

REKLAMAATIOT KÄYTÄNTÖ



Euler Hermesissä pyrimme tarjoamaan erinomaista asiakaspalvelua kaikille asiakkaillemme. Joskus tämä tavoite saattaa kuitenkin jäädä saavuttamatta. Kun käytät hetken aikaa ilmaistaksesi tyytymättömyytesi, autat meitä paitsi selvittämään ongelmiasi niin pian kuin mahdollista, myös tarkastelemaan toimintatapojamme ja viestintäämme, jotta voimme puuttua perimmäisiin syihin huolenaiheesi taustalla. Siksi haluamme kiittää siitä, että olet tuonut huolenaiheesi meidän tietoomme.

Reklamaation lähettäminen

Jos olet tyytymätön palveluidemme mihin tahansa osa-alueeseen, huolenaiheesi ilmaisemalla autat meitä kehittämään toimintaamme. Voit ottaa meihin yhteyttä valitsemasi kanavan kautta:

	VERKOSSA	Online-reklamaatiolomakkeen kautta täällä
	SÄHKÖPOSTITSE	Contact.fi@eulerhermes.com
	POSTITSE	Euler Hermes Suomi Reklamaatiot Konepajankuja 1 00510 Helsinki

Nopean käsittelyn varmistamiseksi liitä reklamaatioon seuraavat tiedot:

- koko nimi
- yrityksen nimi
- Y-tunnus
- vakuutusnumero (tarvittaessa)
- puhelinnumero
- sähköpostiosoite
- tiedot ongelmasta tai tyytymättömyyttä aiheuttavasta asiasta

Mitä voit odottaa tapahtuvaksi kun teet reklamaation

1. Vastaanottoilmoitus

Kun reklamaatiosi on vastaanotettu, teemme parhaamme vastataksemme mahdollisimman pian. Mikäli emme pysty käsittelemään yhteydenottoasi yhden työpäivän kuluessa, lähetämme sinulle vahvistusviestin sähköpostitse. Sähköpostivahvistuksesta löytyvät kaikki yhteystiedot, joita tarvitset mahdollisia lisäkysymyksiä varten.

2. Tilanpäivitykset ja ilmoitus selvityksestä

Jotkin ongelmat saattavat edellyttää, että meidän on koordinoitava useita sidosryhmiä voidaksemme vastata kysymyksiisi. Tämä saattaa viedä muutaman päivän. Voit ottaa meihin yhteyttä milloin vain koet siihen tarvetta. Käytä yhteystietoja, jotka olet saanut vahvistussähköpostin mukana.