

KULUTTAJA- RIITA- LAUTAKUNTA

VALITUS matkasta

1. Tarvitsetko apua?	Täytä lomake tietokoneella tai selvällä käsialalla tekstikirjaimin. On tärkeää, että täytät lomakkeen huolellisesti – silloinkin, kun erilaiset tiedot käyvät ilmi liitteistä. Kuluttajaoikeusneuvoja voi avustaa riita-asian selvittämisessä ja sovintoneuvottelussa vastapuolen kanssa. Valtakunnallinen neuvontanumero on 071 873 1901. Oletko ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan? <input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä Jos olet, minkä maistraatin? Kuluttajaneuvonnan ID-numero, jos tiedossa.	
2. Matkustaja (valituksen tekijä)	Sukunimi	Etunimi
	Lähiosoite	Postinumero ja -toimipaikka
	Puhelin virka-aikana (myös suuntanumero)	Puhelin kotiin (myös suuntanumero)
	Sähköpostiosoite	Ammatti
3. Valitukseen osallistuvat matkustajat	Lukumäärä ja iät Muut matkustajat: Liitä mukaan henkilöluettelo valitukseen osallistuvista ja valtakirja heiltä. Alaikäisten ja vajaavalttaisten puolesta valituksen tai valtakirjan allekirjoittavat huoltajat/edunvalvoja.	
4. Keheh kohdistat vaatimuksesi?	<input type="checkbox"/> Matkanjärjestäjä Nimi Puhelinnumero Osoite Sähköposti www-sivut <input type="checkbox"/> Matkan myynyt toimisto Nimi Puhelinnumero Osoite Sähköposti www-sivut <input type="checkbox"/> Muu taho, mikä? Nimi Puhelinnumero Osoite Sähköposti www-sivut	
5. Tilattu matka	Kerro tässä, millaisesta matkasta sovittiin Matkakohde Matkustustapa Hotellin nimi ja huonetyyppi Tilauspäivä Lähtöpäivä/-aika Paluupäivä/-aika ,klo ,klo	

5. Tilattu matka (jatkoa)	Maksettu hinta	euroa/aikuinen	euroa/lapsi
	Varausmaksun maksupäivä	Loppumaksun maksupäivä	
	Saitko tiedon matkasta		
	<input type="checkbox"/> Matkaesitteestä	<input type="checkbox"/> Internetistä	<input type="checkbox"/> Matkatoimistovirkailijalta
<input type="checkbox"/> Muualta, mistä			
Jos sait kirjallisia tietoja matkasta, liitä kopio niistä valitukseesi.			
Tilasitko matkan			
<input type="checkbox"/> Matkaesitteestä	<input type="checkbox"/> Internetistä	<input type="checkbox"/> Matkatoimistovirkailijalta	<input type="checkbox"/> Lehti-ilmoituksesta
<input type="checkbox"/> Muualta, mistä			
6. Toteutunut matka	Muutokset, joita valitus koskee	Toteutunut lähtöaika	Toteutunut paluuaika
	<input type="checkbox"/> Aikataulu		
	<input type="checkbox"/> Hotelli		
	<input type="checkbox"/> Muu, mikä		
7. Valitus matkanjärjestäjälle	Milloin huomasit virheen?		
	Milloin valitit oppaalle?		
	Milloin valitit matkanjärjestäjälle matkalta palattuasi?		
	Virhetilanteessa kannattaa ottaa ensin yhteys matkanjärjestäjään ja neuvotella hyvityksestä. Jos olet tehnyt tämän kirjallisesti, liitä mukaan kopiot kirjeenvaihdosta.		
	Mihin toimenpiteisiin opas tai muu matkanjärjestäjän edustaja ryhtyi matkakohteessa? Tarjottiinko esimerkiksi hotellin vaihtoa, millaiseen hotelliin, milloin? Veloituksetta vai maksua vastaan? Saitko korvausta matkakohteesta, mitä?		
8. Mitä erimielisyys koskee?	Erimielisyys koskee		
	<input type="checkbox"/>	virhettä. Kerro lyhyesti, millä tavoin matka on mielestäsi virheellinen.	
	<input type="checkbox"/>	viivästystä. Kerro myös, miten matkanjärjestäjä/lentoyhtiö tms. hoiti viivästysasiaa.	
	<input type="checkbox"/>	jotain muuta, mitä?	
Jatka tarvittaessa erillisellä liitteellä. Merkitse liitteeseen, mikä valituksen kohta on kysymyksessä eli 8. Mitä erimielisyys koskee.			

