

## Q&A: Sähköinen oikaisupyyntö virheellisistä korttitapahtumista

### **Mistä tiedän, mitkä kentät lomakkeesta pitää täyttää?**

Oikaisupyyntölomakkeessa pakolliset kentät on merkitty punaisella tähdellä.

### **Onko oikaisupyyntö mahdollista tehdä ruotsin kielellä?**

Oikaisupyyntölomakkeesta löytyy suomen lisäksi vaihtoehdot ruotsiksi ja englanniksi.

### **Mistä löydän asiakasnumeron?**

Asiakasnumero on 8-14 merkkiä pitkä numero. Se löytyy laskun yläosasta oikealta olevasta laskutustietojen laatikosta heti päivämäärän jälkeen. Asiakasnumero tulee kirjoittaa lomakkeeseen ilman välilyöntejä. eLaskussa asiakasnumero voi olla esim. nimellä ”Laskun vastaanottajan yhteystiedot” tai ”Ostajan Y-tunnus”

### **Mitä teen, jos en löydä kuutta ensimmäistä korttini numeroa lomakkeen alavetovalikosta?**

Otathan yhteyttä kortin myöntäneeseen pankkiin.

### **Voinko tehdä oikaisupyynnön useista eri tapahtumista samalla lomakkeella?**

Voit tehdä oikaisupyynnön useista tapahtumista liittyen yhteen aihealueeseen. Jos sinulla on useita erilaisia oikaisupyynnön syitä, täytähän niistä jokaisesta oman oikaisupyyntölomakkeen.

### **Mitä teen, jos korttini on suljettu enkä näe reklamoitavia veloituksia verkkopankistani?**

Näet reklamoitavat veloitukset seuraavalla laskullasi.

### **Mitä teen, kun lähetetty tuote ei vastaa tilattua?**

Oikaisupyyntölomakkeen lisäselvityskenttään tulisi avata yksityiskohtaisesti, miten tuote eroaa tilattua

### **Pitääkö oikaisupyyntöön liittää dokumentteja?**

Näet tarvittavat liitteet oikaisupyyntölomakkeesta jokaisen reklamoitavan aiheen kohdalta.

### **Missä vaiheessa dokumentit tulee liittää?**

Liitteet tulee liittää pankkitunnistuksen jälkeen, ennen asiakirjan allekirjoittamista.

### **Missä vaiheessa ja miten tunnistaudun?**

Pankkitunnistukseen siirrytään heti lomakkeen täyttämisen jälkeen. Voit tunnistautua joko henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.

### **Mistä tiedän, että reklamaatio on tullut perille?**

Saat ilmoittamaasi sähköpostiosoitteeseen kuittauksen, kun olemme vastaanottaneet sähköisen oikaisupyynnösi.

### **Kuinka kauan oikaisupyynnön käsittely kestää?**

Kansainvälisten korttiyhtiöiden käytännön mukaisesti kokonaiskäsittelyaika on keskimäärin kahdesta kolmeen kuukautta. Tapauksesta riippuen hyvitämme reklamoidun summan selvittelyn alettua. Mikäli tarvitsemme lisätietoja tai jos selvityksen ajaksi mahdollisesti tehty hyvitys veloitetaan selvityksen jälkeen takaisin, olemme sinuun yhteydessä.

### **Pitääkö minun itse säilyttää oikaisupyyntö?**

Kannattaa tallentaa dokumentit itselleen, kun ne on ensin täytetty palvelussa. Palvelu muistuttaa vielä tallennuksesta.

### **Miksi saan muistutuksen reklamaatiosta sähköpostiini?**

Mikäli et ole allekirjoittanut reklamaatiota, saat muistutuksen Signomin palvelusta sähköpostiisi kolmen päivän kuluttua siitä kun reklamaatio on tehty.