

Nyhedsbrev 60// Flytninger i forbindelse med genhusning

Kære beboere i Præstevangen

Når du skal flytte i forbindelse med din genhusning og renoveringen, skal du flytte med First Mover Group, der er et eksternt flyttefirma, som udfører flytteopgaven på i forbindelse med renoveringen. For at sikre en hurtig og korrekt behandling af eventuelle klager eller skader er der fastlagt følgende proces:

1. Klage og anmeldelse af skader til First Mover Group

Hvis du oplever problemer i forbindelse med selve flytningen eller konstaterer skader på dit indbo, skal du rette henvendelse direkte til flyttefirmaets reklamationsafdeling på Claim@firstmovergroup.dk senest **14 dage** efter flytningen. Det er vigtigt, at:

- du vedlægger dokumentation, fx billeder og en kort beskrivelse
- du oplyser, hvilke møbler eller genstande der er tale om

Det er vigtigt, at du sender **alle relevante oplysninger** til First Mover Group, så de kan behandle din klage bedst muligt. Når First Mover Group har fået al relevant information, vil de behandle sagen i overensstemmelse med deres sagsbehandlingstider og vende tilbage til dig med deres vurdering.

2. Hvis sagen ikke løses tilfredsstillende

Du kan rette henvendelse til os, hvis du efter dialog med flyttefirmaet oplever, at du:

- er uenig i deres vurdering eller ikke mener, at sagen er håndteret korrekt

Når du kontakter os, beder vi dig vedlægge:

- din klage/anmeldelse til flyttefirmaet
- flyttefirmaets svar eller afgørelse
- eventuel supplerende dokumentation

Jo mere information og dokumentation, du kan give os om din oplevelse og skader på dit indbo, des bedre kan vi vurdere din klage over flyttefirmaets afgørelse og håndtering af din flytning.

Når du kontakter os, vil vi:

- gennemgå sagen samlet ud fra dine oplysninger og flyttefirmaets afgørelse til dig
- vurdere om flyttefirmaet har levet op til den indgåede aftale
- tage sagen videre med flyttefirmaet, hvis der er grundlag for det



Vi kan ikke love et bestemt udfald, men vi sikrer, at sagen bliver vurderet sagligt og ordentligt.

Du skal sende din henvendelse til os på mail **praestevangen@aarhusomegn.dk**.

Henvendelser vedrørende utilfredshed med flytningen vil kun blive behandlet, hvis de fremsendes til ovenstående mail. Telefoniske henvendelser, herunder også SMS'er, behandles således ikke. Dette skyldes, at vi har brug for at se dokumentation og flyttefirmaets afgørelse for at kunne behandle din klage.

Med venlig hilsen

Steen Grønholm Thomsen

Projektchef