

Anmälare

Vem är du?

* Förnamn

Claire

* Efternamn

Wester

c/o

* Gatadress / box

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

Kuttervägen 4

Postnummer

18353

Ort

Täby

Telefon

0707556451

Inklusive riktnummer

Telefon dagtid

Inklusive riktnummer

* E-post

Clairy.wester@gmail.com

* Bekräfta e-postadress

Clairy.wester@gmail.com

Kön

☒ Kvinna☐ Man

Ålder

74

Ombud

Om du representeras av ett ombud i denna fråga behöver vi även kontaktuppgifter och fullmakt för ditt ombud.

Har du varit i kontakt med någon av nedanstående?

- ☐ Kommunal konsumentvägledning
- ☐ Konsument Europa
- ☐ Konsumenternas Bank- och finansbyrå
- ☐ Konsumenternas energimarknadsbyrå
- ☐ Konsumenternas försäkringsbyrå
- ☐ Telekområdgivarna

Motpart/Säljare

Vem vill du anmäla?

* Företagets namn

Zalando

* Gatuadress / box

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

Zalando SE
C/O Zalando-Lounge
Tamara-Danz-Strasse 1
10243 Berlin
GERMANY

Postnummer

Ort

Telefon

0046 200439549

Inklusive riktnummer

E-post

Service@zalando-lounge.com

Bekräfta e-postadress

Service@zalando-lounge.com

Köpet

Uppgifter om köpet

* Vara och ev. märke

Damskor

T.ex. Mobiltelefon, Nokia 3310

Var varan ny eller begagnad?

☒ Ny

☐ Begagnad

* Inköpsdatum

2014-06-20

T.ex. 2010-12-31

Leveransdatum

T.ex. 2010-12-31

* Pris

595 kr

T.ex. 995 kr

Kopia av kvitto/faktura bör bifogas. Vi återkommer till detta i anmälan sista steg "Bevisning"

Köptes varan på kredit?

☐ Ja

☒ Nej

Lämnades någon garanti?

☐ Ja

Kopia av garantibevis bör bifogas. Vi återkommer till detta i anmälan sista steg "Bevisning"

☒ Nej

Köpte du varan på distans eller vid hemförsäljning?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Hur köptes varan?

via Internet

När ingicks avtalet?

2014-06-20

T.ex. 2010-12-31

Har du fått information om ångerrätt?

☒ Ja

☐ Nej

Har du åberopat ångerrätt?

☐ Nej

☒ Ja, följande datum

2014-06-25

T.ex. 2010-12-31

Twisten

Fel på varan

* Klagar du på att varan är felaktig?

☒ Nej

☐ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Beskriv kort felet

När upptäckte du felet?

T.ex. 2010-12-31

Dröjsmål/försening

* Klagar du på att leveransen blev försenad (eller att varan inte levererats alls)?

☒ Nej

☐ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

När skulle varan levererats?

T.ex. 2010-12-31

När levererades varan?

T.ex. 2010-12-31

☐ Varan har ännu inte levererats

Har du något annat att anmärka på?

* Vill du till exempel anmärka på att varan inte stämmer med vad som angivits i reklam eller utlovats?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Beskriv vad du har anmärkt på

På grund av ett tekniskt fel vid internetköpet har mitt kreditkort debiterats 2 gånger för samma vara.

Reklamation

* När klagade du?

Bland annat

2014-06-25,

2014-07-09,

2014-07-15, samt vid
åtskilliga fler tillfällen

T.ex. 2010-12-31

* Vad begärde du?

Att få pengarna återinsatta på i första hand mitt kreditkort, i andra hand direkt till min bank.

* När svarade säljaren?

Se ovan

T.ex. 2010-12-31

* Vad svarade säljaren?

2014-06-25: Att man snarast skulle återbetala 595 kr till kreditkortet.

2014-07-09: Att man inte kunnat återbetala pengarna till kreditkortet utan behövde

bankkontouppgifter. (Dessa hade säljaren inte tagit något eget initiativ till att införskaffa.)
2014-07-15: Att man inte hade haft tid att betala ut pengarna och att man inte kunde säga när man skulle få tid.

Eventuell kopia av skriftligt svar från säljaren bör bifogas. Vi återkommer till detta i anmälan's sista steg "Bevisning"

Dina krav/Yrkande

Här kan du läsa mer om vilka krav du kan ställa

Vad vill du att nämnden beslutar?

* Mina krav är:

Omedelbar utbetalning av 595 kr till antingen mitt kreditkort eller mitt bankkonto. Om bankkontot används ska Zalando stå för båda parternas transaktionsavgifter.

Anger du flera alternativ bör du rangordna dem

Kräver du skadestånd?

☒ Nej

☐ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Mina krav är: (ange belopp i kronor och hur du beräknat beloppet)

595 kr

Hur motiverar du dina krav?

Här kan du kortfattat motivera dina krav

Zalando har redan erkänt att de är skyldiga att återbetala mig, men verkar försöka undvika att göra det.

Behöver du förklara mer kan du ladda upp en bilaga under steget "Bevisning".

Bevisning

Bevisning till stöd för mitt krav/yrkande

1. Dubbeldebitering.
 2. Löfte från Zalando om återbetalning till kreditkort
 3. Löfte från Zalando om återbetalning direkt till bank.
 4. Bankkuppgifterna har lämnats till Zalando
- 2014-07-09

Ange vad du vill bifoga och vad det ska bevisa

☒ Bifogas här

image.jpg

image.jpg

image.jpg

image.jpg

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Handlingar som bör bifogas

Kvitto på varan

☒ Bifogas här image.jpg

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Garantibevis

☐ Bifogas här

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Kopia på ev. svar från säljaren

☐ Bifogas här

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer