



Reklamaatio-ohje



2.1.2017

Sisällysluettelo

1 Johdanto	3
1.1 Tämän dokumentin tarkoitus.....	3
2 Reklamaatiot.....	3
2.1 Yleistä reklamaatioista.....	3
2.2 Ennen reklamaatioilmoitusta tehtävät tarkistukset.....	4
2.2.1 Kortin ulkoasu	4
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-kirjettä	5
3.2 Tilattua korttia ei ole toimitettu	5
3.3 Kortin pinnassa tai sirulla on virheellisestä tilausaineistosta johtuva virhe.....	5
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	6
5 Virheellisten korttien hyvittäminen	6
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	7
7.6 Varakortin reklamointiin liittyviä toimintaohjeita	7
8 Yhteystiedot	8



2.1.2017

1 Johdanto

1.1 Tämän dokumentin tarkoitus

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

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

2 Reklamaatiot

2.1 Yleistä reklamaatioista

Rekisteröijä tekee organisaationsa toimikortteihin liittyvät reklamaatiot.

Rekisteröijä toimii organisaationsa yhteyshenkilönä Väestörekisterikeskuksen (VRK) suuntaan reklamaatioihin liittyvien VRK:lle tehtävien ilmoitusten ja epäselvien tapausten selvittelyjen osalta.

Rekisteröijän tehtävänä on tarkistaa rekisteröintipisteeseen saapuneet korttitoimitukset ilman aiheetonta viivytystä ja reklamoida viallisista tuotteista välittömästi Oberthurille, jonne rekisteröijä toimittaa vialliset tuotteet. Rekisteröijä ilmoittaa reklamaatioista aina osoitteeseen varmennemyynti@vrk.fi.

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

Reklamoitavasta toimikortista on tehtävä sulkupyyntö sulkupalveluun (0800-162622). Lisäksi rekisteröijä kirjaa toimikortin peruutetuksi Vartti-sovelluksessa. Sulkupyyntö on tehtävä rekisteröijän sulkuohjeen mukaisesti. Sulkupalveluun tehty ilmoitus tulee Vartiin kortin elinkaaren hallinnointitietoihin.

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 virheellisistä tiedoista tehdystä korttitilauksesta tai kortin virheellisestä, fyysisen vian aiheuttaneesta käsittelystä tai muusta vastaavasta syystä. Mikäli korttitoimittaja hylkää reklamaation, uusittava toimikortti veloitetaan normaalista.



2.1.2017

2.2 Ennen reklamaatioilmoitusta tehtävät tarkistukset

2.2.1 Kortin ulkoasu

Korttien on oltava ulkoasultaan asiakkaan korttimäärityksen mukainen ja painoasultaan virheetön. Rekisteröijä ja kortin haltija tarkistavat yhdessä

- nimitiedot
- organisaatiotiedot
- kortin numero
- voimassaolotiedot
- mahdolliset muut tiedot ja merkinnät

2.2.2 PIN-/PUK-kuori

Rekisteröijä ja kortinhaltija tarkistavat, että korttiin liittyvä PIN-/PUK-tunnuslukukirje on virheetön.

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 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 toimivakaan kortti ei työasemassa toimi, 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 Digisign Clientin kuvake jää tilaan ”Odottamaton virhe” tai tilaan ”Odotetaan älykorttia/älykortteja” on kortti tai kortinlukija todennäköisesti viallinen.



2.1.2017

- Kokeile, onnistuuko PIN1 -perustunnusluvun tarkistaminen tai vaihtaminen (katso mPollux Digisign Clientin käyttäjän käsikirja). PIN – tunnuslukujen vaihtaminen ja vapauttaminen on kuvattu PUK-ohjeessa.
- Lukkiutunut PIN-tunnusluku voidaan vapauttaa PUK-avaustunnusluvun avulla (PUK-ohje). Ennen PIN-tunnusluvun avaamista PUK-tunnusluvulla voit varmistua, että PIN-tunnusluku todella on lukossa syöttämällä virheellisen tunnusluvun viisi (5) kertaa. Tarvittaessa kortin haltijalle voidaan tilata PUK-avaustunnusluku uudestaan (PIN-tunnuslukuja ei voi tilata uudestaan samalle 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>. 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 varmennetietosisällössä 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-kirjettä

Mikäli PIN-kirje jää saapumatta, rekisteröijä tilaa PUK-avaustunnuslukukirjeen rekisteröintipisteestä Varttijärjestelmällä. PUK-tilaus on tehtävä erillisen ohjeen mukaisesti (PUK-ohje).

