



Varmennepalvelut

3.4.2024

Leimavarmenteen reklamaatio-ohje

1 Johdanto

Tämä dokumentti antaa ohjeita Digi- ja väestötietoviraston leimapalvelua käyttävälle organisaatiolle reklamaation aiheellisuuden arviointiin ja reklamaation tekoon.

2 Reklamaatiot

Jos leimapalvelu ei toimi sovitulla tavalla, asiakkaan tulee tehdä reklamaatio. Organisaation sopimussyhteyshenkilö lähettää leimapalvelua koskevan reklamaation. Sopimussyhteyshenkilö on merkitty asiakkaan ja DVV:n väliseen leimapalvelusopimukseen.

Esimerkkejä tilanteista, joissa asiakas voi tehdä reklamaation:

- Leimapalvelu ei ole saatavissa
- Palveluun liittyvä varmenne vanhenee
- Tuotetut leimat ovat virheellisiä (varmenteen tietosisällössä on virhe)

Reklamaation tekeminen

1. Jos palvelussa tai leimassa olevan virheen havaitsee leimapalvelun käyttäjä, on hänen otettava yhteyttä organisaation sopimussyhteyshenkilöön, joka tekee reklamaation.
2. Sopimussyhteyshenkilö tekee reklamaatioilmoituksen erillisellä reklamaatiolomakkeella, johon merkitään reklamaation tarkemmat tiedot. Lomake löytyy DVV:n verkkosivuilta <https://dvv.fi/leimapalvelu>. Sopimussyhteyshenkilö toimittaa täytetyn reklamaatiolomakkeen DVV:lle sähköpostitse osoitteeseen vptuotanto@dvv.fi.
3. DVV vahvistaa reklamaation aiheellisuuden. DVV voi hylätä reklamaation tapauksissa, joissa reklamaation syy johtuu asiakkaan tekemästä virheestä.
4. Aiheelliset reklamaatiot hyvitetään seuraavissa laskuissa.

3 Yhteystiedot

Reklamaatioon liittyvät kysymykset: vptuotanto@dvv.fi

Muu asiakaspalvelu ja ohjeeseen liittyvät kysymykset: varmennepalvelut@dvv.fi



Varmennepalvelut

3.4.2024

Version hallinta		
versionro	mitä tehty	pvm/henkilö
1.0	Dokumentti luotu	1.1.2024 / AG
1.1	Stilisoivat muutokset.	3.4.2024/AG