

HUOLTO-OHJEISTUS JÄLLEENMYYJILLE

(SCF-etäkirjaustunnukset käytössä)

Huollettavat laitemerkit

Huollamme laitevalmistajan valtuuttamana ja ammattitaitoisesti:

Matkapuhelimet	Pöytä-GSM:t	GSM-modeemit	ICT-laitteet (kannettavat ja miniläppärit)
<ul style="list-style-type: none"> Nokia Samsung Sony Ericsson HTC TeliaSonera Apple iPhone 3G 	JabloCOM ja Siemens Gigaset	Huawei ja ZTE	Samsung ja Acer



Takuutiedot ja huoltosaate

Takuuhuollon edellytyksenä on **aina** ostokuitti tai -todistus. Jotta huoltoprosessi sujuisi nopeasti, lähettäkää ostokuitti laitteen mukana huoltoon. Mikäli ostokuittia ei ole, ja laite on lähetetty takuuhuoltoon, veloitamme kuittikyselystä 22 euron käsittelymaksun.

Liittäkää laitteen/puhelimen mukaan myös selkeä huoltolähete, jossa tulee olla seuraavat tiedot:

- huollettava laite ja varusteet (esim. muistikortti, laturi, jne.)
- laitteen IMEI -koodi
- vikaseloste
- asiakkaan tiedot
- lähettäjän eli jälleenmyyjäliikkeen tiedot
- päiväys ja liitteeksi puhelimen mahdollinen takuukuitti.

Jos teillä on käytössänne SCF-etäkirjaustunnukset, voitte tulostaa huoltolähetteen suoraan järjestelmästä. Jos teillä ei vielä ole tunnuksia, voitte tilata ne osoitteesta care@scfhuolto.fi

Kustannusarviot ja tutkimusmaksu

Huollon tutkimuksissa voi ilmetä, että laitteessa on sellaisia vaurioita (esim. kosteusvauriot ja mekaaniset vauriot), jotka eivät kuulu laitevalmistajan takuun piiriin. Laadimme silloin korjaustyöstä kustannusarvion, jonka lähetämme teille sähköpostilla asiakkaalle tiedotettavaksi. Mikäli asiakas päättää, ettei laitetta korjata, perimme 32 euron tutkimusmaksun sekä lähetys- ja käsittelykulut 25 euroa. Lähetys- ja käsittelykuluja ei peritä, mikäli laite saapuu meille takuunalaisten laitteiden kanssa samassa lähetyksessä ja voimme myös palauttaa sen takuunalaisten mukana takaisin myymälään. Logistiikan rajallisista resursseista johtuen emme kuitenkaan voi säilyttää laitteita logistiikassa niiden valmistuttua vaan ne palautetaan heti. **Suosittellemme, että selvitätte tämän käytännön asiakkaille, vaikka laite lähetettäisiin huoltoon olettaen, että kyseessä on takuuhuolto.**

Matkapuhelimet ja pöytä-GSM -laitteet



GSM-modeemit ("nettitikut", "mökkulat")



Kannettavat ja miniläppärit

Mobiili tuotteet



Huoltokuljetukset

(Tarkempia tietoja huoltolähetyksistä on uusimmassa etäkirjaussivuston käyttöoppaassa)

Huoltokuljetuksissa on kaksi erilaista käytäntöä laitemerkistä riippuen:

1. Nokian laitteiden takuuhuoltokuljetukset toimitetaan UPS:n kuljetuksella. UPS-materiaalit ovat
 - Express Pak –huoltokuljetuspussi
 - Express Pouch - muovinen rahtikirjapussi rahtikirjatulosteita varten



Rahtimateriaalia voi tilata osoitteesta custsvcfien@europe.ups.com.

Tilauksen käsitteleminen edellyttää, että tilauksessa on mainittu

- yrityksen nimi
- yrityksen katuosoite (ei postiosoite), postinumero ja postitoimipaikka
- yhteyshenkilö rahtimateriaalitoimitusta varten
- huoltolähetysten vastaanottava SCF-toimipiste (Helsinki/Salo/Tampere)
- tilattavan materiaalin tyyppi (rahtipussit/rahtikirjataskut) ja kappalemäärä

2. Muiden laitevalmistajien laitteet voitte lähettää huoltoon käyttäen Itellan kuljetusta.

Itellan rahtimateriaaleja ovat

- SCF Mobile –huoltokuljetuspussit
- Itella-muovitaskut pakettiosoittekorrettien tulosteita varten



HUOM: kuljetuspusseja voi käyttää uudelleen, mikäli ne ovat ehjiä ja käyttökelpoisia. Pakatkaa laitteet huolellisesti kuljetuksen aikaisten vaurioiden välttämiseksi. **Suosittelimme kannettavien ja miniläppäreiden pakkaamista myyntipakkaukseen.**

Lähetys voidaan jättää Itella Oyj:n kuljetettavaksi yrityksen normaalin postin mukana, ei kuitenkaan kirjepostina.”

Voitte tilata Itellan rahtimateriaaleja osoitteesta care@scfhuolto.fi .

Tilauksen käsitteleminen edellyttää, että tilauksessa on mainittu

- yrityksen nimi
- yrityksen katuosoite (ei postiosoite), postinumero ja postitoimipaikka
- yhteyshenkilö rahtimateriaalitoimitusta varten
- huoltolähetysten vastaanottava SCF-toimipiste (Helsinki/Salo/Tampere)
- tilattavan materiaalin tyyppi (rahtipussit/rahtikirjataskut) ja kappalemäärä