

Ennen reklamaatiolomakkeen täyttämistä, pyydämme sinua ystävällisesti lukemaan alla olevat ohjeet ja vinkit reklamaatioprosessin nopeuttamiseksi.

Yritä ensin itse ratkaista ongelma suoraan myyjäliikkeen kanssa

Myyjäliikkeet ja käyttöpaikat jotka vastaanottavat maksukortteja maksuvälineenä vastaavat ostamassasi tuotteessa tai palvelussa ilmenevistä virheistä. Jos haluat tehdä meille reklamaation, pitää sinun kuitenkin ensin itse yrittää ratkaista ongelma myyjäliikkeen/käyttöpaikan kanssa. Ellei asia selviä käyttöpaikan kanssa, voit reklamoida meille. Ilmoita reklamaatiolomakkeessasi miten ja milloin olet reklamoinut myyjäliikkeeseen, kenen kanssa puhunut ja mikä reklamaation tulos oli. Liitä kirjeet ja sähköpostiviestit reklamaatiolomakkeesi liitteeksi.

Selosta asiasi mahdollisimman yksityiskohtaisesti

On tärkeää että saamme sinulta riittävästi tietoja reklamaatiosi käsittelyä varten. Kerro korttisi numero, ostopaikan nimi ja liitä mukaan kaikki mahdollinen dokumentaatio joka vahvistaa reklamaatiotapaustasi, esim. kuitit, tilaus- ja toimitusvahvistukset. Muista allekirjoittaa reklamaatiolomake. Huomaathan, että reklamaatio pitää tehdä viipymättä havaittuasi virheellisen veloituksen kortillasi.

Etkö tunnista ostopaikkaa tai ostotapahtumaa?

Jos sinulla ei ole kuittia tapahtumasta tallella eikä tilausvahvistusta tai et muuten löydä käyttöpaikan yhteystietoja, pyydämme etsimään yrityksen tiedot esimerkiksi internetistä tai kysymällä matkatoimistostanne tai kollegoiltanne. Jos laskulla oleva tapahtuma ei vaikuta lainkaan tutulta suosittelemme, että tarkistat ostoksen ensin kirjautumalla verkkopalveluumme ja valitsemalla kohdan Korttilaskusi. Avaamalla kyseisen ostotapahtuman tiedot, saat näkyviin kaikki kyseiseen veloitukseen liittyvät lisätiedot.

Hotellit, autonvuokraus ja internet-ostot

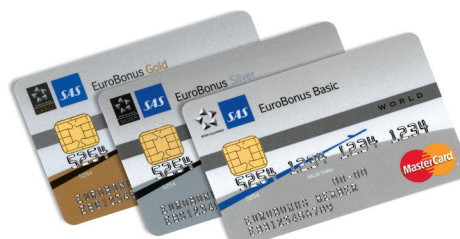
Autonvuokraamot saattavat veloittaa kuluja jälkikäteen, jos auto on palautettu muualle kuin sovittuun paikkaan, tankissa on vähemmän polttoainetta kuin vuokrauksen alkaessa, autolle on aiheutunut vahinkoa tai vuokratulla autolla on rikottu liikennesääntöjä. Hotelleilla on oikeus veloittaa ns. no-show kulu peruuttamattomasta varauksesta samoin kuin kulut veloittamattomista käytetyistä hotellipalveluista. Internet-palveluissa on usein niin, että kortinhaltija on sitoutunut jatkuvaan, esimerkiksi kerran kuukaudessa veloittettavaan palveluun. Tämä kannattaa tarkistaa ennen reklamaation tekoa.

Reklamaatiolomakkeen täyttäminen ja palautus

Pyydämme sinua ystävällisesti täyttämään oheisen reklamaatiolomakkeen ja palauttamaan sen meille mahdollisimman pian, mieluiten ennen laskun eräpäivää. Liitä reklamaation mukaan kaikki asiaan liittyvät asiakirjat kuten kopiot kuiteista, tilausvahvistuksista ja sähköposteista. Vastaamme mielellämme mahdollisiin kysymyksiin, puh. 09 6939 9498.

Lomakkeen liitteineen voi faksata numeroon 09 6939 9461 tai palauttaa postitse osoitteeseen SEB Kort Bank AB, Reklamaatio-osasto, PL 1085, 00101 Helsinki.

SEB Kort Bank AB, Helsingin sivuliike
PL 1085, 00101 Helsinki
Puh. 020 630 0060
Y-tunnus 1597729-5



Reklamaatiolomake

Cardholder dispute

Kortinhaltija / Cardholder

Nimi / Name	Henkilötunnus / Social security number
Kotiosoite / Street address	Kortin 4 viimeistä numeroa / 4 last digits of the Card number
Postinumero ja -toimipaikka / Postal code and city	Puhelinnumero / Telephone number
Sähköpostiosoite / E-mail address	

Ostotapahtuman yksilöintitiedot / Purchase details

Ostopaikka / Sales establishment	
Ostopäivä / Date of purchase	Summa / Amount

Reklamaatio / Complaint

☐ Tarvitsen kuittikopion ostoksesta (ei koske PIN-tunnuksella tehtyjä ostoja). <i>I need a copy of the receipt (not valid for purchases verified by PIN-code).</i>	☐ Oman kuittini loppusumma ei vastaa veloitettua summaa (oma kuittikopio liitteenä). <i>The sales total does not match the amount charged on my invoice (copy of sales receipt enclosed).</i>
☐ Olen tehnyt vain yhden ostoksen. <i>I have made only one single transaction.</i>	☐ En ole saanut tilaamiani tavaroita (tilausvahvistus liitteenä). <i>I have not received the merchandise specified on the enclosed order confirmation.</i>
☐ En ole itse käyttänyt, enkä ole antanut kenenkään muunkaan käyttää korttinumeroani internet-ostokseen. <i>I have not used or authorized the use of my card for Internet charges.</i>	☐ Hotellivaraus peruutettu (peruutusnumero Lisätietoja-kohdassa). <i>The hotel reservation was cancelled (cancellation number under Additional information).</i>
☐ Maksoin käteisellä, sekillä, toisella luottokortilla tai voucherilla (maksukuitti liitteenä). <i>I paid by cash, cheque, another card, voucher (copy of receipt enclosed).</i>	☐ En ole tehnyt ostosta/ostoja (lisäselvitys Lisätietoja-kohdassa). <i>I neither made nor authorized the transaction. Please complete under Additional information.</i>

Lisätietoja / Additional information

Liitä tarvittaessa erillinen selvitys. *Please enclose a separate report, if needed.*

☐ Lasku maksetaan kokonaisuudessaan. <i>Invoice paid in full.</i>	☐ Luottokortti on hallussani. <i>I have the card in my possession.</i>
☐ Laskusta vähennetään reklamoitu ostos/ostokset. <i>Invoice paid less the above mentioned transaction/transactions.</i>	☐ Olen itse yrittänyt selvittää reklamoitua veloitusta ostopaikan kanssa. <i>I have tried to resolve the dispute with the merchant.</i>

Kortinhaltijan allekirjoitus / Cardholder's signature

Paikka ja aika / Place and date	Allekirjoitus / Signature
---------------------------------	---------------------------