

Ennen kuin otatte yhteyttä huoltoon tai tuotetukeen, ottakaa ylös:

1/3

- Laitteen sarjanumero
- Laitteen ostopäivä
- Mahdollisimman tarkka vikakuvaus
- Projektoreissa kuinka paljon lamppea on käytetty eli lampputunnit

#### HUOLLUT LISTATTUNA LAITEMERKEITTÄIN:

Aver, Demostar; Suomen Koulupalvelu Oy Tuotetuki: puh 0104 300 333 [info@koulupalvelu.fi](mailto:info@koulupalvelu.fi)

Barco Clickshare; Tuotetuki: Ma-pe klo 8.00-17.00 Free phone: [0800 91 7747 \(English\)](tel:0800917747)

#### BenQ

**Näytöt:** 3 vuoden takuu.

**Projektorit:** 3 vuoden takuu, korjaamotakuu (pickup, repair and return) Asiakas saa maksetun rahtikirjan noutoa varten.

**Lamppu:** Lampun tuntien mukaan 2000 tuntia / 12 kk (kumpi täyttyy ensin).

#### **Takuun ja teknisen tuen yhteystiedot:**

Tekninen tuki: 09-8171 0191 avoinna klo 10:00 - 18:00

RMA Helpdesk: 09-8171 0188 avoinna klo 10:00 - 18:00

Kaikki RMA:t kirjataan BenQ:n sivujen kautta: <https://www.benq.eu/en-fi/support/contact-us/email-us.html> > valitaan Service & Warranty

#### **Vialliset tuotteet, on-site takuulla:**

Asiakas on puhelimitse yhteydessä BenQ:n tekniseen tukeen, jossa ongelma ja vika käydään läpi. Sen jälkeen asiakkaan tulee anoa RMA numeron sivujen kautta (<https://www.benq.eu/en-fi/support/contact-us/email-us.html> > valitaan Service & Warranty). Vaihtoehtoisesti asiakas voi suoraan tehdä RMA pyynnön. Asiakas saa esitetyt ja maksetun palautuslomakkeen vialliselle tuotteelle, jonka jälkeen hän on yhteydessä UPS:n ja sopii vaihtojankohdasta. UPS toimittaa korvaavan tuotteen asiakkaalle ja noutaa samalla viallisen laitteen asiakkaalta.

**Vialliset tuotteet, "pickup, repair and return" takuulla:** Asiakas on puhelimitse yhteydessä BenQ:n tekniseen tukeen, jossa ongelma ja vika käydään läpi. Mikäli laite todetaan vialliseksi, tulee asiakkaan anoa RMA numero BenQ:n sivujen kautta (<https://www.benq.eu/en-fi/support/contact-us/email-us.html> > valitaan Service & Warranty). UPS noutaa viallisen tuotteen asiakkaan ilmoittamasta osoitteesta ja toimittaa tuotteen huoltokumppanille. Tuote korjataan ja UPS palauttaa tuotteen asiakkaalle.

#### **BenQ tuotteiden virallinen huoltokumppani:**

LetMeRepair Nordic AB, Hållnäsgratan 15, 752 28 Uppsala, Sweden

Catchbox; Takuu 1v. ostopäivästä; Tuotetuki: [info@catchbox.com](mailto:info@catchbox.com) (englannin kielinen)

Clevertouch, Lumens, Vivolink Tuotetuki ja takuu: [proav@eeteuroparts.fi](mailto:proav@eeteuroparts.fi)

**Epson**

Ota yhteyttä takuuhuolto-kysymyksissä: [www.epson.fi](http://www.epson.fi) tai soittamalla numeroon: 0201 552 090 (auki arkisin klo 9 - 18). Tukipalvelu on asiakkaalle ilmainen. Asiakas maksaa vain normaalin operaattorin perimän puhelumaksun (kiinteästä linjasta 0,09€ per puhelu + 0,02€ per minuutti, jonotus on maksuton).

Takuu 1.10.2018 jälkeen ostetuilla malleilla

Yritysmallit			
Business Area	Malli	Vanha takuu	Uusi takuu
Corporate	EB-1440Ui	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-1450Ui	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-1460Ui	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-2040	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-2055	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-2065	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-2142W	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-2155W	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-2165W	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-2247U	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-2250U	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-2255U	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-2265U	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-1780W	2 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-1781W	2 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-1785W	2 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-1795F	2 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Corporate	EB-U42	2 Years (Carry-in)	3 Years (Carry-in)
Corporate	EB-S39	2 Years (Carry-in)	3 Years (Carry-in)
Corporate	EB-X39	2 Years (Carry-in)	3 Years (Carry-in)
Corporate	EB-W39	2 Years (Carry-in)	3 Years (Carry-in)

Oppilaitosmallit			
Business Area	Malli	Vanha takuu	Uusi takuu
Education	EB-670	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-675W	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-675Wi	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-680	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-685W	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-680	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-680Wi	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-685Wi	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-695Wi	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-696Ui	3 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-520	2 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-525W	2 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-530	2 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-535W	2 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-536Wi	2 Years (Carry-in)	5 Years (Carry-in)
Education	EB-W42	2 Years (Carry-in)	3 Years (Carry-in)
Education	EB-108	2 Years (Carry-in)	3 Years (Carry-in)
Education	EB-970	2 Years (Carry-in)	3 Years (Carry-in)
Education	EB-980W	2 Years (Carry-in)	3 Years (Carry-in)
Education	EB-990U	2 Years (Carry-in)	3 Years (Carry-in)

Ergotron ; <http://www.ergotron.com/tabid/195/language/en-GB/Default.aspx>

Hitachi projektorit ; VisualService Finland Oy Puh. (010) 832 9300 [info@visualservice.fi](mailto:info@visualservice.fi)

Kramer; Tuotetuki ja takuu: [info@kramerav.fi](mailto:info@kramerav.fi)

**LG-Electronics;** Ota yhteyttä takuuhuoltoasioissa LG:n tukeen puhelimitse 0145471032 (englanninkielinen) tai sähköpostitse [b2bservice@lge.com](mailto:b2bservice@lge.com).

**NEC**; pääsääntöisesti 36kk vaihtopalvelutakuu.

3/3

Takuu ja huoltoasioissa ole yhteydessä suoraan NEC:in takuu/huoltotukeen: Puhelin: 020028111

Sähköposti: [finland.support@nec-displays.com](mailto:finland.support@nec-displays.com)

**Optoma, Casio, ViewSonic; Projektorit: Takuu 2-3 vuotta (riippuen mallista)**

Takuuhuoltokutsut InfoCre Workshopin kautta: <https://serviceorderhub.com/infocare/fi-fi>

**Philips Infonäytöt (BDL-mallit); 3 vuoden Onsite-vaihtopalvelutakuu (De and Re Install Warranty)**

48 h vaihtoaika (ilmoitettu ennen klo 12)

72 h vaihtoaika (ilmoitettu klo 12 jälkeen)

Tilaa onsite-vaihtopalvelu näytölle: <https://serviceorderhub.com/infocare/fi-fi>

**Samsung näytöt LFD ja Hotelli TV huoltokuvaus (B2B)**

Laitteelle voi tilata huollon tuesta joko sähköpostilla [b2b.fi@samsungsupport.net](mailto:b2b.fi@samsungsupport.net) tai puhelimitse 0306227515 tai suoraan huoltokumppanilta Samsung Service ( EASC Oy): [B2B@Samsungservice.fi](mailto:B2B@Samsungservice.fi)

**Huoltokutsua tehdessä tulee antaa seuraavat tiedot: (tuotteen yksilöintitiedot löytyvät näytön takaa tyyppikilvestä)**

- Laitteen täydellinen mallikoodi kokonaisuudessaan
- Laitteen sarjanumero
- Vian kuvaus, asennuskorkeus ja asennustapa.
- Asiakkaan ja jälleenmyyjän yhteyshenkilö ja puhelinnumero
- Osoite, johon huolto tarvitaan
- **Laitteen takuu todennetaan laitteen sarjanumerosta**

**LFD näytöt: (onsite)**

Infotaulut pyritään korjaamaan paikan päällä tai vaihtamaan vaihtolaitteeseen seuraavan työpäivän aikana, jos huoltokutsu on tehty klo 13.00 mennessä edellisenä työpäivänä.

Laite korjataan / vaihdetaan ja asennetaan huollon toimesta samaan paikkaan, jossa alkuperäinen laite on ollut. Poikkeuksena paikat, johon huoltaja ei turvallisesti pääse tai jos laite on asennettu alareunaltaan yli 2,7 metrin korkeuteen lattiatasosta.

**Hotelli TVt: (PS)**

Huolto tilaa noudon kuljetusyhtiön välityksellä asiakkaan ilmoittamaan paikkaan. Kuljetusyhtiö ottaa mukaansa viallisen laitteen huoltoliikkeeseen, jossa se korjataan ja palautetaan asiakkaalle. Samsung vastaa huollon rahtikuluista.

Samsung takuehdot: <http://www.samsung.com/fi/support/warranty/>

**Vivitek, Smit, Proel**

AV Marketing Oy, [support@avmarketing.fi](mailto:support@avmarketing.fi)