



REKLAMATIONS- BLANKETT FÖR KONSUMENTEN

1

Här kan den organisation eller instans som tillhandahåller blanketten sätta sin logotyp

Denna blankett har utarbetats av Europeiska kommissionen och får inte ändras av användaren. Syftet med blanketten är att förbättra kommunikationen mellan konsumenter och näringsidkare och om möjligt få till stånd en uppgörelse i godo när det gäller problem som konsumenterna kan stöta på i olika affärstransaktioner. Blanketten finns på samtliga Europeiska unionens språk (http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/index_en.htm). Under inga omständigheter skall blanketten skickas till Europeiska kommissionen. Kommissionen är inte behörig att ingripa i detta slags tvister.

UPPGIFTER OM PARTERNA

Reklamationen är inlämnad av:

Namn:

Adress, gata, nr:

Ort, postnummer:

Land:

Telefonnummer:

Faxnummer:

E-post:

På följande persons vägnar*:

* Skall endast fyllas i om konsumenten företräds av en tredje part. Om så är fallet, bör konsumentens namnteckning återfinnas nedanför namnuppgiften.

Reklamationen vänder sig till:

Namn:

Adress, gata, nr:

Ort, postnummer:

Land:

Telefonnummer:

Faxnummer:

E-post:

Övriga uppgifter:

ANVISNINGAR

- För att problemen och anspråken skall kunna klarläggas, finns det i denna blankett ett antal svarsmöjligheter till varje fråga. Välj de svar som passar bäst (ett eller flera) och komplettera eventuellt svaren med upplysningar i de utrymmen som är avsedda för detta.
- Blanketten bör sändas i rekommenderat brev med mottagningsbevis eller på något annat sätt som bevisar när brevet sänts och tagits emot**, och åtföljas av **kopior på de bestyrkande handlingar** som rör reklamationen. Den som inlämnar klagomålet bör behålla en kopia av blanketten.
- Näringsidkaren måste ges rimlig tid (åtminstone två veckor) att svara på reklamationen. Näringsidkaren måste svara genom att återsända hela blanketten till den som har klagat. Konsumenten skall sedan sända tillbaka svarskupongen till näringsidkaren (s. 4).

OBSERVERA: I lagstiftningen i de flesta länder föreskrivs en viss tidsfrist inom vilken konsumenten kan hävda sina rättigheter genom ett rättsligt förfarande. Denna preskriptionstid är ibland ganska kort, särskilt när det gäller köp av varor. Det är den lagstiftning som är tillämplig på tvisten som avgör om tidsfristen avbryts eller ej genom att man använder denna blankett.

KONSUMENTENS REKLAMATION

I. DE UPPKOMNA PROBLEMEN

Datum då problemet/problemen uppkom (dag/månad/år): / /

Ange om det är första gången som detta problem har uppkommit:

Problemet gäller:

- 1 Varan har inte levererats
- 2 Tjänsten har inte/delvis utförts
- 3 Försenad leverans av varan
- 4 Tjänsten utfördes för sent

Hur stor var förseningen:

- 5 Fel på varan
- 6 Brister i utförandet av tjänsten

Beskriv bristerna:

- 7 Varan motsvarar inte beställningen
- 8 Varan/tjänsten har inte beställts
- 9 Uppkommen skada
- 10 Vägran att tillämpa garantin
- 11 Vägran att sälja
- 12 Vägran att utföra en tjänst
- 13 Marknadsförings metod
- 14 Dålig information

- 15 Otillräcklig information
- 16 Betalningsvillkor
- 17 Priset
- 18 Prishöjning
- 19 Extra avgifter
- 20 Oskälig avgift eller fakturering
- 21 Avtalsvillkor
- 22 Omfattning av avtalet
- 23 Värdering av skador
- 24 Vägran att betala ersättning
- 25 Otillräcklig ersättning
- 26 Ändring av avtalet
- 27

26 Otillr TD 0 Tc -0.3497 Tw () TJET 1 1 0.

IV. KOMPLETTERANDE UPPLYSNINGAR (valfritt)

V. RÄTTSLIG GRUND (valfritt)

VI. BESTYRKANDE HANDLINGAR (bifoga om möjligt en kopia av de bestyrkande handlingar ni har, t.ex. faktura, avtal, kvitto etc.)Lista över
bifogade
handlingar:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Om en uppgörelse i godo inte kan träffas eller om inget svar erhålls inom dagar från det att denna blankett har lämnats in, förbehåller jag mig rätten att föra ärendet vidare till behörig instans.

[ort], den

UNDERSKRIFT:

SVAR FRÅN FÖRETAGET/NÄRINGSIDKAREN

4

Näringsidkarens referensnummer:

- 53 Jag godtar helt reklamation och jag åtar mig att:
54 Jag godtar delvis er reklamation och föreslår er att:

inom (dagar)

- 55 Jag anser inte att era krav är berättigade, men vill ändå göra en vänlig gest och åtar mig därför att:

inom (dagar)

- 56 Jag godtar inte era krav. Motivering:

- 57 Jag föreslår att ni för ärendet vidare till följande instans, som är behörig att lösa denna typ av konsumenttvist utanför domstol:

[ort], den

UNDERSKRIFT:



KONSUMENTENS SVAR SOM SKALL SÄNDAS ÅTER TILL NÄRINGSIDKAREN

Näringsidkarens referensnummer:

Reklamationen är inlämnad av:

Reklamationen vänder sig till:

På följande persons vägnar:

- 58 Jag förklarar mig nöjd och godtar ert förslag till lösning av tvisten
59 Jag godtar inte ert förslag därför att:

- 60 I enlighet med ert förslag kommer jag nu att föra ärendet vidare till den instans som ni föreslår.

[ort], den

UNDERSKRIFT: