#### REKLAMAATIO

VIRHE PALVELUSSA

# Kaupan Osapuolet

1. **Myyjä:**

Y-tunnus:

Osoite:

1. **Ostaja / Tilaaja:**

Hetu:

Osoite:

Sähköposti:

# Virheelllinen Palvelu

[kuvaus ostetusta palvelusta esim. auton huoltokorjaus].

Palvelu ostettu: xx.yy.202X

Virhe havaittu: xx.yy.202X

Virheen kuvaus: [kuvaus virheestä esim. auton jakopään hihna ei toimi korjauksesta huolimatta]

# Vaatimus

Myyjä korjaa palvelun virheen ja/tai palvelu tehdään uudestaan.

Mikäli korjaus tai palvelun uusiminen ei onnistu, Ostaja vaatii

* hinnanalennuksena [X] euroa TAI
* sopimuksen purkua.

Ostaja vaatii palvelun virheestä aiheutuvia taloudellisia kustannuksia korvattavaksi vahingonkorvauksena

* matkakuluina [X] euroa
* postikuluja [X] euroa
* puhelinkuluja [X] euroa
* muita kuluja [X] euroa

Vahingonkorvausvaatimus yhteensä: [X] euroa.

# Vastauspyyntö

Pyydän, että Myyjä on kirjallisesti yhteydessä Ostajaan viipymättä ja kuitenkin viimeistän kahden viikon kuluessa tämän reklamaation päiväyksestä. Mikäli asiassa ei päästä ratkaisuun Ostajan ja Myyjän välillä, tulen saattamaan tämän asian Kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi.

# allekirjoitus

Paikka: [Helsinki]

Päivämäärä: xx.yy.202X

# Valituksen tekijä

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[Etunimi Sukunimi]

Lakialan ammattilaisen neuvot sopimuksen täyttämiseen:

1. Tämä asiakirjapohja soveltuu kuluttajankauppaan, jossa ostaja/tilaaja ostaa myyjältä/palvelun suorittajalta (elinkeinonharjoittaja) palvelun ja ostaja havaitsee kaupanteon jälkeen palvelussa virheen.
2. Kuluttajansuojalain mukaan ”kulutushyödykkeelle” tarkoitetaan mm. palveluksia, joita elinkeinonharjoittaja tarjoaa luonnollisille henkilöille. Myyty palvelua voi olla siis. esim. rakennusremontti, auton korjauspalvelu, lakipalvelu tai eläinlääkäripalvelu.
3. Palvelu voi olla virheellinen, jos palvelu ei täytä esim. seuraavia vaatimuksia:

* Palvelun tulee olla sovitun kaltainen.
* Palvelun on vastattava markkinoinnissa annettuja tietoja.
* Palvelun on oltava lain, asetuksen tai viranomaisten määräysten mukainen (esim. sähkö ja paloturvallisuusmääräykset).
* Palvelu on suoritettava huolellisesti ja ammattitaitoisesti ja sen tulee olla sellainen, mitä tilaajalla on kyseiseltä palvelulta yleensä syytä odottaa.
* Palveluun sisältyvien materiaalien tulee olla tavanomaista hyvää laatua.

1. Mikäli palvelu on virheellinen, Tilaajan on reklamoitava kohtuullisessa ajassa siitä, kun virhe on havaittu tai virhe olisi pitänyt havaita. Oikeus vedota virheeseen edellyttää siis sitä, että ostaja on kohtuullisessa ajassa ilmoittanut havaitsemastaan virheestään myyjälle. Mikäli virheilmoitus tehdään liian myöhässä – eli kohtuullisena pidettävän ajan jälkeen – ostaja voi menettää oikeutensa vedota virheeseen. Kohtuullisen ajan määrittely on tapauskohtainen arviointi, mutta yleisenä ohjeena voidaan pitää sitä, että virheestä on reklamoitava viipymättä ja kuitenkin viimeistään kuuden (6) kuukauden sisällä.
2. Virheen perusteella ostajalla on oikeus:

* pidättyä maksusta
* saada korvausta virheen aiheuttamasta vahingosta
* vaatia virheen oikaisemista (esim. uusi korjaus)
* vaatia hinnan alentamista, jos virhettä ei saada korjattua tai
* purkaa sopimus, jos virhe on olennainen.



Hei,

Kiitos sinulle, että olet käyttänyt Laki24.fi-sivuston palveluita.

Mikäli tarvitset vielä neuvoja asiakirjan täyttämisessä tai muissa lakiasioissa saat apua helposti Laki24 – palvelun lakimiehiltä. Soittamalla lakipuhelimeen saat vastaukset nopeasti ja suoraan lakialan ammattilaisilta.

Lakimiehen tavoitat numerosta:

**0600 11133 [Yksityiset] ja 0600 11188 [Yritykset].**

Lakipuhelin palvelee sinua ma-pe 08:00 – 22:00 ja la – su 10:00 – 18:00. Puhelun hinta on 2,95 €/min +pvm.