# **Asiakasselvitys**Asiantuntijalautakunta antaa lausuntoja pesuvahinkojen korvausvaatimuksista. toimintaohjeet ja periaatteet sivulla 2.

**TUOTETIEDOT**

|  |
| --- |
| Pestäväksi jätetty tuoteKirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| Tuote on pesty aikaisemmin (lukumäärä)Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| Ostettu / teetetty (paikka)Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| Tuotteen hankintahintaKirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. | IkäKirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| Kiinteät materiaalitiedot[ ]  kyllä [ ]  ei | Materiaalitiedot, jos tiedossaKirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| VastaanottajapesulaKirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| Tuote toimitettu pesulaan (pvm)Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. | PesumaksuKirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| Tarkastettiinko tuote läsnä ollessanne[ ]  kyllä [ ]  ei Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| Pyysittekö erikoiskäsittelyn, minkä?Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| Annoitteko ohjeet[ ]  kirjallisina [ ]  suullisesti Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| Mitä vahinkoa katsotte tuotteelle aiheutuneen?Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| Kuinka suuren arvonvähennyksen prosentteina katsotte tuotteen kärsineen?Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| KorvausvaatimusKirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| Lisätietoja (esim. tuotteen mitat)Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| Kertoiko pesula pesuun liittyvistä riskeistä? |
| Annoitteko pesulalle varauman tai kirjallisen luvan käyttää parhaaksi katsomaansa pesutapaa | [ ]  kyllä [ ]  ennen pesua [ ]  pesun aikana[ ]  ei |
| **Lausuntomaksu 20 euroa**/jäsenyritys [ ]  asiakas maksaa [ ]  pesula maksaa **200 euroa** / ei jäsenyritysLausuntomaksun maksaa lausunnon pyytäjä. Maksun tulee olla suoritettu ennen asian lautakuntakäsittelyä Tekstiilihuoltoliiton tilille NDEAFIHH, FI21 1019 3000 1194 47. Kuitti liitetään selvitykseen. |

**ASIAKASTIEDOT**

|  |  |
| --- | --- |
| NimiKirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. | PuhelinKirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |
| KatuosoiteKirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. | PostiosoiteKirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. |

**Vakuutan, että antamani tiedot ovat oikeat.**

Päiväys Allekirjoitus

 **TOIMINTAOHJEET**

1. Asiantuntijalautakunta on syntynyt Tekstiilihuoltoliiton (ent. Suomen Pesuteollisuusliitto) aloitteesta. Sen muodostavat tekstiilihuoltoa, kuluttajatutkimusta, tekstiilitutkimusta ja vaatetusteollisuutta edustavat henkilöt.
2. Lautakunnan tarkoituksena on antaa riitatapauksissa lausuntoja pesun, viimeistelyn tai värjäyksen yhteydessä syntyneeksi väitetyistä vahingoista. Asiantuntijalautakunnan tulee, mikäli mahdollista, antaa lausunto vahingon syystä sekä sen suuruudesta.
3. Lautakunnan muodostaa:
1 kuluttajatutkimuksen edustaja
1 tekstiilitutkimuksen edustaja
1 vaatetusteollisuuden edustaja
1-2 pesuteollisuuden edustaja
Lautakunta voi tarpeen vaatiessa kuulla muitakin asiantuntijoita.
4. Lautakunta pitää velvollisuutenaan työskennellä ehdottoman puolueettomasti eikä ota huomioon mitään muita näkökohtia kuin puhtaasti ammatillisia. Lautakunta kokoontuu kerran kuussa, mikäli käsiteltäviä asioita on.
5. Lautakunta ottaa asian käsiteltäväkseen sillä edellytyksellä, että
- asiakas tai liike anoo sen käsittelyä lautakunnassa
- liike on Tekstiilihuoltoliiton jäsen tai muu Suomessa tekstiilihuoltoa harjoittava yritys
- anomus sisältää asiakkaan yksityiskohtaisen ilmoituksen asiasta
- anomus sisältää liikkeen taholta täydellisen selostuksen siitä, miten tuotetta on käsitelty.

Lautakunta voi myös poikkeustapauksessa antaa lausunnon ainoastaan asiakkaan tai liikkeen anomuksen perusteella.

Mikäli asiakkaan ja liikkeen antamat lausunnot vahingosta huomattavasti poikkeavat toisistaan, lähetetään niistä valokopiot vastapuolen nähtäviksi mahdollisen lisäselvityksen antamista varten.
6. Jos lautakunta tulee siihen käsitykseen, että vahingon syynä on ollut tuotteen virheellinen materiaali tai valmistustapa, lautakunta kehottaa asiakasta kääntymään myyjäliikkeen tai valmistajan puoleen.
7. Lautakunnan työskentely:
Kukin lautakunnan jäsen tutustuu vahingoittuneeseen tuotteeseen. Lautakunta voi antaa lausunnon ainoastaan silloin, kun kaikki lautakunnan jäsenet ovat yksimielisiä asiasta.

Lausunnossa tulee ilmetä seuraavat seikat:
- asiakkaan nimi ja osoite
- pesulan nimi ja osoite
- tuotteen ikä ja hankintahinta
- valituksen aihe
- pesulan selostus tuotteen käsittelystä
- lautakunnan käsitys vahingosta perusteluineen
- lautakunnan arvio korvauksen suuruudesta.
8. Jos lautakunta katsoo, että se ei voi ratkaista asiaa ilman lähempää laboratoriotutkimusta, voi se suorituttaa tutkimuksen joko asiakkaan tai ko. pesulan suostumuksella ja kustannuksella.
9. Lausuntomaksu, jonka suorittaa lausunnonpyytäjä, maksetaan etukäteen. Maksun suuruuden määrää Tekstiilihuoltoliiton vuosikokous vuodeksi kerrallaan.