

Toimintaohjeet ostajalle reklamaation jälkeen - [hometalo.fi](https://www.hometalo.fi)



1 Reklamaation lähettäminen

✓ Lähetä laatimasi reklamaatio jokaiselle myyjälle erikseen.

✓ Käytä ensisijaisesti sähköpostia.

Lisää viestin aiheeksi esimerkiksi: "Reklamaatio asuntokaupasta / [osoite]". Jos sähköpostiosoitetta ei ole, lähetä reklamaatio tavallisella tai kirjatulla kirjeellä.

Passiiviselle myyjälle reklamaatio voidaan toimittaa myös haastemiehen välityksellä.

📌 Sähköpostin vastaanottokuittaus on hyvä osoitus reklamaation lähettämisestä.

2 Liitteet

Liitä reklamaation mukaan kaikki olennaiset asiakirjat:

- ✓ Tutkimusraportit (homekoira-, kuntotutkimus, lämpökamerakuvaus, yms.).
- ✓ Valokuvat vaurioista (kokoa esimerkiksi 4–6 kuvaa per sivu ja kerro kuvatekstissä, mistä kuva on otettu ja mitä haluat kuvalla osoittaa).
- ✓ Kustannusarviot ja korjaussuunnitelmat.
- ✓ Tositteet mahdollisista korjauksista tai asumiskuluista.

Jos jotkin raportit eivät ole vielä valmiit, ilmoita toimittavasi ne myöhemmin.

3 Aineiston kerääminen ja säilyttäminen

Luo tietokoneellisesi, mobiililaitteellesi tai pilvipalveluun oma kansio asunto- tai kiinteistökauppaan liittyville asiakirjoille.

Tallenna sinne ainakin reklamaatio, kaikki sähköpostit ja vastaukset, tutkimusraportit, valokuvat, kustannusarviot ja muut liitteet. Suosi PDF-tiedostoja, sillä ne ovat huomattavasti helpompia hallita ja lukea kuin yksittäiset kuvatiedostot.

💡 *Mobiililaitteilta löytyy ilmaisia **skannaussovelluksia**. Esim. iPhonen iOS26 versiossa on esikatselu-appi, jolla voi skannata asiakirjoja kuvan ottamalla. Androidille löytyy ilmainen Adobe Scan sovellus.*

Voit järjestää asiakirjat aikajärjestykseen kansioosi esimerkiksi näin:

- 01 Myyntiesite 1.9.2024
- 02 Kuntotarkastus ennen kauppaa 10.10.2024
- 03 Kauppakirja 1.11.2024
- 04 Homekoiratutkimusraportti 20.8.2025
- 05 Kuntotutkimusraportti 11.10.2025
- 06 Reklamaatio 12.10.2025
- 07 Myyjän vastaus 25.10.2025

4 Ellei vastausta kuulu tai myyjän vastaus ei ratkaise asiaa

Jos vastausta ei kuulu, kysy myyjältä esimerkiksi tekstiviestillä, onko reklamaatio tavoittanut hänet.

Jos myyjä ei reagoi lainkaan, käänny asianajajan puoleen. Ks kohta 5.

Jos myyjä vastaa, mutta kiistää virheen tai tarjoaa liian pientä hyvitystä, älä hyväksy ehdotusta heti. Toimita reklamaatio ja myyjän vastaus asianajajalle arvioitavaksi. Ks kohta 5.

5 Ota yhteyttä asianajajaan

Jos myyjä ei vastaa tai saamasi vastaus ei ratkaise asiaa. Ota yhteyttä Asianajoimisto Talviaroon.

Soita meille
044-3849 888
tai lähetä sähköpostia
toimisto@lakineuvo.fi



6 Asianajotoimiston vahvistus

☎ Jos otat meihin yhteyttä **puhelimitse**, kerro nimesi, vastapuolen nimi sekä kiinteistön tai asunnon sijaintikunta. Tarkistamme heti puhelun alussa, onko meillä esteitä asian hoitamiseksi, ja kerromme samalla, mahdollistaako työtilanteemme asiasi vastaanottamisen.

✉ Jos lähetät **sähköpostia**, saat vastauksen viimeistään seuraavana arkipäivänä. Ilmoita ensimmäisessä viestissäsi vain nimesi, puhelinnumerosi, vastapuolen nimi sekä kiinteistön tai asunnon sijaintikunta. Tarkistamme nämä tiedot ja kerromme sen jälkeen, voimmeko ottaa asian hoitaaksemme. Tarvittaessa soitamme sinulle ja pyydämme lisätietoja.

