



Varmennepalvelut

1.12.2024

Leimapalvelun ja aikaleimapalvelun reklamaatio-ohje

1 Johdanto

Tämä dokumentti antaa ohjeita Digi- ja väestötietoviraston leimapalvelua tai aikaleimapalvelua käyttävälle organisaatiolle reklamaation aiheellisuuden arviointiin ja reklamaation tekemiseen.

2 Reklamaatiot

Jos asiakas katsoo, että leimapalvelu tai aikaleimapalvelu ei toimi sovitulla tavalla, asiakkaan tulee tehdä reklamaatio. Reklamaation voi lähettää organisaation sopimussyhteyshenkilö, nimenkirjoitusoikeudellinen henkilö tai muu organisaation valtuuttama henkilö. Sopimussyhteyshenkilö on merkitty asiakkaan ja DVV:n väliseen asiakassopimukseen.

Esimerkkejä tilanteista, joissa asiakas voi tehdä reklamaation:

- Tuotetut sähköiset leimat tai aikaleimat ovat virheellisiä
- Leimapalvelu tai aikaleimapalvelu ei ole käytettävissä

DVV:llä on oikeus keskeyttää Sopimuksen mukaisten palveluiden tai muiden velvoitteiden täyttäminen, jos kysymyksessä on DVV:n tai sen alihankkijoiden hyödyntämien koneiden tai laitteiden huolto, laitteistoasennus tai muu vastaava välttämätön syy. Tällaisesta syystä aiheutunut katko palvelun saatavuudessa ei anna aihetta reklamaation tekemiseen.

Reklamaation tekeminen

1. Jos palvelussa tai leimassa olevan virheen havaitsee palvelun käyttäjä, ilmoittaa hän virheestä organisaatiossa reklamaatioiden kirjaamisesta vastaavalle henkilölle
2. Reklamaatioista vastaava henkilö tekee reklamaatioilmoituksen erillisellä reklamaatiolomakkeella, johon merkitään reklamaation tarkemmat tiedot. Lomake löytyy DVV:n verkkosivuilta <https://dvv.fi/leimapalvelu> tai <https://dvv.fi/aikaleimapalvelu>. Täytetty reklamaatiolomake toimitetaan DVV:lle sähköpostitse osoitteeseen kirjaamo@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

1.12.2024

Version hallinta		
versionro	mitä tehty	pvm/henkilö
1.0	Dokumentti luotu	1.12.2024 / AG