



DIGI- JA  
VÄESTÖTIETO-  
VIRASTO

# Reklamaatio-ohje

6.6.2024



## Version hallinta

versionro	mitä tehty	pvm/henkilö
1.0	Hyväksytty versio	VRK
1.1	Viety uudelle asiakirjapohjalle	12.11.2020/AG
1.2	Korjattu ohjeen kohtaa 3.1, 3.3 ja 4.2	8.12.2021/AG
1.3	Päivitetty reklamaatiolomakkeen palautusosoite.	24.10.2022/AG
1.4	Päivitetty reklamaatiolomakkeen palautusosoite.	6.6.2024/LK



## Sisällysluettelo

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Reklamaatio kortin toimimattomuudesta</b> .....	<b>4</b>
2.1	Toimivuustarkastukset ennen reklamaation tekemistä .....	4
2.2	Reklamaation tekeminen .....	5
<b>3</b>	<b>Muut reklamoinnit</b> .....	<b>6</b>
3.1	Asiakas ei ole saanut tunnuslukukirjettä.....	6
3.2	Tunnuslukukirje on viallinen .....	6
3.3	Tilattua korttia ei ole toimitettu .....	7
3.4	Kortin pinnassa tai sirulla on virheellisestä tilausaineistosta johtuva virhe .....	7
<b>4</b>	<b>Varakortin reklamointi</b> .....	<b>8</b>
4.1	Vartti- sovelluksella tilatun varakortin näkyminen Vartti-sovelluksen varakorttinäytöllä.....	8
4.2	Varakortin ulkoasu .....	8
4.3	Reklamaatio kortin toimimattomuudesta .....	8
4.3.1	Toimivuustarkastukset .....	8
4.3.2	Reklamaation tekeminen .....	8
<b>5</b>	<b>Yhteystiedot</b> .....	<b>8</b>



# Reklamaatio-ohje

## 1 Johdanto

Tämä dokumentti antaa ohjeita Digi- ja väestötietoviraston rekisteröijälle reklamaation aiheellisuuden arviointiin ja reklamaation tekoon.

DVV:n varakorttien reklamaatioprosessi poikkeaa tavanomaisten toimikorttien reklamoinnista. Varakorttien reklamoinnin erityispiirteet on esitetty tässä dokumentissa omana lukunaan.

## 2 Reklamaatio kortin toimimattomuudesta

Ennen mahdollisen reklamaation tekemistä, tee alla olevat toimimattomuustarkastukset kortille.

### 2.1 Toimivuustarkastukset ennen reklamaation tekemistä

Alla on lueteltu tarkistuksia, jotka ovat kortinhaltijan testattavissa. Tarvittaessa rekisteröijä tai paikallinen IT-tuki voi avustaa kortinhaltijaa.

Kortin toimivuustarkistuksessa tarkistettavat kohdat:

- Tarkista onko kortilla olevan sirun pinnassa näkyvissä taitoksia ja onko sirussa syviä naarmuja tai iskun jälkiä. Jos tällaista ilmenee, on korttia mahdollisesti käsitelty väärin, siru on fyysisesti vahingoittunut, eikä se ole tästä syystä takuuvastuun piirissä.
- Jos sirun pinnalla on likaa, pyyhi sirua puhtaalla, nukkaamattomalla liinalla.
- Varmista työaseman ja siihen liitetyn kortinlukijan toimivuus kokeilemalla työasemassa toimivaa korttia. Jos toimivakaan kortti ei työasemassa toimi, ota yhteyttä IT-tukeen. Vika saattaa olla kortinlukijassa, kortinlukijaohjelmistossa tai siihen liittyvässä ajuriasennuksessa.
- Kokeile lukeeko kortinlukijaohjelmisto kortin tiedot (käytettäessä Windowsia: katso mPollux Digisign Clientin käyttöohje valitsemalla Käynnistä – Fujitsu – Asennus- ja käyttöohje.pdf). Jos Digisign Clientin kuvake jää tilaan ”Odottamaton virhe” tai tilaan ”Odotetaan älykorttia/älykortteja” on kortti tai kortinlukija todennäköisesti viallinen.
- Kokeile, onnistuuko PIN1-perustunnusluvun tarkistaminen tai vaihtaminen (katso Käynnistä – Fujitsu – Asennus- ja käyttöohje.pdf) PIN-tunnuslukujen vaihtaminen ja vapauttaminen on kuvattu PUK-/Aktivointitunnusluku-ohjeessa.
- Lukkiutunut PIN-tunnusluku voidaan vapauttaa PUK-/Aktivointitunnusluvun avulla (PUK/Aktivointitunnusluku-ohje). Ennen PIN-tunnusluvun avaamista PUK-/Aktivointitunnusluvulla voit varmistua, että PIN-tunnusluku todella on lukossa syöttämällä virheellisen tunnusluvun viisi (5) kertaa. Tarvittaessa



