

# BORDEREAU DE TÉLÉCOPIE

À : Contestations MBNA

De :

Numéro de téléphone : 1-866-601-7204

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur : 1-877-839-6262

Numéro de télécopieur :

Nombre total de pages (incluant le bordereau de télécopie) : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

## LISTE DE VÉRIFICATION

**Avant d'envoyer votre formulaire, veuillez vous assurer d'avoir tenu compte de ce qui suit (selon le cas) :**

- J'ai communiqué avec le commerçant et documenté ma tentative de résoudre le différend avec celui-ci
- J'ai fourni les renseignements sur le client à la section 1
- J'ai fourni les renseignements sur les opérations à la section 2
- J'ai fourni tous les renseignements essentiels à la section 3
- J'ai coché seulement une case expliquant pourquoi je conteste cette opération à la section 4
- J'ai fourni les renseignements sur les motifs de ma contestation à la section 5, tel que requis
- J'ai joint tous les documents justificatifs supplémentaires
- J'ai signé et daté le formulaire
- Je comprends qu'une personne pourra communiquer avec moi si des renseignements supplémentaires sont requis
- Je comprends que si j'ai des plans de paiements actifs:
  - Cette procédure de contestation peut aboutir au remboursement ou à l'annulation de mes plans de paiement. Une fois remboursé ou annulé, le plan ne peut être rétabli.
  - Si le plan de paiements est annulé, le montant contesté ne fera pas partie de mon paiement minimum. Si le plan de paiements n'est pas annulé, mes paiements mensuels aux termes du plan continueront comme prévu.
  - Si je veux que mes paiements mensuels aux termes du plan cessent, je dois annuler le plan par le biais des services bancaires en ligne MBNA.

## RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS CI-JOINTS

Commentaires :

# FORMULAIRE DE CONTESTATION D'OPÉRATION

Si vous souhaitez contester une opération sur votre relevé de compte, veuillez retourner ce formulaire dans les 60 jours suivant la date de clôture du relevé de compte sur lequel figure l'opération. Autrement, nous considérerons que le relevé est correct (à l'exception de toute somme ayant été créditée incorrectement au compte) et vous ne pourrez plus faire une réclamation contre nous à l'égard de tout élément figurant sur le relevé. Remplissez (électroniquement et imprimez ou imprimez et écrivez clairement à l'encre bleue/noire), signez une copie de ce formulaire et télécopiez-le au 1-877-839-6262 ou postez-le à MBNA, C.P. 9614, Ottawa, ON K1G 6E6. Si vous n'avez pas accès à une imprimante, vous pouvez rédiger une lettre détaillée sur une feuille distincte en y incluant les renseignements énoncés ci-dessous et la retourner à MBNA tel qu'indiqué ci-dessus. **Vous devez utiliser un formulaire distinct pour chaque opération contestée.** Veuillez ne pas envoyer votre paiement avec votre formulaire. Si vous avez des questions ou des préoccupations, vous pouvez appeler au service de Contestations de MBNA au 1-866-601-7204 entre 8 h et 19 h HE, du lundi au vendredi. Vous devez obligatoirement communiquer avec le commerçant pour tenter de résoudre votre différend avant de nous contacter.

Section 1 RENSEIGNEMENTS SUR LE CLIENT (Obligatoire)			
Prénom/nom :		Meilleur numéro pour vous joindre :	
Date d'aujourd'hui :		Signature :	

Section 2 RENSEIGNEMENTS SUR LES OPÉRATIONS (COMME ILS SONT INDIQUÉS SUR LE RELEVÉ) (Obligatoire)			
Numéro de compte (4 derniers chiffres) :		Numéro de référence de l'opération :	
Nom du commerçant :		Montant \$ :	Date d'inscription :

