

## SAMK / Reklamaatio

### 1. Reklamaation tekijän tiedot

Nimi/organisaatio:

Lähiosoite:

Postinumero, postitoimipaikka:

Puh.nro:

Sähköposti:

Reklamaation tekijän puolesta toimivan henkilön tiedot (tarvittaessa):

Yhteyshenkilö (jos muu kuin yllämainittu):

### 2. Reklamaatio:

**Lähetä reklamaatiolomake sähköisesti sille henkilölle (etunimi.sukunimi@samk.fi), joka reklamaation käsittelee, täytettyäsi kohdat 1 ja 2.**

### 3. Tiedot reklamaation vastaanottamisesta

Vastaanoton päivämäärä:

Vastaanottajan nimi:

Reklamaatio tehty:

- puhelimitse  
 sähköpostitse  
 henkilökohtaisesti  
 postitse  
 muu

4. Reklamaatioprosessin seuranta			
Toimenpide	Pvm	Nimi	Huomautukset
Reklamaation käsittelijä on informoinut reklamaation tekijää reklamaation saapumisesta			
Reklamaation käsittelijä on arvioinut, johtaako reklamaatio toimenpiteisiin ja määritellyt tarvittavat toimenpiteet			
Tehtävät selvitys- ja korjaamistoimenpiteet			
Reklamaation vaatimat toimenpiteet on tehty			
Reklamaation käsittelijä on informoinut tekijää tehdyistä toimenpiteistä ja kuullut, onko tekijä tyytyväinen tulokseen			
Reklamaatioprosessi on päättynyt, jos tekijä on tyytynyt tulokseen			
Reklamaatio jää avoimeksi, jos tekijä on tyytymätön tulokseen. Reklamaation käsittelijä määrittelee tarvittaessa uudet toimenpiteet ja kirjaa ne huomautukset-kohtaan, jonne myös kirjaa tilanteen, kun reklamaatioprosessi on päätetty.			