



(Advz:21236456) Mastercard Reklamation

From: service@gebuhrenfrei.com
To: "DRASKO MADZAREVIC" <draskomadzarevic@mail.com>
Date: Jun 7, 2021 8:33:54 AM

Sehr geehrter Herr MADZAREVIC,

wir haben Ihre Anfrage bezüglich Ihrer Reklamation erhalten.

Um Ihre Reklamation bearbeiten zu können, bitten wir Sie, uns anhängenden Reklamationsantrag ausgefüllt und unterschrieben zukommen zu lassen.

Bitte kennzeichnen Sie zudem auf Ihrer Rechnung jene Transaktion(en), welche Sie reklamieren möchten.

Um Ihre Reklamation bearbeiten zu können, werden folgende Unterlagen benötigt. Wir bitten Sie daher, uns diese vollständig einzureichen:

- Reklamationsantrag
- Transaktionsaufstellung
- Schriftliche Stellungnahme (bitte erläutern Sie den gesamten Sachverhalt detailliert per E-Mail oder auf einem separaten Blatt Papier)

Bitte beachten Sie, dass Ihre Reklamation nur bearbeitet werden kann, wenn alle oben genannten Dokumente bei uns eingegangen sind.

Sie können uns Ihre Reklamationsunterlagen per E-Mail an diese E-Mail Adresse (service@gebuhrenfrei.com) oder per Post an:

Avanzia Bank S.A.
Postfach 4108
54231 Trier

senden.

Bitte zahlen Sie derzeit nur jene Transaktionen, welche Sie selbst getätigt haben.

Nach Erhalt des Reklamationsantrages werden wir Ihre Reklamation umgehend prüfen und uns erneut mit Ihnen in Verbindung setzen. Etwaige aus Ihrer berechtigten Reklamation resultierende Zinsen und Mahngebühren werden Ihnen selbstverständlich gutgeschrieben.

Da wir für die Rückbelastung an bestimmte Fristen gebunden sind, müssen wir auf die Rücksendung der Reklamationsunterlagen innerhalb von 14 Tagen bestehen.

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und Ihre Kooperation.

Wichtige Information für Online-Transaktionen

Um die Sicherheit von Internetzahlungen weiter zu erhöhen, benötigen Sie gemäß der neuen Zahlungsdirektive PSD2 zusätzlich zum SMS-Code einen persönlichen vierstelligen Transaktions-Code.

Melden Sie sich am besten gleich im Kundenportal unter mein.gebuhrenfrei.com an und hinterlegen dort Ihren Transaktions-Code. Bitte achten Sie darauf, dass Sie Ihre korrekte Mobilfunknummer im Kundenportal hinterlegt haben.

Alternativ können Sie auch direkt unsere App herunterladen und so bequem Ihre Online-Einkäufe bestätigen:

Google Play <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.advanzia.android>

Apple App Store <https://apps.apple.com/de/app/advanzia/id1398797518>

Mit freundlichen Grüßen

Gebührenfrei Kundenbetreuung

E-Mail: service@gebuhrenfrei.com
Gebührenfreies Telefon (deutsches Festnetz) 0800 880 1120
Telefon (Mobilfunk oder aus anderen Ländern) +49 (0) 345 21973030
www.gebuhrenfrei.com

Avanzia Bank S.A.; 9, rue Gabriel Lippmann; Parc d'Activité Syrdall 2; L-5365 Munsbach

Handelsregister: R.C. Luxembourg B109476, VAT: LU 20992462
Gesetzliche Vertreter: Roland Ludwig, Frank Hamen

Attachments

- Reklamationsantrag 1 NICHT AUTORISIERT.pdf