kortin haltijalle voidaan tilata PUK-/Aktivointitunnusluku uudestaan (PIN-tunnuslukuja ei voi tilata uudestaan samalle jo myönnetylle toimikortille).

- Mikäli PIN-tunnusluvun vaihtaminen ei onnistu ohjeen mukaisesti, eikä PIN-tunnus ole lukossa, on siru viallinen ja kyseessä on reklamoitava tuote.
- Mikäli PIN-tunnusluku ei ole lukossa, mutta kortilla ei vielä kukaan pääse niihin sovelluksiin, mihin kortilla pitäisi päästä, varmista vielä sirun käytettävyys kirjautumalla DVV:n testipalveluun osoitteessa: <https://dvv.fineid.fi>. Mikäli kirjautuminen ei onnistu, siru on todennäköisesti viallinen ja kyseessä on tällöin reklamoitava tuote.
- Jos kirjautuminen DVV:n testipalveluun onnistuu, mutta kortilla ei tästä huolimatta pääse haluttuihin sovelluksiin, tai pääset kortilla palveluihin ja verkkoursseihin, jotka ovat toiseen käyttäjään liittyviä, ota yhteyttä IT-tukeen tai muuhun organisaatiosi ohjeistamaan käyttöoikeuksista vastaavaan tahoon. Käyttöoikeutesi sovelluksiin saattavat olla puutteelliset tai virheelliset, taikka kortin varmennetietosisällössä saattaa olla korttitilauksen yhteydessä syntynyt virhe. Kortinhaltijaan liittyvät, kortilla olevat julkiset varmennetiedot ovat nähtävissä kortinlukijaohjelmistoa (katso mPollux Digisign Clientin käyttöohje valitsemalla Käynnistä – Fujitsu – Asennus- ja käyttöohje.pdf) käyttäen.

## 2.2 Reklamaation tekeminen

Mikäli kortti ei toimi sovitulla tavalla, tulee tehdä reklamaatio.

1. Jos virheellisen tuotteen havaitsee kortin haltija, on hänen otettava yhteyttä oman organisaationsa rekisteröintipisteeseen, joka tekee reklamaation kortinhaltijan puolesta.
2. Reklamoitavasta toimikortista on tehtävä sulkupyyntö sulkupalveluun. Lisäksi rekisteröijä kirjaa toimikortin peruutetuksi Vartti-sovelluksessa. Tarkat ohjeet varmenteiden sulkemiseen löydät Toimikorttien varmenteiden sulkupalvelu - ohjeesta. Sulkupalveluun tehty ilmoitus tulee Varttiin kortin elinkaaren hallinnointitietoihin.
3. Reklamaatioilmoitus tehdään erillisellä reklamaatiolomakkeella. Lomake löytyy Vartti-järjestelmän ohjeista sekä DVV:n verkkosivuilta. Rekisteröijä toimittaa täytetyn reklamaatiolomakkeen ja reklamoitavan kortin korttitoimittajalle. Korttitoimittajalle lähetettävät reklamoidut kortit tulee mitätöidä leikkaamalla niistä kulma irti siten, että sirun toiminnallisuutta voidaan edelleen testata korttitoimittajalla. **PIN- tai PUK-/Aktivointitunnuslukuja ei saa lähettää samassa postilähetyksessä kortin kanssa.** Tässä tapauksessa rekisteröijä tai kortinhaltija tuhoaa tunnuslukukirjeen.
4. Rekisteröinnin vastuuhenkilön on tehtävä uusi toimikorttitilaus reklamoitua korttia vastaavin tiedoin.
5. Toimittaja vahvistaa reklamaation aiheellisuuden. Korttitoimittaja voi hylätä reklamaation tapauksissa, joissa reklamaation syy johtuu virheellisin tiedoin



