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 sähköpostitse osoitteeseen erja.kuurila@samk.fi, kun olet täyttänyt kohdat 1 ja 2. Lomake välitetään eteenpäin reklamaation käsittelijälle.

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:

☐ 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. Käsittelijä kirjaa reklamaatiolomakkeeseen (huomautukset-kohtaan) tai mahdollisesti muuhun reklamaatioprosessia paremmin kuvaavaan dokumenttiin reklamaation tehneen henkilön tyytyväisyyden/tyytymättömyyden tulokseen.			
Reklamaatioprosessi on päättynyt.			