



Reklamaatio-ohje

16.10.2017

Sisällysluettelo

1 Johdanto	3
1.1 Tämän dokumentin tarkoitus.....	3
2 Reklamaatiot	3
2.1 Yleistä reklamaatioista.....	3
2.2 Ennen reklamaatioilmoitusta tehtävät tarkistukset.....	3
2.2.1 Kortin ulkoasu	3
2.2.2 PIN-/PUK -kuori.....	4
2.2.3 Toimivuustarkastukset.....	4
3 Muut reklamoinnin syyt kuin kortin toimimattomuus.....	5
3.1 Asiakas ei ole saanut PIN/PUK -tunnuskirjettä.....	5
3.2 Tilattua korttia ei ole toimitettu	5
3.3 Kortin pinnassa tai sirulla on virheellisestä tilausaineistosta johtuva virhe.....	6
4 Reklamointiin liittyviä toimintaohjeita	6
4.1 Reklamoitavan kortin toimittaminen korttitoimittajalle	6
4.2 Reklamoitavan PIN/PUK -tunnuslukukirjeen toimittaminen korttitoimittajalle	6
4.3 Virheellisten korttien hävittäminen	7
4.4 Korttien palauttaminen rekisteröijälle, jos korttitoimittaja ei hyväksy reklamaatiota.....	7
5 Virheellisten korttien hyvittäminen	7
6 Reklamaatiolomake.....	7
7 Varakortin reklamoinnin yhteydessä huomioitavat asiat	7
7.1 Varakortti eroaa tuotteena tavanomaisesta kortista	7
7.2 Vartti- sovelluksella tilatun varakortin näkyminen Vartti-sovelluksen varakorttinäytöllä	7
7.3 Varakortin ulkoasu.....	7
7.4 PIN/PUK -tunnuslukukirje	7
7.5 Toimivuustarkastukset	8
7.6 Varakortin reklamointiin liittyviä toimintaohjeita	8
8 Yhteystiedot	8

16.10.2017

1 Johdanto

1.1 Tämän dokumentin tarkoitus

Tämä dokumentti antaa ohjeita Väestörekisterikeskuksen sosiaali- ja terveydenhuollon rekisteröijälle reklamaation aiheellisuuden arviointiin ja reklamaation tekoon.

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

2 Reklamaatiot

2.1 Yleistä reklamaatioista

Sosiaali- ja terveydenhuollon rekisteröijä tekee organisaationsa toimikortteihin liittyvät reklamaatiot.

Rekisteröijän tehtävänä on tarkistaa rekisteröintipisteeseen saapuneet korttitoimitukset mahdollisimman pian ja reklamoida viallisista tuotteista välittömästi IDEMIA:lle, jonne rekisteröijä toimittaa vialliset tuotteet.

Jos virheellisen tuotteen havaitsija on kortin haltija, hänen on otettava yhteyttä oman organisaationsa rekisteröintipisteeseen, joka tekee reklamaation kortinhaltijan puolesta.

Reklamoitavasta toimikortista on tehtävä sulkupyynnö sulkupalveluun (puh. 0800-162622). Lisäksi rekisteröijä kirjaa toimikortin peruutetuksi Vartti- sovelluksessa. Sulkupyynnö on tehtävä rekisteröijän sulkuohjeen mukaisesti (SOTE Sulkupyynnö rekisteröijän ohje).

Rekisteröinnin vastuuhenkilön on tehtävä uusi toimikorttilaus reklamoitua korttia vastaavin tiedoin.

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

Korttitoimittaja käsittelee kaikki reklamaatiot ja valmistaa uusintatilausten perusteella uudet kortit. 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.

2.2 Ennen reklamaatioilmoitusta tehtävät tarkistukset

2.2.1 Kortin ulkoasu

Korttien on oltava ulkoasultaan korttimäärityksen mukainen ja painoasultaan virheetön.

16.10.2017

Mikäli toimikortti toimitetaan rekisteröintipisteeseen, niin rekisteröijä ja kortinhaltija tarkistavat yhdessä kortin ulkoasun ja kortissa olevat tiedot:

- nimitiedot, ammattioikeustiedot/virkanimiketiedot
- organisaatiotiedot
- rekisteröintinumero
- voimassaolotiedot
- mahdollinen valokuva

Mikäli toimikortti toimitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen ilmoittamaan osoitteeseen, ammattilainen tarkistaa kortin ulkoasun ja kortissa olevat tiedot

- nimitiedot, ammattioikeusnimikkeet
- rekisteröintinumero
- voimassaolotiedot
- mahdollinen valokuva

2.2.2 PIN-/PUK -kuori

Rekisteröijä ja kortinhaltija tarkistavat, että korttiin liittyvä PIN- PUK-/Aktivointitunnuskirje on virheetön, mikäli PIN-PUK-/Aktivointitunnuskirje on toimitettu rekisteröintipisteeseen.