tehdystä korttitilauksesta tai kortin virheellisestä, fyysisen vian aiheuttaneesta käsittelystä tai muusta vastaavasta syystä. Mikäli korttitoimittaja hylkää reklamaation, uusittava toimikortti veloitetaan normaalisti.

6. Aiheelliset reklamaatiot hyvitetään seuraavissa laskuissa.

Niissä tapauksissa, joissa virhe on aiheutunut kortin haltijan toiminnasta, kuten kortin virheellisestä käsittelystä, rekisteröijä tilaa uuden kortin normaalina tilauksena, ei reklamaationa.

### 3 Muut reklamoinnit

#### 3.1 Asiakas ei ole saanut tunnuslukukirjettä

Mikäli tunnuslukukirje jää saapumatta, tekee asiakas saapumattomasta tunnuslukukirjeestä reklamaation. Reklamaatioilmoitus tehdään erillisellä reklamaatiolomakkeella. Lomake löytyy Vartti-järjestelmän ohjeista sekä DVV:n verkkosivuilta. Rekisteröijä toimittaa täytetyn reklamaatiolomakkeen toimittajalle.

Jos kyseessä on tunnuslukukirjeeseen liittyvä muu reklamaatio (esim. puutteellinen painojälki), lähetetään toimittajalle reklamaatiolomakkeen lisäksi myös tunnuslukukirje tunnuslukuineen. Tunnuslukukirjeen reklamaatioon liittyvää korttia ei saa toimittaa kirjeen mukana korttitoimittajalle.

Rekisteröijä tilaa uuden PUK-/Aktivointitunnuslukukirjeen rekisteröintipisteestä Vartti-järjestelmässä. Tilaus tehdään erillisen ohjeen mukaisesti (PUK-/Aktivointitunnuslukuohje).

Reklamaatiot hyvitetään seuraavissa laskuissa.

#### 3.2 Tunnuslukukirje on viallinen

**Tunnuslukukirjeessä on painoteknisiä puutteita (esimerkiksi tunnusluku ei näy):**

- Asiakas tekee tunnuslukukirjeestä reklamaation. Reklamaatioilmoitus tehdään erillisellä reklamaatiolomakkeella. Lomake löytyy Vartti-järjestelmän ohjeista sekä DVV:n verkkosivuilta. Rekisteröijä toimittaa täytetyn reklamaatiolomakkeen ja reklamoitavan tunnuslukukirjeen korttitoimittajalle. **Tunnuslukukirjeen reklamaatioon liittyvää korttia ei saa toimittaa kirjeen mukana korttitoimittajalle.**
- Rekisteröijä tilaa PUK-/Aktivointitunnuslukukirjeen rekisteröintipisteestä Vartti-järjestelmässä. Tilaus tehdään erillisen ohjeen mukaisesti (PUK-/Aktivointitunnuslukuohje).

Tunnuslukujen painojälki on tietoturvan takaamiseksi tarkoituksella heikompi kuin normaalissa painetussa tekstissä. Kyseessä ei ole reklamoitava virhe.



### Tunnuslukukirje on toimituksen aikana avattu:

- Kortin varmenteet on suljettava ja rekisteröijän tulee tilata uusi kortti. Sulku-pyyntö tehdään sulkupalveluun. Lisäksi rekisteröijä kirjaa toimikortin peruute-  
tuksi Vartti-sovelluksessa. Tarkat ohjeet varmenteiden sulkemiseen löydät  
Toimikorttien varmenteiden sulkupalvelu -ohjeesta.
- Rekisteröijä tilaa uuden kortin rekisteröintipisteestä Vartti-järjestelmässä.

