

### Sehr geehrter Karteninhaber/ Sehr geehrte Karteninhaberin der Deutschen Apotheker- und Ärztebank,

sollten Sie einen oder mehrere Umsätze Ihrer Kreditkarte/n reklamieren wollen, beachten Sie bitte bei der Befüllung und Einreichung Ihres Reklamationsformulars folgende Hinweise. Zusätzlich bitten wir Sie, das Reklamationsformular aufgrund von internationalen Reklamationsfristen zeitnah an uns zur weiteren Bearbeitung zu senden.

#### Allgemeine Informationen

Ohne Weiteres darf die Bank keine Buchungen auf Ihrer Kreditkarte zurückbuchen. Reklamationen aus dem Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und dem Unternehmen, an das Sie eine Zahlung getätigt haben, sind daher zunächst zwischen Ihnen und dem Vertragspartner zu klären. Bitte beachten Sie, dass Sie neben dem Reklamationsformular auch einen schriftlichen Nachweis zum Klärungsversuch mitbeifügen.

Im weiteren Verlauf sind für Sie weitere Hinweise bezüglich der Reklamationsgründe und die hierfür erforderlichen Unterlagen aufgeführt. Bitte lesen Sie sich die Hinweise aufmerksam durch, da es im Falle einer Nachbesserung aufgrund fehlender Unterlagen oder Informationen zu deutlichen Zeitverzögerungen kommen kann. Alle weiteren erforderlichen Belege, die hier nicht aufgeführt sind, entnehmen Sie bitte dem Reklamationsformular. Damit wir Sie bei Rückfragen kontaktieren können, bitten wir Sie außerdem, Ihre bei uns hinterlegten Kontaktdaten zu prüfen.

#### **Bitte beachten Sie, dass das Reklamationsformular nur mit Ihrer Unterschrift gültig ist.**

Sofern Sie Hilfe bei der Befüllung des Reklamationsformulars benötigen, stehen wir Ihnen in unseren Filialen vor Ort oder telefonisch gerne zur Verfügung.

#### Besondere Hinweise zu den einzelnen Reklamationsgründen

##### **Es wurden mehrere Umsätze belastet, obwohl ich als Karteninhaber/ als Karteninhaberin nur einen Umsatz getätigt habe**

In diesem Fall werden ausschließlich Reklamationen eingetragen, wenn das Unternehmen den gleichen Betrag am gleichen Buchungstag doppelt oder mehrfach abgebucht hat. Der Reklamationsgrund trifft nicht zu, wenn das Unternehmen einen Betrag in einer anderen Höhe, als vereinbart von Ihrer Kreditkarte abgebucht hat. In diesem Fall müssen Sie vor einer Reklamation das entsprechende Unternehmen kontaktieren und den Sachverhalt klären.

##### **Die Transaktion wurde vom Karteninhaber/ von der Karteninhaberin weder getätigt noch genehmigt**

Der Reklamationsgrund trifft nur zu, wenn Sie die Buchungen niemals getätigt und mit dem Unternehmen keine Geschäftsbeziehung hatten. Es handelt sich üblicherweise hierbei um betrügerische Umsätze, die aufgrund eines Abgriffs der Kreditkartendaten erfolgt sind. Falls Sie einen unbekanntem Umsatz von einem Unternehmen erkennen, das von Ihnen in der Vergangenheit schon eine Zahlung erhalten hat, müssen Sie den Sachverhalt zunächst mit dem Unternehmen klären. Bei missbräuchlichen Umsätzen muss die betroffene Kreditkarte unmittelbar gesperrt werden. Bitte nutzen Sie hierzu die **24h Sperrhotline +49 116116** oder alternativ die Rufnummer von VR-Payment **+49 721 120966001**.

##### **Die von mir erwartete Dienstleistung wurde nicht erbracht**

Bei nicht erbrachten Dienstleistungen wenden Sie sich bitte zunächst für eine Zahlungserstattung an das erbringende Unternehmen. Sofern keine Klärung möglich ist, benötigen wir zusätzlich zur Reklamation eine detaillierte Beschreibung der Dienstleistung und einen schriftlichen Nachweis Ihres Klärungsversuchs.

##### **Die bestellte Ware habe ich nicht oder unvollständig erhalten**

Im dem Fall, dass eine Ware nicht oder unvollständig zu Ihnen geliefert wurde, benötigen wir zusätzlich zu der Reklamation eine detaillierte Produktbeschreibung oder eine Beschreibung der Mängel der erhaltenen Ware.

##### **Die angekündigte Rückerstattung habe ich nicht erhalten**

Sofern die vereinbarte Gutschrift innerhalb von 30 Tagen nach der Ankündigung nicht erfüllt wurde, können Sie die nicht erhaltene Erstattung reklamieren. Bitte reichen Sie den Gutschriftbeleg, den Sie vom Unternehmen erhalten haben, zusätzlich ein.

##### **Die erhaltene Ware wurden von mir an den Händler zurückgesendet**

Sofern Sie die zu reklamierende Ware wieder an den Händler retourniert haben, ist die Einreichung der Sendungsnummer sowie ein Nachweis über den Klärungsversuch mit dem Unternehmen erforderlich. Im Falle, dass keine Sendungsverfolgung möglich ist, benötigen wir einen Gutschriftbeleg des Unternehmens.