

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.

Reklamaatioiden käsittelijä on

1. ylimmän johdon toimintaan liittyvissä tapauksissa rehtori/toimitusjohtaja ja hänen harkintansa mukaan yhtiön hallitus
2. rehtorin/toimitusjohtajan toimintaan liittyvissä tapauksissa yhtiön hallitus
3. sisäiseen hallintoon liittyvissä tapauksissa rehtori
4. toimintayksiköiden toimintaan liittyvissä tapauksissa toimintayksikön johtaja

3. Tiedot reklamaation vastaanottamisesta

Vastaanoton päivämäärä:

Vastaanottajan nimi:

Reklamaatio tehty: <input type="checkbox"/> puhelimitse <input type="checkbox"/> sähköpostitse <input type="checkbox"/> henkilökohtaisesti <input type="checkbox"/> postitse <input type="checkbox"/> 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.			