teenuse tühistamine)
Отослал товар торговцу (опишите, каким образом возвратили товар, приложите почтовые документы о возврате)
I have returned merchandise/cancelled service (please describe details - when and how, enclose proof of return):

Tühistasin tellimuse (kirjeldage, kuidas ja millal võtsite ühendust kaupmehega, lisage dokumendid)
Отозвал заказ (опишите, как и каким образом оповестили торговца, приложите документы, переписку)
I have cancelled order (Please describe when and how you contacted merchant)

Tühistasin hotelli broneeringu
Отозвал резервацию гостиницы
I cancelled hotel reservation on
Datums/ Дата/Date
Broneeringu tingimustega
С правилами резервации
Cancellation policy
Tühistamise põhjus
Код отзыва
Cancellation code
olin tutvunud
был ознакомлен
was introduced
ei olnud tutvunud
не был ознакомлен
was not introduced

Muu / Дрyгoе / Other

Avaldusele on lisatud järgmised dokumendid/К заявлению прикладываются следующие документы/A list of attached documents to justify my dispute

Kaardi kasutaja allkiri/Подпись пользователя карты/Cardholder's signature

Ees-ja perekonnanimi/Имя, фамилия/Name, surname

Allkiri/ Подпись/Signature

Pangatöötaja kinnitus/Отметки банка/Bank remark's

Panga esindaja/Работник банка/Bank representative.....