<p>9. Vaatimus ja sen perustelut</p>	<p>Jos matka oli virheellinen, voit vaatia hinnanalennusta, virheestä aiheutuneiden kulujen korvaamista tai sopimuksen purkamista. Sopimuksen purkamisen edellytyksenä on, että virhe tai viivästys on merkittävä.</p> <p>Sekä virhe- että viivästystapauksissa saatat olla oikeutettu saamaan vahingonkorvausta.</p> <p>Valituksen käsittelemiseksi on välttämätöntä, että ilmoitat vaatimuksesi selkeästi. Erittele ja perustele se. Kerro esimerkiksi, miksi vaadit sopimuksen purkamista jonkin muun hyvityksen asemesta. Erittele ja perustele myös vahingonkorvausvaatimuksesi ja liitä mukaan kopiot mahdollisista asiaan liittyvistä kuiteista.</p> <p>Jos olet jo saanut korvausta tai sitä on sinulle tarjottu, kerro mikä taho (esimerkiksi matkanjärjestäjä, matkan myynyt toimisto, vakuutusyhtiö) on maksanut tai tarjonnut, kuinka paljon ja millä perusteella. Liitä mukaan kopio kirjallisesta aineistosta.</p> <p>Vaatimus, euroa/ matkustaja</p> <p>Muu vaatimus, mikä?</p> <p>Vaatimuksen perustelut</p> <p>Jatka tarvittaessa erillisellä liitteellä. Merkitse liitteeseen, mikä valituksen kohta on kysymyksessä eli 9. Vaatimus ja sen perustelut.</p>
<p>10. Valtuutus ja asiamiehen tiedot</p>	<p>Ellet hoida asiaasi itse, kerro tässä kohdassa asiamiehesi yhteystiedot ja allekirjoita valtuutus. Asiamies hyväksyy valtuutuksen allekirjoituksellaan. Asiasaiset vastaavat itse kuluistaan, myös niistä, jotka aiheutuvat asiamiehen – esimerkiksi asianajajan – käyttämisestä.</p> <p>Sukunimi _____ Etunimi _____</p> <p>Osoite _____ Postinumero ja -toimipaikka _____</p> <p>Puhelin virka-aikana (myös suuntanumero) _____ Sähköpostiosoite _____</p> <p>Valtuuttajan allekirjoitus ja nimenselvennys _____</p> <p>Asiamiehen allekirjoitus ja nimenselvennys _____</p>
<p>11. Lomakkeen tarkistus, liitteet ja allekirjoitus</p>	<p>Liitä valitukseesi kopiot matkaesitteestä/internet-sivuista, osanottajatodistuksesta/tilausvahvistuksesta sekä muista asiaan vaikuttavista asiakirjoista, kuten lentolipuista tai lääkärintodistuksesta.</p> <p>Lautakuntakäsittelyssä osapuolet saavat yleensä tietoonsa kaikki asiaa koskevat asiakirjat. Tämä valitus tarpeellisine liitteineen lähetetään vastapuolellesi ja valituksentekijänä saat tietoonsi vastapuolen kirjallisen vastauksen.</p> <p>Jos asiamiehesi hoitaa asiaa, hän allekirjoittaa tämän valituksen.</p> <p>Paikka ja päivämäärä _____ Allekirjoitus ja nimenselvennys _____</p>