3.2 Tilattua korttia ei ole toimitettu

Jos tilattua korttia ei ole toimitettu, rekisteröijä reklamoi kortista osoitteeseen varmennemyynti@vrk.fi. VRK:n asiakashallinta selvittää asian korttitoimittajan kanssa.

3.3 Kortin pinnassa tai sirulla on virheellisestä tilausaineistosta johtuva virhe.

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

- Kortti toimitetaan rekisteröijälle virheen toteamiseksi.



2.1.2017

- 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 siten, että sirun toiminnallisuutta voidaan edelleen testata korttitoimittajalla.

PIN- tai PUK-tunnuslukuja ei saa lähettää samassa postilähetyksessä kortin kanssa. Tässä tapauksessa rekisteröijä tai kortinhaltija tuhoaa PIN/PUK -tunnuslukukirjeen.

4.2 Reklamoitavan PIN/PUK-tunnuslukukirjeen toimittaminen korttitoimittajalle

Reklamoitava PIN/PUK-tunnuslukukirje tulee toimittaa korttitoimittajalle, jonka lisäksi reklamaatioilmoitus tehdään sähköpostitse osoitteeseen varmennemyynti@vrk.fi. Reklamoinnin mahdollisia syitä ovat esimerkiksi toimituksen aikana avatut PIN/PUK-tunnuslukukirjeet tai painotekniset puutteet.

Jos PIN/PUK -tunnuslukukirje on toimituksen aikana avattu, on kortin varmenteet suljettava ja tilattava uusi kortti.

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

PIN/PUK-tunnuslukukirjeen reklamaatioon liittyvää korttia ei saa toimittaa kirjeen mukana korttitoimittajalle.

4.3 Virheellisten korttien hävittäminen

Korttitoimittaja tutkii reklamoidut kortit. Reklamaatiotulokset käydään läpi korttitoimittajan ja VRK:n seurantapalavereissa. Virheelliseksi todetut kortit tuhoataan.

5 Virheellisten korttien hyvittäminen

Jos reklamaatio hyväksytään, rekisteröijä saa korttitoimittajalta korjatun tuotteen ilman eri veloitusta.



2.1.2017

6 Reklamaatiolomake

Reklamaatioilmoitus tehdään erillisellä reklamaatiolomakkeella. Rekisteröijä toimittaa täytetyn reklamaatiolomakkeen kortin mukana korttitoimittajalle sekä sähköpostilla liitetiedostona osoitteeseen varmennemyynti@vrk.fi.

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 palvelukuvauksessa.

Jos painojäljessä on puutteita, reklamaatio lähetetään osoitteeseen varmennemyynti@vrk.fi.

7.4 PIN/PUK-tunnuslukukirje

Varakorttiin ei liity PIN/PUK-tunnuslukukirjettä.

7.5 Toimivuustarkastukset

Varakortille voidaan tehdä samat toimivuustarkistukset kuin tavanomaiselle toimikortille. 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 kortin käyttö silloin kun varakortti on yksilöity.

Jos tarkistusten jälkeen varakortin siru on ”mykkä”, reklamoi varakortista osoitteeseen varmennemyynti@vrk.fi.

7.6 Varakortin reklamointiin liittyviä toimintaohjeita

Jos varakortin siru on viallinen tai tilapäisvarmenteen lataaminen sirulle ei onnistu, varakortti toimitetaan reklamaatiolomakkeen kanssa korttitoimittajalle. Rekisteröijä toimittaa samalla täytetyn reklamaatiolomakkeen sähköpostiosoitteeseen varmennemyynti@vrk.fi. Palautukseen ei liitetä kortin PIN-kooditietoa.



Väestörekisterikeskus
Digitaaliset palvelut

2.1.2017

8 Yhteystiedot

Reklamoitavien korttien ja PIN/PUK-tunnuslukukirjeiden palautusosoite:

Oberthur Technologies
Organisaatiokorttireklamaatio
Vallikallionkatu 7
02650 Espoo
Faksi 09 5915 9090

Varmentajan yhteystiedot (yhteydenotot epäselvissä tapauksissa):

Väestörekisterikeskus
Varmennepalvelut/asiakashallinta
Puh. 0295 535 001
Faksi 09 876 4369
varmennemyynti@vrk.fi