

## 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, Brinno ja muita maahantuomiamme tuotteita.

Tehdastakuun voimassaolo:

Aver Information Inc dokumenttikameroilla on pääsääntöisesti (36 + 24 kk) 60 kk.

Aver Information Inc kameroilla on pääsääntöisesti (24 – 36 kk) 24 kk

Inogeni vaihtajat ja muuntimet 24 kk.

Lumens Digital Optics Inc. dokumenttikameroilla pääsääntöisesti (36 + 24 kk) 60 kk.

Telycam technology Co., Ltd tuotteille on pääsääntöisesti 36 kk

Reach tallentimet ja varusteet 24 kk.

iSmart kameroilla on pääsääntöisesti 24 kk.

Muiden tuotteiden takuut ovat malli- toimittajakohtaisia.

Takuuaika ilmoitetaan tuotteen toimituspäivämäärästä.

Tarkemmat takuuajat saat sinua palvelevalta myyjältäsi.

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

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

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

**Kierrätys** Edellä mainitut 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, vastaavan kuntoiseen laitteeseen.

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

## HUOLTO- JA TAKUU

### TÄRKEÄÄ TIETOA HUOLLOSTA TARKISTA SEURAAVAT SEIKAT ENNENKUIN TEET HUOLTOTILAUKSEN:

1. Palauta laitteen tehdasasetukset (Factory Reset) laitteen menuvalikosta, 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 ja/tai irrottamalla kannettavan PC:n virtalähde. Mikäli häiriö katoaa, on kyse 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 puhelintukeemme 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 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. Se 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](http://www.mediasolution.fi).

**Huollon sähköposti:** [info@mediasolution.fi](mailto:info@mediasolution.fi)