

NÄIN TEET HYVÄN REKLAMAATION



OSUMO

Milloin reklamaatiota tarvitaan?

Jos sopimusosapuolesi on rikkonut tekemäanne sopimusta, tai palvelussa tai tavarassa on virhe, sinun tulee reklamoida virheestä nopeasti.

Yleensä virheen tekijällä on ensin oikeus korjata virheensä.

Ilman reklamaatiota et anna vastapuolelle mahdollisuutta korjata virhettään, jolloin mahdollisessa oikeudenkäynnissä on huomattavasti vaikeampi menestyä.

On parempi reklamoida kohtuullisen nopeasti ja todistetusti, kuin jäädä ihmettelemään tai kuunnella vastapuolen selityksiä ja lupauksia.

Millainen reklamaation on oltava?

Reklamaation on oltava ajoissa tehty ja riittävän yksilöity.

Ajoissa tehty tarkoittaa sitä, että reklamaatio tehdään heti, kun virhe on havaittu, vaikka kokonaisvahinko ei vielä olisikaan selvillä, jos vahingon arviointi vie aikaa.

‘Riittävästi yksilöity’ taas tarkoittaa sitä, että kirjoitat reklamaatioon riittävän yksityiskohtaisesti virheet, joihin vetoat ja sen mitä vaadit vastapuolelta.

Seuraavalla sivulla on helppo tarkistuslista, jonka avulla teet hyvän reklamaation.



Hyvän reklamaation tarkistuslista

1. Tarkista ensin onko sopimuksessanne sovittu reklamoinnista, jotta noudatat sopimuksenne ehtoja.
2. Tee reklamaatio aina kirjallisesti - sähköpostitse tai kirjeitse.
3. Lisäksi sinun tulee saada vastaanottajan kuittaus siitä, että hän on vastaanottanut reklamaatiosi. Varmin tapa on, että lähetät reklamaation haastemiehen välityksellä.
 - Haastemiehen löydät kunkin alueen käräjäoikeudesta. Haastemies toimittaa kirjeitä pyynnöstä maksua vastaan. Hän ottaa aina kuittauksen vastaanottajalta, että tämä on saanut kyseisen kirjeen.
4. Mieti mitä vaadit - vaaditko, että vastapuoli korjaa virheensä, hinnanalennusta, vai kaupan purkua.
 - Reklamaatiossa kannattaa vaatia kaikki virheestä aiheutuneet vahingot korvattavaksi.
 - Reklamaatiossa ei ole vielä välttämätöntä esittää euromääräistä vaadetta korvauksille, jos se ei ole mahdollista.
 - Varaa reklamaatiossa myös oikeus esittää lisävaatimuksia myöhemmin.
5. Reklamaatioon on hyvä kirjata ainakin:
 - Reklamaation vastaanottaja
 - Sopimus josta on kyse
 - Sopimuksen osapuolet
 - Miten virhe ilmenee
 - Seuraamukset joita virhe on aiheuttanut reklamoijalle
 - Mitä vaadit
 - Päiväys ja paikka, allekirjoitus, jne.

 - Reklamaatiomalleja löydät netistä, mutta muista muokata mallipohja tarkoitukseesi sopivaksi.
6. Tarkistuta tekemäsi reklamaatio ulkopuolisella ennen lähettämistä, niin vähennät virheiden mahdollisuutta tuntuvasti (lue lisää seuraavalta sivulta).



Haluatko kysyä lisää, tai haluatko apua reklamaatiosi hoitoon?

Jos haluat että tarkistamme reklamaatiosi, tai haluat että autamme sinua ratkaisemaan tilanteesi nopeasti, helposti ja mahdollisimman vähällä rahalla, voit ottaa meihin yhteyttä.

Toimi näin:

1. Lähetä meille sähköpostia osoitteeseen info@osumo.fi ja kirjoita otsikkokenttään "Apua reklamaatioon". Kuvaile tilanteesi lyhyesti ja kerro yhteystietosi mukaan lukien puhelinnumero. Viestin lähettäminen ei sido sinua mihinkään.
2. Palaamme sinulle mahdollisimman pikaisesti.
3. Keskustelemme kanssasi puhelimitse, mietimme yhdessä vaihtoehtoisia etenemistapoja ja päätämme mahdollisesta yhteistyöstä ja veloitusmallista.
4. Jos sait tarvittavan avun jo puhelimitse, apumme ei maksa sinulle mitään.
5. Jos päätät palkata meidät auttamaan sinua tilanteessasi, lähdemme työstämään asiaa yhteisen suunnitelmamme mukaisesti.

TEKIJÄNOIKEUDET

Ilman Auvo Paanasen tai Marko Ikosen lupaa teosta ei saa levittää. Oikeuden rikkominen johtaa oikeudellisiin toimiin.

Huom! Jos haluat jakaa opasta myös kollegoillesi tai kavereillesi, voit neuvoa heidät osoitteeseen www.osumo.fi ja liittymään sähköpostilistallemme, jonka jälkeen lähetämme oppaan myös heille.

VASTUUNRAJOITUSLAUSEKE

Emme vastaa reklamaatio-oppaassa olevista mahdollisista virheistä tai puutteista. Jokainen reklamaatiotilanne on arvioitava erikseen.