2.2.3 Toimivuustarkastukset

Kortinhaltija tekee kortin toimivuustarkastuksen.

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

Kortinhaltijan on ilmoitettava toimimattomasta tai virheellisestä kortista rekisteröijälle jatkotoimenpiteitä (mahdolliset reklamaatiot)varten.

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 kortti ei toimi työasemassa, 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 – Ohjelmat – Väestörekisterikeskus – mPollux Digisign Client – Käyttäjän käsikirja.pdf). Jos

16.10.2017

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 mPollux Digisign Clientin käyttäjän käsikirja). PIN – tunnuslukujen vaihtaminen ja vapauttaminen on kuvattu TH toimikortin käyttöohjeessa.
- Lukkiutunut PIN -tunnusluku voidaan vapauttaa PUK -avaustunnusluvun avulla (SOTE toimikortin käyttöohje). Ennen PIN -tunnusluvun avaamista PUK -tunnusluvulla voit varmistua, että PIN -tunnusluku todella on lukossa syöttämällä virheellisen tunnusluvun viisi (5) kertaa. Tarvittaessa kortinhaltijalle voidaan tilata PUK -avaustunnusluku uudestaan (PIN -tunnuslukuja ei voi tilata uudestaan 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 vielääkään pääse niihin sovelluksiin, mihin kortilla pitäisi päästä, varmista vielä sirun käytettävyys kirjautumalla VRK:n testipalveluun osoitteessa: <https://eevertti.vrk.fi> -> Varmenteet FINEID -> kortinlukijaohjelmisto ja varmenteentestaus. Mikäli kirjautuminen ei onnistu, siru on todennäköisesti viallinen ja kyseessä on tällöin reklamoitava tuote.
- Jos kirjautuminen VRK:n testipalveluun onnistuu, mutta kortilla ei tästä huolimatta pääse haluttuihin sovelluksiin, tai pääset kortilla palveluihin ja verkkoresursseihin, 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 varmenteen tietosisällössä saattaa olla korttitilauksen yhteydessä syntynyt virhe.

Kortinhaltijaan liittyvät, kortilla olevat julkiset varmennetiedot ovat nähtävissä kortinlukijaohjelmistoa (katso mPollux Digisign Clientin käyttöohje valitsemalla Käynnistä – Ohjelmat – Väestörekisterikeskus – mPollux Digisign Client – Käyttäjän käsikirja.pdf) käyttäen.

3 Muut reklamoinnin syyt kuin kortin toimimattomuus

3.1 Asiakas ei ole saanut PIN/PUK -tunnuskirjettä

Mikäli PIN-kirje jää saapumatta, rekisteröijä tilaa PUK-/Aktivointitunnuskirjeen rekisteröintipisteestä Varttijärjestelmällä. PUK-/Aktivointitunnustilaus on tehtävä erillisen ohjeen mukaisesti (SOTE PUK-/Aktivointitunnusohje).

3.2 Tilattua korttia ei ole toimitettu

Jos tilattua korttia tai PUK-/Aktivointitunnuslukua ei ole toimitettu annetussa toimitusajassa, rekisteröijä tekee asiasta sähköposti-ilmoituksen osoitteeseen asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi. Asiakashallinta selvittää asian korttitoimittajan kanssa.

16.10.2017

3.3 Kortin pinnassa tai sirulla on virheellisestä tilausaineistosta johtuva virhe

Jos kortin pinnassa tai sirulla on virheellisestä tilausaineistosta johtuva virhe, toimitaan seuraavasti:

- Virheelliseksi epäilty kortti toimitetaan rekisteröijälle virheen toteamiseksi.
- Mikäli rekisteröijä vahvistaa kortilla olevan virheen johtuvan tilausaineistossa olevasta virheestä (kortin tiedot vastaavat tilausaineistossa olleita tietoja), rekisteröijä kirjaa kortin peruutetuksi Vartti – tilaus ja hallinnointijärjestelmään sekä ilmoittaa varmenteet sulkupalveluun
- Rekisteröijä tekee uuden korttitilauksen.
- Korttitoimittaja valmistaa uuden kortin ja toimittaa sen asiakkaalle.
- Virheellisesti tilatusta kortista johtuvaa reklamaatiota (korttia) ei toimiteta kortinvalmistajalle.

4 Reklamointiin liittyviä toimintaohjeita

4.1 Reklamoitavan kortin toimittaminen korttitoimittajalle

Korttitoimittaja haluaa vahvistaa reklamaation aiheellisuuden ja sen toteamiseksi reklamoitavat kortit on toimitettava korttitoimittajalle.

Korttitoimittajalle lähetettävät reklamoidut kortit tulee mitätöidä leikkaamalla niistä kulma irti ennen postitusta korttitoimittajalle. Leikkaus tulee tehdä siten, että sirun toiminnallisuutta voidaan edelleen testata korttitoimittajalla.

