



Allmänna reklamationsnämnden  
Box 174  
101 23 Stockholm  
E-post: arn@arn.se

Allmänna reklamationsnämnden [www.arn.se](http://www.arn.se)

1 (7)

## Anmälan - köp av tjänst

### Anmälare

Förnamn

Efternamn

c/o

Postadress (Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta)

Postnummer

Ort

Telefon

Telefon

Epost

Kön

Kvinna

Man

Annan

Ålder

**Har du varit i kontakt med kommunal konsumentvägledning?**

Ja

Nej

## Ombud

Om du har ett ombud som sköter anmälan åt dig ska du fylla i uppgifterna om ombudet. Om du har ett ombud skickar vi inte meddelanden till dig utan till ombudet.

OBS! Fullmakt ska skickas in.

Förnamn

Efternamn

Postadress (Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta)

Postnummer

Ort

Telefon

Telefon

Epost

## Vilket företag riktar du krav mot?

Företagets namn

Postadress (Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta)

Postnummer

Ort

Telefon

E-post

Om du har klagat till flera företag och vill rikta krav även mot dem ska du fylla i uppgifterna om ytterligare motparter.

## Motpart 2

Företagets namn

Postadress (Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta)

Postnummer

Ort

Telefon

E-post

### Motpart 3

Företagets namn

Postadress (Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta)

Postnummer

Ort

Telefon

E-post

## Vad har du köpt för tjänst?

Skriv kortfattat om tjänsten

Beställningsdatum

Eventuellt avtalat slutdatum

Är tjänsten avslutad / arbetet färdigt?

Ja, ange datum:

Datum

Nej, men tjänsten har påbörjats. Ange datum:

Nej, tjänsten är inte påbörjad

Pris på tjänsten

Hur mycket är betalt?

Fick du garanti?

Ja

Nej

Om garantin är skriftlig bör den skickas med

## Fel

Vad klagar du på? Är det t.ex. fel på tjänsten eller har den levererats för sent?

Vilket datum upptäckte du felet?

**Information om distansköp fyllas endast i om du har beställt tjänsten på distans eller utanför företagets affärslokaler.**

Ett distansavtal är ett köp som sker genom distanskommunikation, t.ex. när du handlar via internet, per telefon eller svarar på ett brevutskick.

Ett köp utanför företagets affärslokal är ett köp som sker t.ex. vid hembesök, på gator och torg eller vid ett tillfälligt stånd på en marknad eller i ett köpcentrum. Även ett köp som sker i en affärslokal räknas som ett köp utanför affärslokal, om konsumenten omedelbart före köpet blev kontaktad av säljaren utanför affärslokalen.

**Distansköp**

Kryssa för hur du köpt tjänsten

- På internet
- Per telefon
- Genom postorder eller brevutskick
- Av en försäljare i ditt hem eller på din arbetsplats
- Under en utflykt eller ett "homeparty" som hade organiserats av säljaren
- I en butik, om du först blev kontaktad av en säljare utanför butiken
- Vid en försäljningsdisk i en galleria/på ett inomhustorg, om du först blev kontaktad av en säljare på en annan plats i gallerian/på torget
- Vid gatuförsäljning eller torghandel

Fick du information om ångerrätten? Skicka i så fall med informationen

- Ja, vid köpet
- Ja, vid leveransen
- Ja, annat datum:
- Nej

Datum

Har du meddelat företaget att du ångrat köpet av tjänsten?

- Ja, datum:
- Nej

Datum

## Klagomålet

Vilket datum klagade du till företaget första gången?

Skriv kortfattat vad du krävde

Skriv kortfattat vad företaget svarade

## Vad vill du att ARN beslutar?

Du kan t.ex. kräva åtgärdande av fel och brister, att få häva tjänsten, få prisavdrag eller att få ersättning för kostnader. Om du kräver ersättning i pengar ska du skriva exakt vilket belopp du kräver och förklara hur beloppet har beräknats.

Krav

## Bevisning

Du ansvarar själv för att skicka in den bevisning som du vill att ARN ska titta på, t.ex. offert och avtal, kvitton och fakturor, garantibevis, bilder, intyg, verkstads- och besiktningsutlåtanden.

ARN har rätt att säga nej till att pröva ärenden som innehåller alltför många handlingar eller som är ostrukturerade. Undvik att skicka in hela mejlkonversationer och många foton.