

## OHJE KULUTTAJA-ASIAKKAALLE REKLAMAATIOTILANTEESSA

### Yleistä

Kauppias vastaa kaupan kohteena olevista tuotteista. Pankki ei ole osallinen näihin sopimuksiin eikä vastaa niiden ehtojen noudattamisesta. Jos kauppias ei täytä omia sopimusvelvoitteitaan, voit esittää sopimusrikkomukseen perustuvan rahasuoritusta koskevan vaatimuksen pankille. Sopimusrikkomuksesta on kyse esimerkiksi silloin, jos et ole saanut maksamaasi tuotetta tai palvelua tai se ei ole sopimuksen mukainen. Todistustaakka sopimusrikkomuksesta on kuluttajalla eli sinulla. **Tämän vuoksi asian selvittäminen ensin kauppiaan kanssa on usein tarpeen sopimusrikkomuksen osoittamiseksi.** Sinun tulee esittää vaatimus pankille kohtuullisessa ajassa.

Vaatimuksesi pankille voi koskea maksusta pidättäytymistä, hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muuta rahasuoritusta. Pankki ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan sinulle enempää kuin on sinulta maksuina saanut. Mahdollinen hyvitys annetaan maksuohjelman loppupäästä, jos reklamaatio ei koske koko luoton määrää. Tästä syystä suosittelemme maksamaan myös reklamaatiotapauksessa vähintään sopimuksen mukaista kuukausierää. Jos reklamaatio on aiheellinen, sinulle hyvitetään reklamoitu summa sekä kaikki siihen kohdistuvat korot ja kulut. Jos reklamaatio osoittautuu aiheettomaksi, olet velvollinen maksamaan kaikki sopimuksen mukaiset maksut sekä mahdollisesta viivästyksestä aiheutuneet korot ja kulut.

### Toimintaohje

Tee reklamaatio viipymättä

- Reklamaatio täytyy tehdä kirjallisesti. Kun osoitat reklamaation kauppiaille, toimita reklamaatio tiedoksi myös: [oplasku@op.fi](mailto:oplasku@op.fi) ja pyydä kauppiasta tekemään palautus reklamoidusta ostoksesta. Voit osoittaa reklamaation myös suoraan pankille, jos on jo selvää, että kauppias on syyllistynyt sopimusrikkomukseen (esim. jos et ole myyjän konkurssin vuoksi saanut maksamaasi palvelua tai tuotetta).
  - Sopimuksen mukainen laskutus jatkuu normaalisti reklamaation käsittelyn aikana. Korot ja kulut kertyvät sopimukselle sopimusehtojen mukaisesti. Suosittelemme maksamaan vähintään sopimuksen mukaista kuukausierää.

Ratkaisupyynnö kuluttajariitalautakuntaan

- Jos et pääse reklamaatiosta kauppiaan tai pankin kanssa yhteisymmärrykseen, voit tehdä ratkaisupyynnön kuluttajariitalautakuntaan: [kuluttajariita.fi](http://kuluttajariita.fi). Toimita riitalautakunnan käsittelynumero myös pankille, jotta luotto ei siirry perintään lautakuntakäsittelyn aikana.
- Pankki noudattaa kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuositusta.
  - Jos olet oikeutettu hinnanalennukseen tai muuhun korvaukseen, eikä kauppias tee palautusta, muuttaa pankki luottosalDOSI ratkaisusuosituksen mukaiseksi ja hyvittää mahdolliset ylimääräiset suoritukset.
  - Jos kuluttajariitalautakunta päättää, että kauppias ei ole korvausvelvollinen, vastaat myös reklamoidulle pääomalle kertyneistä maksuista, koroista ja kuluista viivästyskorkeineen.