



Certifikattjänster

1.12.2024

Reklamationsanvisning för stämpelcertifikat

1 Inledning

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

2 Reklamationer

Om kunden anser att stämpeltjänsten eller tidsstämpeltjänsten inte fungerar på överenskommet sätt ska kunden göra en reklamation. En reklamation skickas av organisationens avtalskontaktperson, en person med namntäckningsrätt eller en annan person som bemyndigats av organisationen. Avtalskontaktpersonen har antecknats i kundavtalet mellan kunden och MDB.

Exempel på situationer där kunden kan göra en reklamation:

- De producerade stämplarna eller tidsstämplarna är felaktiga
- Stämpeltjänsten eller tidsstämpeltjänsten är inte tillgänglig

Göra en reklamation

1. Om användaren upptäcker ett fel i tjänsten eller stämpeIn, 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>. eller <https://dvv.fi/tidsstampeltjanst>. Den ifyllda reklamationsblanketten skickas per e-post till kirjaamo@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

1.12.2024

Versionshantering		
version nr	åtgärder	datum/person
1.0	Dokumentet skapades	1.12.2024 / AG