



Certifikattjänster

1.1.2024

Reklamationsanvisning för stämpelcertifikat

1 Inledning

Detta dokument ger anvisningar till organisationer som använder Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas stämpeltjänst för att bedöma om en reklamation är befogad samt för att göra en reklamation.

2 Reklamationer

Om stämpeltjänsten inte fungerar på överenskommet sätt ska kunden göra en reklamation. En reklamation gällande stämpeltjänsten skickas av organisationens avtalskontaktperson. Avtalskontaktpersonen har antecknats i avtalet om stämpeltjänst mellan kunden och MDB.

Exempel på situationer där kunden kan göra en reklamation:

- Stämpeltjänsten är inte tillgänglig
- Certifikatet för tjänsten föråldras
- De producerade stämplarna är felaktiga (certifikatets innehåll är felaktigt)

Göra en reklamation

1. Om användaren av stämpeltjänsten upptäcker ett fel i tjänsten eller stämpelein ska hen kontakta organisationens avtalskontaktperson som gör reklamationen.
2. Reklamationsanmälan görs med en separat reklamationsblankett där närmare uppgifter om reklamationen antecknas. Blanketten finns på MDB:s webbplats <https://dvv.fi/sv/stampeltjanst>. Avtalskontaktpersonen skickar den ifyllda reklamationsblanketten per e-post till vptuotanto@dvv.fi.
3. MDB bekräftar att reklamationen är befogad. MDB kan avslå en reklamation i fall där orsaken till reklamationen beror på ett fel som kunden gjort.
4. Befogade reklamationer krediteras på följande fakturor.

3 Kontaktuppgifter

Reklamationer skickas till adressen: vptuotanto@dvv.fi

Kundtjänst och frågor om anvisningarna: varmennepalvelut@dvv.fi



Certifikattjänster

1.1.2024

Versionshantering

version nr	åtgärder	datum/person
1.0	Dokumentet skapades	26.1.2024 / AG