

2014-06076  
2014-07-15  
001



## Anmälan - tjänst

### Anmälare

Vem är du?

\* Förnamn

Malin

\* Efternamn

Kraft

c/o

\* Gatuadress / box

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

Nebulosagatan 18 lgh 1101

Postnummer

41520

Ort

Göteborg

Telefon

46737523933

Inklusive riktnummer

Telefon dagtid

46737523933

Inklusive riktnummer

\* E-post

malinkrafft@gmail.com

\* Bekräfta e-postadress

malinkrafft@gmail.com

Kön

☒ Kvinna

☐ Man

Ålder

27

### 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/Näringsidkare

Vem vill du anmäla?

\* Företagets namn

Cocomero Group AB

\* Gatuadress / box

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

Företags adress:

Thomsons Väg 34A

21372 Malmö

Post box adress:

Ekelundsgatan 3

40314 Göteborg

Postnummer

40314

Ort

Göteborg

Telefon

0704249585

Inklusive riktnummer

E-post

info@cocomerogroup.se

Bekräfta e-postadress

info@cocomerogroup.se

## Tjänsten

### Uppgifter om tjänsten

\* Vad har beställts/avtalats

Jag hade beställt "Hemstädning 7 timmar"

Kopia av offert/avtal bör bifogas. Vi återkommer till det i anmälans sista steg "Bevisning".

Beställningsdatum

2014-06-12 21:39

T.ex. 2010-12-31

Är arbetet färdigt?

☐ Nej

☒ Ja, ange datum

2014-07-09

T.ex. 2010-12-31

\* Pris

840 kr

T.ex. 995 kr

Hur mycket är betalt?

840 kr

T.ex. 995 kr

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

Har skriftlig garanti lämnats?

☐ Ja

☒ Nej

Kopia av ev. garantibevis bör bifogas. Vi återkommer till det i anmälans sista steg "Bevisning".

## Twisten

### Fel i tjänsten

\* Klagar du på att tjänsten är felaktig?

☐ Nej

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

Beskriv kort felet

Enligt avtalat mellan mig och Bob (den ansvarige) så skulle två personer komma 15:30 och städa i 3,5h. 3,5h gånger 2 är lika med 7h. Dock så gick dom när klockan var 17:30 ungefär, och dom kom inte förrän 15:38. Så dom har bara städat i 4h, och jag saknar alltså 3 h städning. Sedan har dom inte städat ordentligt. Dom har inte följt de beskrivningar som dom ger på hemsidan! Bob skriver i mailet att man inte får dela upp de 7h på flera gånger men de stod inte under de villkoren som ajag fick. Jag skrev också att de var min första gång som jag beställt ngt liknande och undrar vad som gällde. Han har inte informerat om några mer villkor och därav så visste jag inte detta när dom frågade om det var "Okej?". Jag sade att jag skulle kolla städningen direkt efter att dom gått och återkomma

När upptäckte du felet?

2014-07-09

T.ex. 2010-12-31

### Dröjsmål/försening

\* Klagar du på att tjänsten blev försenad?

☒ Nej

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

När skulle tjänsten vara klar?

T.ex. 2010-12-31

När blev tjänsten klar?

T.ex. 2010-12-31

### Har du något annat att anmärka på?

\* Vill du till exempel anmärka på priset eller något annat?

☐ Nej

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

Beskriv vad du har anmärkt på. Anmärker du på priset ska du ange vilket pris som avtalats.

De städade inte så länge som de var utlovat samt att dom inte städade enligt dom villkoren som dom säger på hemsidan.

### Reklamation

\* När klagade du?

2014-07-09

T.ex. 2010-12-31

\* Vad begärde du?

Jag sade till honom att jag ville ha kompensation. Han sa att jag kunde få 2h städning gratis extra nästa gång. Detta ville jag inte för jag vill inte behöva tvingas betala igen för att få min kompensation samt att jag inte vill ha in dem i min lägenhet. Jag har skrivit att jag vill ha tillbaka pengarna för de 3h som inte städades.

840/7=120

120\*3=360

Alltså tillbaka 360 kr. Detta har jag inte fått svar på!

\* När svarade motparten?

2014-07-09

T.ex. 2010-12-31

\* Vad svarade motparten?

Han har inte givit mig ngt svar sedan dess.

Har sparat hela vår konversation!

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

## Dina krav/Yrkande

Vad vill du att nämnden beslutar?

\* Mina krav är:

Att jag får tillbaka de pengar jag betalat men inte fått utförd tjänst!

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)

## Hur motiverar du dina krav?

Här kan du kortfattat motivera dina krav

Dom har inte fyllt dom kraven som finns på deras egna hemsida samt så har dom inte städat i de antal timmar som dealen var sagd!

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

## Bevisning

Bevisning till stöd för mitt krav/yrkande

<http://cocomerogroup.se/stad/hemst-dning-2.html>

Här är hemsidan som de beskriver sin tjänst på!

Bilder är tagna på golv dom inte torkat.  
Kakel dom inte torkat av.  
Lister som dom inte torkat.  
Soffan har dom inte dammsugit under dynan.  
Bänken i köket har dom inte torkat av.  
Över skåpet i badrummet har han tagit halva bara.  
OSV

Bifogar bilder som är tagna direkt efter att dom gått. Där har jag bilder på när jag själv städar för att visa på att dom inte ens rört vissa områden.

Ange vad du vill bifoga och vad det ska bevisa

☒ Bifogas här

2014-07-09 18.02.16.jpg  
2014-07-09 17.46.07.jpg  
2014-07-09 17.46.04.jpg  
2014-07-09 17.57.42.jpg  
2014-07-09 17.59.45.jpg  
2014-07-09 17.52.05.jpg  
2014-07-09 17.38.43.jpg  
2014-07-09 17.37.16.jpg  
2014-07-09 17.37.25.jpg  
2014-07-09 17.36.58.jpg  
2014-07-09 17.37.51.jpg  
2014-07-09 18.12.14.jpg

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

## Handlingar som bör bifogas

Offert/avtal

☒ Bifogas här Letsdeal.docx

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

Kvitto/faktura

☐ Bifogas här

☐ 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 motparten

☒ Bifogas här Bokning av städning....

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