### 3.3 Tilattua korttia ei ole toimitettu

Jos tilattua korttia ei ole toimitettu annetussa toimitusajassa, rekisteröijän tulee tarkis-  
taa toimitusosoite ja kortin tila (lähetetty) Vartti-järjestelmässä. Jos osoite on oikein ja  
syy ei selviä, tekee asiakas saapumattomasta kortista reklamaation. Reklamaatioil-  
moitus tehdään erillisellä reklamaatiolomakkeella. Lomake löytyy Vartti-järjestelmän  
ohjeista sekä DVV:n verkkosivuilta. Rekisteröijä toimittaa täytetyn reklamaatiolomak-  
keen korttitoimittajalle. Tässä tapauksessa rekisteröijä tai kortinhaltija tuhoaa tunnus-  
lukukirjeen.

Rekisteröinnin vastuuhenkilön on tehtävä uusi toimikorttitilaus reklamoitua korttia vas-  
taavin tiedoin.

Reklamaatiot hyvitetään seuraavissa laskuissa.

### 3.4 Kortin pinnassa tai sirulla on virheellisestä tilausaineistosta johtuva virhe.

Jos kortin pinnassa tai sirulla on virheellisestä tilausaineistosta johtuva virhe, toimi-  
taan seuraavasti:

1. Kortinhaltija toimittaa kortin rekisteröijälle virheen toteamiseksi.
2. Mikäli rekisteröijä vahvistaa kortilla olevan virheen johtuvan tilausaineistossa  
olevasta virheestä (kortin tiedot vastaavat tilausaineistossa olleita tietoja), re-  
kisteröijä kirjaa kortin peruutetuksi Vartti – tilaus ja hallinnointijärjestelmään  
sekä ilmoittaa varmenteet sulkupalveluun
3. Rekisteröijä tekee uuden korttitilauksen.
4. Korttitoimittaja valmistaa uuden kortin ja toimittaa sen asiakkaalle.
5. Virheellisesti tilatusta kortista johtuvaa reklamaatiota (korttia) ei toimiteta kor-  
tinvalmistajalle.



## 4 Varakortin reklamointi

### 4.1 Vartti-sovelluksella tilatun varakortin näkyminen Vartti-sovelluksen varakorttinäytöllä

Jos tilattu varakortti ei näy Vartti-sovelluksessa käytettävissä olevana korttina, asiasta reklamoidaan DVV:n asiakashallintaan lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [varmennepalvelut@dvv.fi](mailto:varmennepalvelut@dvv.fi).

### 4.2 Varakortin ulkoasu

Varakortin ulkoasu on vakioitu. Varakortin visuaalinen ulkoasu on kuvattu palvelukuvaussessa. Jos painojäljessä on puutteita, lähetetään reklamaatiolomake ja viallinen varakorttituote toimittajalle.

### 4.3 Reklamaatio kortin toimimattomuudesta

Ennen mahdollisen reklamaation tekemistä, tee alla olevat toimimattomuustarkastukset kortille.

#### 4.3.1 Toimivuustarkastukset

Varakortille voidaan tehdä samat toimivuustarkistukset kuin tavanomaiselle toimikortille. Tämän lisäksi varakortteja voidaan testata alla olevan listan mukaisesti:

- Testaa, onnistuuko varakortin yksilöinti käyttäjälle ja kortin palautus. Jos yksilöinti ei onnistu varmista, että Vartin varakorttiosuuden palomuuriauvaukset ovat tehty (kts. DVV:n varakortin ohjeistus)
- Testaa, onnistuuko kortin käyttö silloin kun varakortti on yksilöity. Jos tarkistusten jälkeen varakortin siru on ”mykkä”, tee kortista reklamaatio ja lähetä se kortin kanssa korttitehtaalle.

#### 4.3.2 Reklamaation tekeminen

Jos varakortin siru on viallinen tai tilapäisvarmenteen lataaminen sirulle ei onnistu, rekisteröijä toimittaa varakortin reklamaatiolomakkeen kanssa korttitoimittajalle. Palautukseen ei liitetä kortin PIN-koodeja.

## 5 Yhteystiedot

Reklamoitavien korttien ja PIN/PUK-tunnuslukukirjeiden palautusosoite:

Idemia Finland Oy  
Jaakonkatu 2  
01620 VANTAA