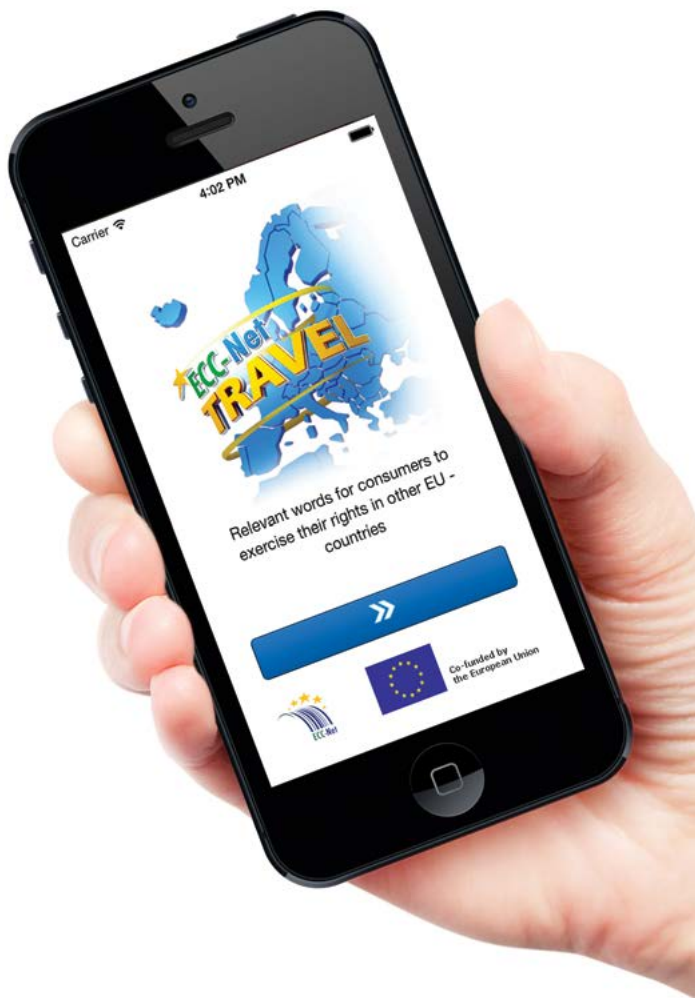


## Lataa puhelimeesi ECC-Net Travel – mobiilisovellus, kun matkustat.



**ECC ALANKOMAAT**  
Postbus 487 - 3500 AL Utrecht  
+31 30 232 6440  
info@eccnederland.nl  
www.eccnederland.nl

**ECC BELGIA**  
Hollandstraat 13  
1060 Bryssel  
+32 2 542 33 46  
info@ecc-belgium.be  
www.eccbelgium.be

**ECC BULGARIA**  
14 Bacho Kiro Str,  
Sofia, PC 1000  
+359 2 986 76 72  
info@ecc.bg  
www.ecc.bg

**ECC ESPANJA**  
C/ Principe de Vergara, 54  
28006 Madrid  
+34 91 822 45 55  
cec@consumo-inc.es  
www.cec.consumo-inc.es

**ECC IRLANTI**  
1 Green Street  
Dublin 7  
+353 1 8797 620  
info@eccireland.ie  
www.eccireland.ie

**ECC ISLANTI**  
Hverfisgata 105  
101 Reykjavik,  
+354 545 1200  
ena@ena.is  
www.ena.is

**ECC ITÄVALTA**  
Mariahilfer Strasse 81  
A-1060 Wien  
+43 1 588 77 0  
info@europakonsument.at  
www.europakonsument.at

**ECC ITALIA**  
Viale Degli Ammiragli, 91  
00136 Rooma  
+39 06 44238090  
info@ecc-netitalia.it  
www.ecc-net.it

**ECC Italia – Bolzanon toimipiste**  
Via Brennero 3 (II piano)  
I-39100 Bolzano  
+39 0471 980939  
info@euroconsumatori.org  
www.euroconsumatori.org

**ECC KREIKKA**  
144 Alexandras Av.,  
PC: 114 71 Ateena  
+30 210 646 0862,  
+30 210 646 0814,  
+30 210 646 0612,  
+30 210 646 0734  
ecc-greece@synigoroskatanaloti.gr  
www.synigoroskatanaloti.gr/  
index\_ecc\_en.html

