

06.09.2013

PÄIVITETTY VERSIO: Laajennettu jakelu

Viite

Asia

Reklamaatio-ohjeet kehitysyhteistyöhankinnoille

Asiasanat KEHITYSYHTEISTYÖ OIKEUDELLISET ASIAT, KYT HANKINNAT**Hoitaa** KEO-20**Hoitaa UE**Koordinoi
TiedoksiALI-01; ALI-02; ALI-10; ALI-20; ALI-30; ASA-01; ASA-02; ASA-10; ASA-30; EUR-01; EUR-02; EUR-40; HAL-01; HAL-50; ITÄ-01; ITÄ-02; ITÄ-20; KEO-01; KEO-02; KEO-10; KEO-30; KEO-40; KEO-50; KEO-60; KEO-70; OIK-01; OIK-10; POL-01; POL-02; POL-40; POL-50; STY-00; VKO-01; VKO-02; VKO-20; VKO-40
ABA; ADD; ALG; ANK; ASA-11; BAN; BEO; BOG; BRA; BUE; DAM; DAR; EUE; HAN; JAK; KAB; KAI; KAT; KIO; KUL; LIM; LUS; MAP; MEX; MGU; NAI; NDE; OEC; PEK; PRE; PRI; RAB; RAM; RIA; ROO; SNT; TEH; TUN; WAS; WIN; YKE; ZAG

Laatija jakanut**Tähän muistioon on kirjattu ohjeet reklamaation tekemiseksi silloin, kun hankitussa palvelussa tai tavarassa havaitaan virhe tai puute .**

1. Mikä on reklamaatio?

Reklamaatiolla tarkoitetaan palvelun tai tavaran tarjoajalle tehtävää ilmoitusta palvelussa tai tavarassa havaitusta virheestä/puutteesta. Reklamaatio tulee tehdä kohtuullisen ajan kuluttua siitä, kun virhe on havaittu.

2. Miksi?

Virheilmoituksen eli reklamaation viivästyessä/sen puuttuessa oikeus palvelussa tai tavarassa havaitun virheen/puutteen johdosta saatavaan hyvitykseen voidaan menettää. Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli reklamaatiota ei tehdä, ei tarjoajan virheeseen voida enää myöhemmin vedota/hyvitystä ei enää voida vaatia.

3. Millaisissa tilanteissa?

Reklamaation voi tehdä kaikista havaituista virheistä/puutteista. Suositeltavaa on kuitenkin, että reklamaatio tehdään silloin, kun palvelussa tai tavarassa on havaittu **olennainen** virhe/puute. Vähäisistä tai muutoin merkityksettömistä virheistä (esim. vähäiset viivästykset tai puutteet, kirjoitusvirheet ym.) on yksinkertaisempaa ja riittävää huomauttaa vaikkapa sähköpostitse Virhe/puute, josta suositellaan tehtävän reklamaatio voi olla erilainen tilanteesta riippuen.

Palveluun liittyvä virhe/puute voi olla esimerkiksi:

- Viivästyminen (esim. raportin tai muun palvelun osasuorituksen viivästyminen,)
- Virhe/puute palvelun laadussa (esim. raportti tai muu palvelun osasuoritus taikka palvelun lopputulos ei vastaa sovittua taikka ministeriön antamia ohjeita, raportin tai muu pal-

velun osasuorituksen taikka palvelun lopputuloksen laatu on alan yleisten ammatillisten standardien tai käytäntöjen valossa heikko, palveluntuottajan henkilöstön/konsulttien ammatillinen käyttäytyminen kohdemaassa ei ole hyväksyttävää, palveluntuottaja jättää ilmoittamatta ministeriölle hankkeen/ohjelman toteuttamisessa ilmenneistä ongelmista, palvelun tuottamisessa on puutteita jne.)

- Virhe hankkeen varojen käytössä (esim. hankkeen/ohjelman varoja on palveluntarjoajan toimesta käytetty vastoin hyväksyttyä budjettia)
- Virhe laskutuksessa

4. Mitä reklamaatiossa tulee olla?

Reklamaation muodolle ei ole laissa asetettu vaatimuksia. Reklamaatio tulisi aina kuitenkin tehdä kirjallisesti ja siitä tulisi ilmetä vähintään seuraavat asiat:

- Ilmoitus tulisi otsikoida reklamaatioksi ja päivätä
- Virheen/puutteen laatu ja sen tarkempi kuvaus (sisältö)
- Missä ja milloin virhe/puute on ilmennyt ensimmäisen kerran
- Onko virheestä/puutteesta huomautettu/reklamoitu aikaisemmin
- Mahdolliset aikaisemmat toimenpidekehotukset virheen/puutteen korjaamiseksi ja onko kehotuksiin reagoitu (ja jos on, miten ja missä ajassa).
- Henkilön nimi, joka on hoitanut asiaa
- Määräaika palveluntarjoajan vastaukselle
- Virheen/puutteen johdosta esitettävät vaatimukset

Huomionarvoista on, että ilmoitettaessa virheestä/puutteesta ensimmäistä kertaa on palveluntarjoajalle yleensä annettava mahdollisuus korjata virheellinen/puutteellinen menettelynsä, ellei virhe/puute ole ollut niin olennainen, että tätä ei voida pitää riittävänä. Mikäli virhettä/puutetta ei kehotuksesta huolimatta korjata tai virheen/puutteen korjaaminen ei ole ollut riittävää, voidaan tehdä uusi reklamaatio ja vaatia taloudellista hyvitystä kuten esimerkiksi hinnanalennusta tai vahingonkorvausta. Viime kädessä voidaan vaatia myös sopimuksen purkamista.

5. Minkälaiselle asiakirjapohjalle ja ketä konsultoiden

Kehitysyhteistyötä koskevissa asioissa ulkoasiainhallinnon reklamaatiot suositellaan tehtävän tämän ohjeen liitteenä olevan reklamaatiomallin mukaisesti.

Reklamaatiota laadittaessa on syytä konsultoida osaston neuvonantajaa sekä yksikönpäällikköä ja tarvittaessa KEO:n juristia.

Reklamaation allekirjoittavat esittelijä sekä yksikönpäällikkö.

LIITTEET

Reklamaatiokirjemalli