Reklamoitavan kortin PIN- tai PUK-/Aktivointitunnusta ei saa lähettää postissa korttireklamaation yhteydessä. Tässä tapauksessa rekisteröijä tai kortinhaltija tuhoaa PIN/PUK-/Aktivointitunnuskirjeen.

4.2 Reklamoitavan PIN/PUK-/Aktivointitunnuskirjeen toimittaminen korttitoimittajalle

Reklamoitava PIN/PUK-/Aktivointitunnuskirje tulee toimittaa korttitoimittajalle. Varmista, että myös tunnuslukukalvot ovat kirjeessä mukana! Reklamoinnin mahdollisia syitä ovat esimerkiksi toimituksen aikana avatut PIN/PUK-/Aktivointitunnuslukukirjeet tai painotekniset puutteet.

Jos tunnuslukukirje on toimituksen aikana avattu, on kortin varmenteet suljettava ja tilattava uusi kortti.

PIN/PUK-/Aktivointitunnuslukujen painojälki on tietoturvan takaamiseksi tarkoituksella heikompi kuin normaalissa painetussa tekstissä. Kyseessä ei ole reklamoitava virhe.

Tunnuslukukirjeen reklamaatioon liittyvää korttia ei saa toimittaa kirjeen mukana korttitoimittajalle.

16.10.2017

4.3 Virheellisten korttien hävittäminen

Korttitoimittaja tutkii reklamoidut kortit. Reklamaatiotulokset käydään läpi korttitoimittajan ja VRK:n seurantalavereissa. VRK:n hyväksynnän jälkeen reklamoiduiksi hyväksytyt kortit tuhoetaan korttitoimittajan toimesta.

4.4 Korttien palauttaminen rekisteröijälle, jos korttitoimittaja ei hyväksy reklamaatiota

Korttitoimittajalta toimitetaan virheettömät kortit takaisin rekisteröijälle, ellei muuta erikseen ole sovittu.

5 Virheellisten korttien hyvittäminen

Jos reklamaatio hyväksytään, rekisteröijä saa korttitoimittajalta korjatun tuotteen ilman eri veloitusta. Uusi kortti tulee kuitenkin tilata normaalin tilausmenettely mukaisesti.

6 Reklamaatiolomake

Reklamaatioilmoitus tehdään erillisellä reklamaatiolomakkeella (liite 2 Reklamaatiolomake). Rekisteröijä toimittaa täytetyn reklamaatiolomakkeen kortin mukana korttitoimittajalle.

7 Varakortin reklamoinnin yhteydessä huomioitavat asiat

7.1 Varakortti eroaa tuotteena tavanomaisesta kortista

Korttitoimittajan toimittama varakortti ei sisällä henkilövarmenteita.

7.2 Vartti-sovelluksella tilatun varakortin näkyminen Vartti-sovelluksen varakorttinäytöllä

Jos tilattu varakortti ei näy Vartti-sovelluksessa käytettävissä olevana korttina, asiasta reklamoidaan VRK:n asiakashallintaan.

7.3 Varakortin ulkoasu

Varakortin ulkoasu on vakioitu. Varakortin visuaalinen ulkoasu on kuvattu dokumentissa SOTE Palvelukuvaus.

Jos painojäljessä on puutteita, reklamaatio lähetetään osoitteeseen asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi.

7.4 PIN/PUK-/Aktivointitunnuskirje

Varakorttiin ei liity PIN/PUK-/Aktivointitunnuskirjettä.

16.10.2017

7.5 Toimivuustarkastukset

Varakortille voidaan tehdä samat toimivuustarkistukset kuin tavanomaiselle toimikortille (kappale 2.2.3). 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 palomuriavaukset ovat tehty (kts. VRK:n varakortin ohjeistus)
- Testaa, onnistuuko varakortin käyttö silloin kun se on yksilöity (varakortille on haettu tilapäisvarmenteet)

Jos tarkistusten jälkeen varakortin siru on ”mykkä”, tee kortista reklamaatio ja lähetä se kortin kanssa korttitehtaalle.

7.6 Varakortin reklamointiin liittyviä toimintaohjeita

Jos varakortin siru on viallinen tai tilapäisvarmenteen lataaminen sirulle ei onnistu, varakortti toimitetaan reklamaatiolomakkeen kanssa korttitoimittajalle. Palautukseen ei liitetä kortin PIN -kooditietoa.

8 Yhteystiedot

Reklamoitavien toimikorttien ja PIN/PUK-/Aktivointitunnuslukukirjeiden palautusosoite:

IDEMIA
Organisaatiokorttireklamaatio
Vallikallionkatu 7
02650 Espoo
Faksi 09 5915 9090

Varmentajan yhteystiedot (yhteydenotot epäselvissä tapauksissa):

Väestörekisterikeskus
Varmennepalvelut
PL 123,(Lintulahdenkuja 4)
00531 HELSINKI
Puh. 0295 53 5001
Faksi 09 876 4369
asiakashallinta.th-varmenne@vrk.fi