**ECC KROATIA**  
Ulica grada Vukovara 78  
10000 Zagreb  
+385 1 610 9744  
ecc-croatia@mingo.hr  
www.ecc-croatia.hr/

**ECC KYPROS**  
6, A. Araouzou  
1421 Nicosia  
+357 2 286 7167  
ecccyprus@mcit.gov.cy  
www.eccyprus.org

**ECC LATVIA**  
Brivibas Street 55 - 207  
Riika, LV-1010  
+371 6738 8625  
info@ecclatvia.lv  
www.ecclatvia.lv

**ECC LIETTUA**  
Odminių g. 12 - LT-01122 Vilna  
+3705 2650 368  
info@ecc.lt  
www.ecc.lt

**ECC LUXEMBURG**  
2A, rue Kalchesbrück  
L-1852 Luxembourg  
+352 26 84 64 -1  
info@cecluxembourg.lu  
www.cecluxembourg.lu

**ECC MALTA**  
47A, South Street Valetta VLT 1101  
+356 21 221901  
ecc.malta@mcaa.org.mt  
www.eccnetmalta.govt/home?l=1

**ECC NORJA**  
P.O.Box 463 - N-0105 Oslo  
+47 23 400 500  
post@forbrukereuropa.no  
www.forbrukereuropa.no/en/

**ECC PORTUGALI**  
Praça Duque de Saldanha, 31-1º  
1069-013 Lissabon  
+351 21 356 47 50  
euroconsumo@dg.consumidor.pt  
www.cec.consumidor.pt

**ECC PUOLA**  
Pl. Powstańców Warszawy 1  
00-950 Varsova  
+48 22 55 60 118  
info@konsument.gov.pl  
www.konsument.gov.pl

**ECC RANSKA**  
Bahnhofplatz 3  
D-77694 Kehl, Saksa  
+49 7851 991 480  
info@cec-zev.eu  
www.europe-consommateurs.eu

**ECC ROMANIA**  
Str. Maior Aviator Ștefan  
Sănătescu nr. 44,  
floor 1, ap. 2, Sector 1  
Bukarest, RO-011478  
+30 21 315 7149  
office@eccromania.ro  
www.eccromania.ro

**ECC RUOTSI**  
Tage Erlandergatan 8A  
652 20 Karlstad  
+46 54 19 41 50  
info@konsumenteuropa.se  
www.konsumenteuropa.se

**ECC SAKSA**  
Bahnhofplatz 3  
77694 Kehl  
+49 7851 991 480  
info@cec-zev.eu  
www.eu-verbraucher.de

**ECC SLOVAKIA**  
Mierová 19  
SK-827 15 Bratislava 212  
+421 2 4854 2019  
info@esc-sr.sk  
www.esc-sr.sk

**ECC SLOVENIA**  
Kotnikova 5 - 1000 Ljubljana  
+386 1 400 3729  
epc.mgmt@gov.si  
www.epc.si/en/

**ECC SUOMI**  
Siltasaarekatu 12 A, 8. kerros  
P.O. Box 5 FIN-00531 Helsinki  
+358 29 505 3005  
Phone hours: 9-12 a.m.  
ekk@kkv.fi  
www.ecc.fi/

**ECC TANSKA**  
Carl Jacobsens Vej 35  
DK-2500 Valby  
+45 4171 5000  
info@forbrugereuropa.dk  
www.forbrugereuropa.dk

**ECC TŠEKKI**  
Štěpánská 15  
120 00 Praha 2  
+420 296 366 155  
esc@coi.cz  
www.evropskypotřebitel.cz

**ECC UNKARI**  
József körút 6.  
Budapest H-1088  
+36-1-459-48-32  
info@magyarefk.hu  
www.magyarefk.hu

**ECC VIRO**  
Rahukohtu 2  
10130 Tallinna  
+372 6201 708  
consumer@consumer.ee  
www.consumer.ee

**ECC YHDISTYNYT KUNINGASKUNTA**  
1 Sylvan Court, Sylvan Way  
Southfields Business Park  
Basilidon, Essex S515 6TH  
+44 8456 040 503  
ecc@tsi.org.uk  
www.ukecc.net