6 Toimeksiantosopimus

Mikäli voimme ottaa asiasi hoidettavaksi:

- Pyydämme sinulta kaikkien toimeksiantajiksi tulevien henkilöiden nimet, osoitteet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet.
- Selvitämme, onko toimeksiantajilla asiaan soveltuva **oikeusturvavakuutus**.
- Laadimme toimeksiantosopimuksen valmiiksi ja lähetämme sen sinulle tutustuttavaksi.
- Kerromme hinta-arvion, toimeksiannon ehdot ja toimintatapamme
- Toimeksiantosopimus allekirjoitetaan turvallisesti Visma Sign -palvelussa.

 **Toimeksiannosta sovitaan aina kirjallisesti.**

7 Miten asian hoitaminen etenee?

Kun toimeksiantosopimus on allekirjoitettu asia etenee seuraavasti:

1) Aineiston toimittaminen

- Luomme sinulle salasanalla suojatun pilvipalvelukansion . Kansio on käytössäsi koko toimeksiantosuhteen ajan.
- Saat linkin kansioon sähköpostitse. Salasanan toimitamme tekstiviestillä.
- Siirrä kansioon keräämäsi aineiston (ks. kohta .
- Vaihtoehtoisesti voit toimittaa aineiston myös sähköpostitse.

2) Asian arviointi

- Käymme aineiston sisällön läpi.
- Arvioimme, onko kyseessä virhe, joka oikeuttaa hinnanalennukseen, vahingonkorvaukseen tai kaupan purkuun.
- Arvioimme näytön riittävyyden.
- Tarvittaessa ohjeistamme lisänäytön hankkimisessa (mitä, keneltä, milloin ja millaisin kustannuksin).

3) Neuvottelut asiakkaan kanssa

- Käymme läpi oikeudellisen arvion ja ratkaisuvaihtoehdot.
- Keskustelemme kanssasi parhaasta etenemistavasta.
- Neuvottelut voidaan toteuttaa:
Teams / puhelimitse / toimistolla (Kokkola tai Kalajoki).
- Vasta tämän jälkeen laadimme mahdolliset täydennetyt vaatimukset vastapuolelle.

4) Yhteydenotot vastapuoleen ja jatkotoimet

- Toimitamme oikeudellisesti täsmennetyt vaatimukset vastapuolelle/vastapuolen asiamiehelle.
- Asetamme määräajan vastaukselle.
- Selvitämme mahdollisuuden sovinnolliseen ratkaisuun.
- Viime kädessä asia voidaan saattaa käräjäoikeuden ratkaistavaksi (mikäli neuvotteluratkaisua ei löydy).

Sovinnot ovat yleisiä

Asianajotoimisto Talviaro Oy:n hoitamista asunto- ja kiinteistökaupan riidoista yli
80 % sovitaan
Suurin osa sovinnosta syntyy tuomioistuinsovittelussa
Oikeusturvavakuutus ei edellytä käräjäoikeutta

5) Viestintä ja yhteydenpito

- Pidämme sinut ajan tasalla koko toimeksiannon ajan.
- Viestintä tapahtuu pääsääntöisesti sähköpostilla.

Tiivistelmä

Lähetä reklamaatio kaikille myyjille erikseen, ensisijaisesti sähköpostilla.

Liitä mukaan tutkimusraportit ja valokuvat.

Jos vastausta ei kuulu määräajassa, muistuta tai ota yhteyttä asianajajaan.

Jos myyjä kiistää vastuun tai tarjous on alhainen, älä hyväksy tarjousta – toimita reklamaatio ja vastaus arvioitavaksi.

Asianajotoimisto Talviaro vastaa nopeasti, toimeksiantosopimus vahvistetaan Visma Signilla.

Tiesitkö?

✓ Asianajaja, varatuomari Mika Talviaro on hoitanut 25 vuoden aikana yli 500 asunto- ja kiinteistökauppariitaa.

✓ Asianajotoimisto Talviaro Oy ylläpitää hometalo.fi -sivustoa.

✓ Oikeusturvavakuutuksen käyttäminen ei edellytä oikeudenkäyntiä.

✓ Yli 80 % riidoista päättyy sovintoon. Nopeimmillaan sopu voi löytyä muutamassa kuukaudessa.

✓ Valtaosa toimeksiantoista voidaan hoitaa etäyhteyksin

- matkakulujen korvattavuus voi olla rajattua

- etänä järjestettävät istunnot vähentävät asianajotoimiston sijainnin merkitystä

”Sinun ei tarvitse selvittää tästä yksin. Asiat järjestyvät, kun ne hoidetaan oikein. Ota yhteyttä – autamme seuraavissa askelissa”

Soita meille

044-3849 888

tai lähetä sähköpostia
toimisto@lakineuvo.fi