



## Een betwiste transactie, wat nu?

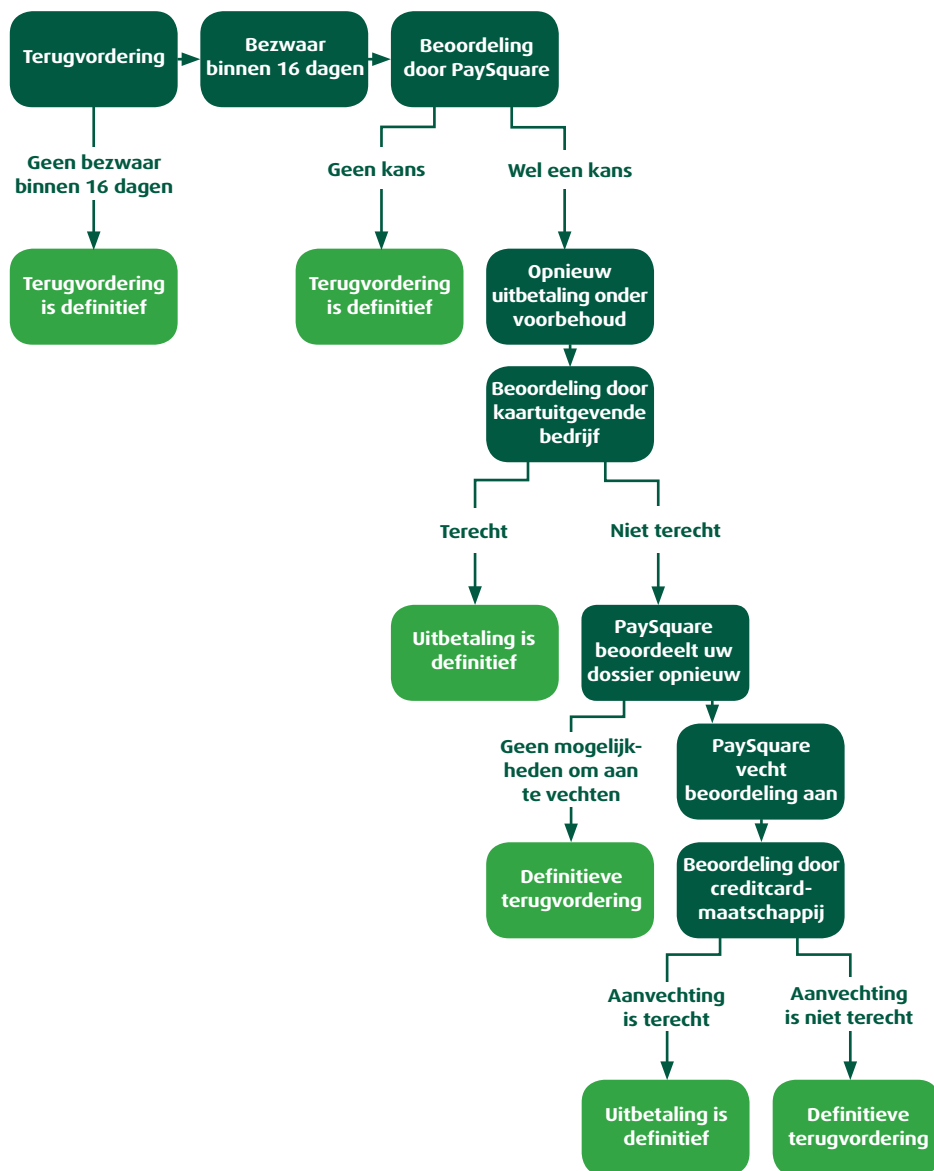
U heeft een brief van PaySquare ontvangen over een klacht van een kaarthouder (chargeback). Op verzoek van deze kaarthouder is het met een creditcard of debetpas betaalde bedrag bij u teruggevorderd. Een vervelende situatie waarbij wij u graag helpen.

Een kaarthouder heeft het recht het betaalde transactiebedrag terug te laten vorderen, maar de terugvordering is uiteraard pas definitief als blijkt dat de klacht terecht is. U kunt dus bezwaar maken. PaySquare ondersteunt u daarbij graag en zal haar uiterste best doen uw belang te behartigen. In deze leaflet leest u wat de stappen zijn vanaf de terugvordering tot de definitieve terugvordering of hernieuwde uitbetaling. Deze stappen zijn gebaseerd op de regelgeving van de creditcardmaatschappijen.

### **Wat gebeurt er bij een betwiste transactie?**

- 1** Het bedrag is naar aanleiding van een klacht van de kaarthouder bij u teruggevorderd.
- 2** Vindt u de klacht niet terecht? Dan kunt u binnen 16 dagen bezwaar maken met het antwoordformulier bij de brief. Maakt u binnen 16 dagen geen bezwaar, dan is de terugvordering definitief.
- 3** PaySquare beoordeelt binnen een week of uw bezwaar kans maakt.
- 4** Maakt uw bezwaar geen kans, dan is de terugvordering definitief.
- 5** Maakt uw bezwaar wel een kans, dan sturen wij het door naar het kaartuitgevende bedrijf en ontvangt u het teruggevorderde bedrag onder voorbehoud weer op uw rekening.
- 6** Vervolgens beoordeelt het kaartuitgevende bedrijf uw bezwaar. Beoordelen zij het als terecht, dan is het voorbehoud van de baan. Zo nee, dan wordt uw dossier opnieuw voorgelegd aan PaySquare.
- 7** PaySquare beoordeelt uw dossier opnieuw op basis van de laatste informatie. Als wij geen mogelijkheid zien om de beoordeling aan te vechten, dan wordt het bedrag opnieuw en definitief bij u ingehouden. Zien wij wel een mogelijkheid, dan vechten we de beoordeling aan bij de creditcardmaatschappij. Krijgt PaySquare gelijk, dan is de uitbetaling definitief. Krijgt PaySquare geen gelijk, dan wordt het bedrag opnieuw en definitief bij u ingehouden.

## Stappen bij een betwiste transactie



## Meer weten?

Op [www.paysquare.nl](http://www.paysquare.nl) leest u hoe u betwiste transacties kunt voorkomen. Kijk hiervoor bij 'Informatie over' en kies 'Voorkomen betwiste transacties'. Heeft u vragen? Neemt u dan gerust contact met ons op via telefoonnummer 088 385 73 05, of als u vanuit België belt via telefoonnummer 02700 68 47 (beide telefoonnummers zijn bereikbaar maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur). U kunt ook een e-mail sturen naar [chargeback@nl.paysquare.eu](mailto:chargeback@nl.paysquare.eu). Wij zijn u graag van dienst.

**paysquare.nl**

### PaySquare SE

Eendrachtlaan 315  
3526 LB Utrecht  
Postbus 30600  
3503 AJ Utrecht  
Nederland

PaySquare SE, K.v.K. 30196418

### Vanuit Nederland

T 088 385 73 05  
E [chargeback@nl.paysquare.eu](mailto:chargeback@nl.paysquare.eu)  
W [www.paysquare.nl](http://www.paysquare.nl)

### Vanuit België

T 02 700 68 47  
E [chargeback@nl.paysquare.eu](mailto:chargeback@nl.paysquare.eu)  
W [www.paysquare.be](http://www.paysquare.be)