ND-04-13-138-FIN



European  
komissio



## Oikeutesi kuluttajana

ovat voimassa kaikkialla Euroopassa

Euroopan kuluttajakeskusten verkosto  
(ECC-verkosto) tarjoaa neuvoja matkustamiseen  
ja ostamiseen Euroopassa






Sinulla on  
**oikeus**



Onko sinulla  
**kysyttävää?**



**ECC-verkosto**  
tarjoaa ratkaisuja ongelmiisi

## 1 ...ollessasi ostoksilla toisessa EU-maassa<sup>1</sup>

- virheettömiin tuotteisiin
- kohtuullisiin sopimusehtoihin.

## 2 ...tehdessäsi ostoksia internetissä

- tavaroiden nopeaan toimitukseen
- tilauksen peruuttamiseen ja rahojesi palauttamiseen 14 vuorokauden kuluessa.

## 3 ...matkustaessasi

- lentoihin, jotka eivät ole kohtuuttomasti myöhässä
- matkatavaroidesi turvalliseen kuljetukseen määränpäähän
- valmismatkoihin, jotka täyttävät odotuksesi.

## 4 ...hankkiessasi loma-osakkeen

- suomenkieliseen sopimusta koskevaan aineistoon.
- harkinta-aikaan, jonka kuluessa voit perua hankintasi.

## 5 ...ostaessasi palvelun ulkomailla tai ulkomailta

- saada täysin sama kohtelu kuin paikalliset asukkaat.

Lisää tietoa näistä ja monista muista oikeuksistasi löydät osoitteesta <http://ec.europa.eu/consumers/ecc/>

<sup>1</sup> Sekä Islannissa ja Norjassa.

## Onko ostaminen toisesta maasta turvallista?

- Useimmat kauppiat ovat rehellisiä ja toimivat vilpittömin mielin.
- Useimmat kauppiat noudattavat sitoumuksiaan sitä erikseen pyytämättä.

## Mihin ECC-verkostoa tarvitaan?

- Se tarjoaa tietoa.
- Se kertoo (neuvoo) parhaan tavan puolustaa oikeuksiasi, jos jokin menee pieleen.
- Se toimii muiden verkoston jäsenten kanssa asiasi ratkaisemiseksi.

## Paljonko palvelu maksaa?

- Palvelu on ilmaista ja saa tukea Euroopan unionilta ja omalta kotimaaltasi.
- Saat yksilöllistä ja puolueetonta palvelua lakiasiantuntijoilta äidinkielelläsi.

## Mitä muuta on tarpeen tietää?

- ECC-verkostolla on toimipiste kaikissa EU:n 28 jäsenvaltiossa sekä Islannissa ja Norjassa. Löydät meidät verkosta.
- ECC-verkosto ei voi auttaa, jos sinulla on erimielisyys tai riita kotimaasi myyjän kanssa.

Tee kuten sadat tuhannet muut:  
tutustu palveluun osoitteessa [ec.europa.eu/consumers/ecc/](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/).

*Christopher, Aisha, Karim, Laura ja Lee saivat ECC-verkoston paikallisesta toimipisteestä apua ja tukea oikeuksiensa puolustamiseen.*

**Christopher** tilasi toisesta maasta polkupyörän, joka ei koskaan tullut perille. ECC-verkosto auttoi häntä saamaan rahansa takaisin.

**Aisha** saapui hotelliinsa kaksi päivää myöhässä lennon viivästymisen vuoksi. ECC-verkosto auttoi häntä selvittämään, mihin korvauksiin hänellä on oikeus.

**Karim** osti lomallaan sähköparranajokoneen, joka lakkasi toimimasta hänen palattuaan kotiin. ECC-verkostolta hän sai tiedon, että takuu on voimassa kaikkialla Euroopassa.

**Laura** lähti Roomaan, mutta lentoyhtiö kadotti hänen matkatavaransa. ECC-verkostosta neuvottiin, kuinka paljon korvausta hän voi saada.

**Lee** kirjautui treffipalveluun ja luuli saavansa kokeilla sitä ilmaiseksi. Kun häneltä veloitettiin liittymismaksu, hän tunsu tulleensa huijatuksi. ECC-verkosto neuvoi häntä hänen oikeuksissaan.