

REKLAMATION

Kravbrev vid fel i vara eller tjänst

Bra att veta

Du har rätt att reklamera en felaktig vara i upp till tre år (konsumentköplagen 24 §).
Reklamation ska ske inom skälig tid från det att du upptäckte felet. Två månader anses alltid skäligt.
Under de första två åren antas felet ha funnits vid köpet om säljaren inte kan bevisa motsatsen.
Vid köp mellan privatpersoner gäller köplagen istället - reklamation ska ske inom skälig tid.
Reklamera alltid skriftligt och spara en kopia som bevis.
Om säljaren inte svarar inom skälig tid kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

Dina rättigheter vid fel

I första hand: Avhjälpande (reparation) eller omleverans.
I andra hand: Prisavdrag eller hävning av köpet.
Du kan även ha rätt till skadestånd för merkostnader felet orsakat.
Säljaren ska åtgärda felet inom skälig tid och utan kostnad för dig.

1. AVSÄNDARE (DU)

Namn _____

Personnummer _____

Telefon _____

Adress _____

E-post _____

2. MOTTAGARE (SÄLJAREN)

Företagsnamn/Säljarens namn _____

Organisationsnummer/Personnummer _____

Adress _____

3. KÖPET

Vara/Tjänst _____

Inköpsdatum _____

Pris (kr) _____

Kvittonummer/Ordernummer _____

Inköpsställe (butik, webbplats) _____

4. FELET

Beskriv felet så tydligt som möjligt:

Datum felet upptäcktes _____

5. KRAV

Jag kräver i första hand:

Avhjälpande (reparation)

Omleverans (ny vara)

Om ovanstående inte sker inom skälig tid kräver jag i andra hand:

Prisavdrag

Belopp (kr) _____

Hävning av köpet (full återbetalning)

Skadestånd för merkostnader

Belopp och beskrivning av merkostnad

6. TIDSFRIST

Jag begär att ni svarar senast:

Datum (normalt 2-3 veckor)

Om jag inte fått svar inom angiven tid kommer jag att vända mig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) och/eller vidta andra rättsliga åtgärder.

7. BILAGOR

- Kopia på kvitto/orderbekräftelse**
 - Fotografier av felet**
 - Annan dokumentation:**
-

8. UNDERSKRIFT

Ort

Datum

Avsändare - underskrift

Namnförtydligande

Tips: Skicka med rekommenderat brev eller e-post med leveransbekräftelse.