



# TYÖPISTE 1. REKLAMAATIO

Asiakas osti myymälästä toppatakin. Käytettyään takkia viikon takin hiha repesi. Mitäs nyt?

Katsokaa QR-koodin takaa video ja vastatkaa kysymyksiin:



1. Mikä on reklamaatio?

2. Miten tuotteesta tai palvelusta voi valittaa? Miksi valitus kannattaa tehdä kirjallisena?

3. Mistä voit saada apua, jos sinulla on ongelmia tuotteesta valittamisessa?





# TYÖPISTE 2. SOPIMUKSET

**Kun kuluttaja ostaa yritykseltä tavaran tai palvelun, kyse on sopimuksen tekemisestä.**

**Katsokaa video QR-koodin takaa. Vastatkaa sitten kysymyksiin:**

**1. Millä tavoin sopimus sitoo kuluttajaa?**

**2. Millä tavoin sopimus sitoo yritystä?**

**3. Suojaako kuluttajansuojalaki sinua ostaessasi netissä tuntemattomalta henkilöltä festarilipun?**



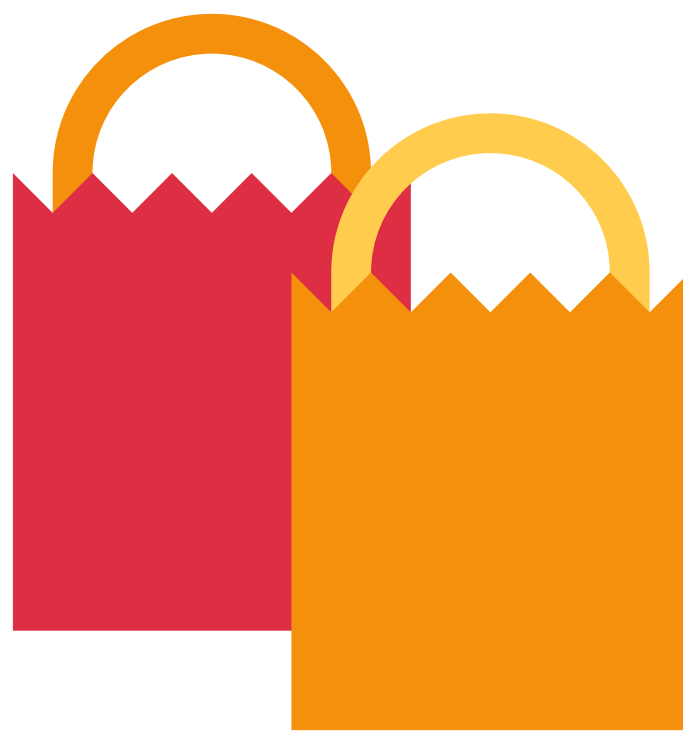


# TYÖPISTE 3. TILAUSANSA

Katsokaa video QR-koodin takaa. Vastatkaa sitten kysymyksiin:

1. Mikä on tilausansa ja miten siihen voi joutua?
2. Sait laskun tuotteesta, jota et ollut tilannut. Mitä kannattaa tehdä, jotta et joudu maksamaan aiheetonta laskua?





## **TYÖPISTE 4. KUITTITIEDOT**

**Tutkikaa oheisia kuitteja, etsikää tietoa verkosta ja vastatkaa seuraaviin kysymyksiin:**

- 1. Miksi kuitti kannattaa ottaa ostotilanteessa ja tärkeät kuitit säilyttää?**
- 2. Mitä tietoja kuitista pitää löytyä?**
- 3. Miten kuittien vaihto- ja palautusehdot eroavat toisistaan?**
- 4. Onko yrityksen pakko tarjota vaihto- ja palautusoikeutta?**