Section 3 RENSEIGNEMENTS ESSENTIELS POUR TOUT DIFFÉREND AVEC UN COMMERÇANT (Obligatoire)			
<p><b>Vous devez obligatoirement communiquer avec le commerçant pour tenter de résoudre votre différend avant de nous contacter.</b> Veuillez inclure les détails de votre tentative de résolution, y compris les dates et la réponse du commerçant. Veuillez joindre toute communication écrite entre vous et le commerçant. Si vous avez besoin de plus d'espace pour fournir les détails de votre contestation, veuillez joindre une feuille de papier avec les détails pertinents de chaque contestation.</p>			
Date de la tentative de résolution :		Détails de la tentative de résolution :	
Produit ou service acheté?			
Comment avez-vous fait cet achat? (faire un choix) <input type="checkbox"/> Par téléphone <input type="checkbox"/> En personne <input type="checkbox"/> En ligne <input type="checkbox"/> Autre :			
<input type="checkbox"/> Article reçu le :		Commerçant contacté pour annuler le :	
Détails de l'annulation (méthode et réponse du commerçant) :			
Où sont les produits maintenant? (sélectionnez une case)	<input type="checkbox"/> En ma possession. Le commerçant a été avisé que les produits peuvent être ramassés aux frais du commerçant. Je l'ai avisé le : _____ <input type="checkbox"/> En la possession du commerçant. (Veuillez joindre les renseignements de suivi.) <input type="checkbox"/> En la possession d'une agence gouvernementale. <input type="checkbox"/> J'ai jeté les produits.		
Autre/Renseignements supplémentaires :			

Section 4 POURQUOI CONTESTEZ VOUS CETTE OPÉRATION? (Veuillez cocher une case seulement)	
<input type="checkbox"/> Le commerçant a modifié notre entente à mon insu ou sans mon consentement. (Des renseignements supplémentaires sont requis pour cette contestation. Veuillez fournir tous les renseignements pertinents dans l'encadré 1 à la section 5.)	<input type="checkbox"/> Le commerçant me facture sur une base régulière même si j'ai annulé ce service. (Des renseignements supplémentaires sont requis pour cette contestation. Veuillez fournir tous les renseignements pertinents dans l'encadré 2 à la section 5.)
<input type="checkbox"/> Le commerçant m'a fourni des biens ou services non conformes à leur description initiale. (Des renseignements supplémentaires sont requis pour cette contestation. Veuillez fournir tous les renseignements pertinents dans l'encadré 3 à la section 5.)	<input type="checkbox"/> Je n'ai pas reçu les biens ou services que j'ai commandés. La date de livraison prévue est le :
<input type="checkbox"/> Le montant de cette opération a été augmenté depuis l'entente initiale. (Des renseignements supplémentaires sont requis pour cette contestation. Veuillez fournir tous les renseignements pertinents dans l'encadré 4 à la section 5.)	<input type="checkbox"/> J'ai un problème avec un séjour ou une réservation à l'hôtel ou une location de voiture. (Des renseignements supplémentaires sont requis pour cette contestation. Veuillez fournir tous les renseignements pertinents dans l'encadré 5 à la section 5.)
<input type="checkbox"/> Je n'ai pas reçu mon crédit. (Des renseignements supplémentaires sont requis pour cette contestation. Veuillez fournir tous les renseignements pertinents dans l'encadré 6 à la section 5.)	<input type="checkbox"/> Cette opération a échoué, mais elle m'a quand même été facturée. (Des renseignements supplémentaires sont requis pour cette contestation. Veuillez fournir tous les renseignements pertinents dans l'encadré 7 à la section 5.)
<input type="checkbox"/> Je ne reconnais pas cette opération. (Des renseignements supplémentaires sont requis pour cette contestation. Veuillez fournir tous les renseignements pertinents dans l'encadré 8 à la section 5.)	<input type="checkbox"/> Autre – Même si votre contestation n'entre pas dans l'une des catégories ci-dessus, nous sommes peut-être en mesure de vous aider. Veuillez utiliser l'espace ci-dessous pour fournir les détails. (Veuillez joindre toute pièce justificative.)

1. J'ai acheté des : (sélectionnez la ou les cases qui s'appliquent)  **Produits** ou  **Services** du commerçant toutefois le commerçant a **faussement représenté les modalités**. Cette case est généralement cochée lorsqu'il s'agit a) d'achats d'échantillons ou de produits à l'essai qui entraînent la facturation de frais additionnels, ou b) d'offres de taux d'intérêt moins élevé, ou c) de services de conseils en matière de dettes / d'appels de télémarketing, ou d) d'offres d'antivirus.

