

HUOLTO- JA TAKUU

FinnAV Oy Mediasolution maahantuominen tuotteiden takuu- ja huoltokäsittelyt.

Takuu koskee

**Aver-, Lumens-, Telycam-, iSmart -, Reach-,
Extron- iMotion-, Inogeni-, Purelink- Luxi-, iAdea-, iMotion**

Tehdastakuu

Aver Information Inc dokumenttikameroilla on pääsääntöisesti (36 + 24 kk) 60 kk tehdastakuu
Lumens Digital Optics Inc. dokumenttikameroilla pääsääntöisesti (36 + 24 kk) 60 kk tehdastakuu.
Telecam technology Co., Ltd tuotteille on pääsääntöisesti 36 kk tehdastakuu.
iSmart kameroilla on pääsääntöisesti 24 kk tehdastakuu.

Muiden tuotteiden takuut ovat mallikohtaisia. Tarkemmat takuuajat saat sinua palvelevalta myyjältäsi.

Huolto

Edellä mainittujen laitteiden huollosta, ylläpidosta ja takuukäsittelyistä vastaa maahantuojan ominaisuudessa FinnAV Oy Mediasolution. Takuuasioissa yhteys ensisijaisesti laitteen myyneeseen yritykseen.

Tehdastakuu- ja -vastuukysymyksissä loppukäyttäjä voi olla yhteydessä myös maahantuojan huolto organisaatioon joko sähköpostilla, puhelimella tai web-portaalin kautta

Huollon vasteaika

Huollon normaali vasteaika on 5 päivää. Erikseen sovittuna, huollon vasteaika voidaan lyhentää.

Kierrätys

Edellämainitut laitteet ovat ilmoitettu SER-kierrätysrekisteriin. Laitteet ovat kierrätettävissä normituksen mukaisesti

Sitoumus huollon ylläpidosta

FinnAV Oy Mediasolution sitoutuu tarjoamaan toimiessaan edellä mainittujen tuotteiden maahantuojan ominaisuudessa loppuasiakkaalle keskeytymättömän huolto- ja ylläpitopalvelun tehdastakuun ajaksi mikäli muuta ei ole sovittu.

Takuun sisältö

Takuu sisältää tuotteen normaalissa käytössä tapahtuvat komponenttien tai kokonaisten laiteyksiköiden vikaantumiset. Takuun ulkopuolelle rajataan käytöstä tai ulkoisista olosuhteista tai tekijöistä johtuneet vikaantumiset. Takuu on myös rajattu vain toimitettuun laitteeseen. Takuu ei koske kolmansille osapuolille tai laitteille aiheutettuja vahinkoja tai vikaantumisia. Takuun vastuu rajataan vastaavaan laitteeseen.

Tarkempi tehdastakuun sisältö ja kattavuus, samaten kuin käyttö- ja toimintaohjeet löytyvät kunkin laitteen laite- ja versiokohtaisesta tehtaan käyttöohjeesta.

Helsinki 12.04.2017

FinnAV Oy

HUOLTO- JA TAKUU

TÄRKEÄÄ TIETOA HUOLLOSTA

TARKISTA SEURAAVAT SEIKAT ENNENKUIN TEET HUOLTOTILAUKSEN:

1. Palauta laitteen tehdasasetukset (Factory Reset) laitteen menusta jos se on mahdollista. Esim. Sähkökatkoksen seurauksena laite on voinut jumiuutua jonkin kriittisen prosessin pysähtyessä virran puutteesta kesken suorituksen.
2. Mikäli esitetyt värit näyttävät epänormaaleilta tehdaspalautuksen jäljiltä on suoritettava valkotasapainon uudelleen asetus (AWB automatic white balance), käyttämällä apuna esimerkiksi kameran eteen laitettua puhtaan valkoista paperiarkkia referenssiksi.
3. Mikäli laitteesta (dokumenttikamera) ei tule ulos HDMI/ VGA-kuvaa lainkaan, on tarkistettava ettei kuvasignaalin lähdeksi ole vaihtokytkimellä (joissain malleissa DIP-kytkin) valittu epähuomiossa Video/S-video asento.
4. Jos kameraan liitetyn näytön tai dataprojektorin kuvassa näkyy juovia tai muita epätavallisia häiriöitä on varmistettava että kyseessä ei ole maadoituksesta tai huonosta virransyötöstä johtuva ilmiö. Tarkistus onnistuu parhaiten liittämällä kamera ja lähde PC samaan virtasyöttöön tai irrottamalla kannettavan PC:n virtalähde. Mikäli häiriö katoaa on kyse on kaapelointi ja/tai maadoitusongelmasta, joka generoi esim. verkkotaajuudesta (50Hz) johtuvasta häiriöstä.

Mikäli edellä mainittujen tarkistustoimenpiteidenkin jälkeen havaittu vika on laitteessa edelleenkin, toimi näin:

1. **Ota ensin yhteyttä myyjäliikkeeseen** neuvoja ja lisätietoja varten. Varaudu myös esittämään **kuitti tai ostolasku**, josta selviää kyseisen ostotapahtuman tiedot ja joiden avulla selvitetään laitteen takuunalaisuus.
2. Voit tarvittaessa ottaa yhteyttä **puhelimtukeemme p. 09 - 879 5639** (ostolasku tarvitaan tässäkin tapauksessa)
3. Täytä **huoltotilauslomake** huolellisesti. Huomaa että **vikakuvaus tulee olla selkeä**, "ei toimi"-tyyppinen vikakuvaus ei kelpaa. Jos mahdollista, lähetä meille viasta esim. digikameralla tai kännykällä napattu kuva.

TAKUUEHTO: Mikäli kyseessä on edelleen takuun alainen laite, huomaa, että takuu kattaa vain tarvittavat varaosat, korjauskustannukset huoltoliikkeessä sekä palautuksen asiakkaalle edullisimmalla kuljetusvaihtoehdolla. **Takuu ei ole ilman erillistä sopimusta ONSITE-huolto. Ei kata mitään ylimääräisiä kustannuksia**, kuten huoltomiehen tilaamista asiakkaan luokse, laitteen modifiointia tai lisälaitteiden asennusta, jne.

Aiheettomasti takuuhuoltoon lähetetystä laitteesta veloitetaan tarkistusmaksu ja rahtikulut.

HUOM. Huoltotilauslomakkeella voit tilata huoltotunnuksen sekä toimintaohjeet. Vain tämän lomakkeen kautta tehdyt huoltotilaukset huomioidaan. **Tuotteita ei saa lähettää ilman ns. RMA-tunnusta. Ilman RMA-tunnusta tuotteita ei oteta vastaan vaan ne palautuvat automaattisesti lähettäjälle.** Lisätietoja saat puhelimitse myös p. 09-879 5639 - käyttöoppaat, manuaalit ja esitteet löydät helposti web-sivuiltamme www.mediasolution.fi.

HUOLTOTILAUS TÄSTÄ LINKISTÄ

FINNAV OY MEDIASOLUTION, KANTELETTARENTIE 7 R, 00420 HELSINKI. PUH. 09-879 5639, Y2437564-0

© vaartela.NET - 2017. JÄRJESTELMÄMME KÄYTTÄÄ EVÄSTEITÄ SESSIONHALLINTAAN. THIS SITE USES COOKIES FOR SESSION MANAGEMENT.