**Ce qui a été convenu au point de vente :** \_\_\_\_\_

**Veillez décrire ce qui diffère de l'entente initiale :** \_\_\_\_\_

- Pour les ententes contractuelles écrites, veuillez joindre une copie du contrat.
- Pour les achats en ligne, veuillez joindre une copie des modalités qui ont été convenues initialement au moment de l'achat.
- Pour les situations où les modalités n'ont pas été présentées, **veuillez cocher l'une des cases suivantes** :
  - Aucune modalité n'a été présentée au point de vente. Je n'ai jamais été redirigé vers un autre site pour consulter des modalités supplémentaires.
  - Aucune modalité n'a été présentée au point de vente. J'ai transigé avec le commerçant croyant que je faisais affaire avec : (insérez le nom du commerçant ici) \_\_\_\_\_ et je n'ai jamais été informé que je faisais affaire avec une autre entreprise comme il est indiqué sur mon relevé.

2.  J'ai avisé le commerçant conformément à ses modalités pour annuler l'opération récurrente, pourtant il continue de me facturer.

Date d'annulation : \_\_\_\_\_

*(Remarque : La date d'annulation doit être antérieure à la date d'opération sur votre relevé.)*

3. J'ai acheté des : (sélectionnez la ou les cases qui s'appliquent)  **Produits** ou  **Services** du commerçant qui n'étaient pas tels que décrits ou qui étaient défectueux (y compris la marchandise contrefaite expédiée, la marchandise reçue endommagée ou ne convenant pas à l'utilisation prévue). Veuillez fournir une copie de la facture reçue au moment de l'achat. Nous pourrions aussi exiger la preuve d'un expert du domaine des produits ou services selon laquelle l'article est contrefait. Veuillez décrire le défaut/problème de qualité/fausse représentation par rapport au contrat de vente (facture) et inclure tout commentaire additionnel ci-dessous : (sélectionnez la ou les cases qui s'appliquent)

- Contrefait  Endommagé  Défectueux  Qualité

4.  Le montant des frais a été augmenté de \_\_\_\_\_ \$ à \_\_\_\_\_ \$ ou le total de mon reçu de caisse est erroné.

*(Veuillez fournir une copie du reçu de caisse qui indique le bon montant.)*

5. Sélectionnez seulement une case :

- J'ai utilisé ma réservation, toutefois un montant supplémentaire a été facturé et je ne l'ai pas autorisé.

Justification du commerçant pour les frais : \_\_\_\_\_

- J'ai demandé au commerçant le : \_\_\_\_\_ d'annuler la réservation préautorisée. Le commerçant a accepté mon annulation, pourtant des frais ont été portés à mon compte. Veuillez indiquer le numéro d'annulation : \_\_\_\_\_ et fournir une preuve de l'annulation.

- Des frais m'ont été facturés à la suite d'une perte, d'un vol ou de dommages dans la même opération que le service s'y rapportant.  
*(Veuillez fournir une facture ou un reçu.)*

6. Je n'ai pas reçu le crédit pour mon opération annulée. Veuillez choisir l'une des options suivantes :

- J'ai retourné la marchandise le : \_\_\_\_\_ et aucun crédit n'a été porté à mon compte. *(Veuillez fournir une preuve de retour.)*

- Le bordereau de crédit ci-joint n'a pas été inscrit à mon compte. *(Veuillez fournir une preuve du crédit émis.)*

7. J'ai tenté de faire cet achat. Toutefois, il a été refusé ou l'opération a été annulée au point de vente en raison d'une erreur de système et l'opération a quand même été facturée à mon compte. Veuillez choisir l'une des options suivantes :

- J'ai payé d'une autre façon. *(Veuillez joindre une preuve de l'autre mode de paiement, p. ex., autre relevé, numéro de référence ou reçu de paiement comptant.)*

- J'ai abandonné l'opération.

8. Sélectionnez seulement une case :

- Je ne reconnais pas ces frais portés à mon compte. J'ai contacté le commerçant le : \_\_\_\_\_ et le commerçant n'était pas en mesure de préciser la raison de ces frais. *(Cette case est généralement cochée lorsque le commerçant/montant ou la date sont familiers, mais ne peuvent pas toutefois être confirmés.)*

- Je n'ai JAMAIS transigé avec ce commerçant. Je certifie que l'opération indiquée ci-dessus n'a pas été faite par moi ou par une personne autorisée par moi à utiliser ma carte, et que les biens ou services représentés par l'opération n'ont pas été reçus par moi ou une personne autorisée par moi.

Prénom/nom :  
*(en caractères  
d'imprimerie)*

Signature :  
*(requis)*