

LACIE

Kaikki tekniset kysymykset ja takuuvaihtoasiat osoitetaan suoraan LaCie Nordic AB:lle englanniksi tai ruotsiksi. Sekä jälleenmyyjä että loppuasiakas voi jättää RMA-hakemuksen tai ottaa yhteyttä tekniseen tukeen. Huom! Poikkeuksena DOA-palautusvaihdot hoidetaan yhteistyössä GNT:n takuuhuollon kanssa.

TEKNINEN TUKE:

Lue ensin läpi vastaukset yleisimpiin ongelmiin LaCien kotisivuilta osoitteesta <http://www.lacie.com/fi/support/>

Tekninen tuki jälleenmyyjille:

Sähköpostitse: reseller.support.nordic@lacie.com

Puhelimitse: +46 8 4110602

Tekninen tuki loppuasiakkaille:

<https://www.lacie.com/fi/mystuff/login.htm?rtn=newticket>

Loppuasiakkaita pyydetään luomaan käyttäjätunnukset LaCien kotisivuilla ja rekisteröimään LaCie tuotteensa. Tämän jälkeen tukipyyntö, ns. Support Ticket, jätetään suoraan omien sivujen kautta ja kirjeenvaihtoa teknisen tuen kanssa voi seurata reaaliajassa.

OHJEET RMA-NUMERON HAKEMISEEN:

RMA-hakemus jälleenmyyjille:

Sähköpostitse: reseller.support.nordic@lacie.com

Kirjoita sähköpostiin yhteystietosi, osoite, viallisen tuotteen sarjanumero sekä mahdollisimman täydellinen vikakuvaus englanniksi tai ruotsiksi. Mainitse lisäksi koska tuote on ostettu ja koska myyty loppuasiakkaalle.

RMA-numero (S-2007XXXXXX) sekä jatko-ohjeet lähetetään paluupostissa. Huomioi, että LaCien tekninen saattaa myös pyytää viasta lisätietoja ja hakemus etenee vasta kun siihen on vastattu.

Normaalisti LaCie vastaa kaikkiin hakemuksiin 24 tunnin sisällä. Älä lähetä viestiäsi uudestaan, sillä se saattaa vain pidentää vastausaikaa.

Huom! Kaikki Lacie huoltokeskukseen lähetettävät vialliset tuotteet palautetaan **LaCien kuluilla** käyttämällä rahtikirjoja/palautuslappuja, jotka lähetetään sähköpostitse, faxilla tai postitse heti RMA-numeron myöntämisen jälkeen. LaCie käyttää logistisena partnerina Anovo Nordicia.

RMA-hakemus loppukäyttäjille:

<https://www.lacie.com/fi/mystuff/login.htm?rtn=newticket>

Loppuasiakkaita pyydetään luomaan käyttäjätunnukset LaCien kotisivuilla ja rekisteröimään LaCie tuotteensa. Tämän jälkeen RMA-hakemus jätetään suoraan omien sivujen kautta luomalla uuden Support Ticket –tukilipukkeen.

RMA-numero (S-2007XXXXXX) sekä jatko-ohjeet lähetetään käyttäjälle sähköpostitse. Huomioi, että LaCien tekninen saattaa myös pyytää viasta lisätietoja ja hakemus etenee vasta kun siihen on vastattu.

Normaalisti LaCie vastaa kaikkiin hakemuksiin 24 tunnin sisällä. Älä lähetä viestiäsi uudestaan, sillä se saattaa vain pidentää vastausaikaa.

Huom! Kaikki LaCie huoltokeskukseen lähetettävät vialliset tuotteet palautetaan LaCien **kuluilla** käyttämällä rahtikirjoja/palautuslappuja, jotka lähetetään sähköpostitse, faxilla tai postitse heti RMA-numeron myöntämisen jälkeen. LaCie käyttää logistisena partnerina Anovo Nordicia.

TAKUUHUOLTOKÄYTÄNTÖ:

LaCie RMA sisältää kolme eri takuunuotoa; Repair (korjaus), Swap (vaihto) tai DOA (palautusvaihto).

Alla löydät tarkat ohjeet niiden käsittelyyn. Samat ohjeet saat myös LaCien tuesta RMA-numeron myöntämisen yhteydessä.

1. Repair – takuukorjaus

LaCie korjaa vialliset tuotteet huoltokeskuksessa Ranskassa. LaCie / Anovo lähettää viallisen tuotteen lähetystä varten rahtikirjat/palautuslaput sekä lähetylistan .PDF-liitteenä sähköpostissa. Tarkistakaa tuotteen sarjanumero huolellisesti ja

varmistakaa, että lähetätte oikean tuotteen, sillä LaCie seuraa palautusta Fedexin seurantanumeron perusteella.

Tuote tulee pakata huolellisesti ja suojata se mahdollisilta kolhuilta kuljetuksen aikana.

Takuu ei ole voimassa jos takuusinetti on rikottu tai puuttuu kokonaan.

Takuu ei ole voimassa jos vika on aiheutunut tuotteen virheellisestä käsittelystä tai kuljetuksen aikana tapahtuneesta vahingosta, tuote palautetaan takaisin ilman korjaustoimenpiteitä jos vian ei todeta kuuluvan takuun piiriin.

Kaikki yksikköön tallennetut tiedot saattavat hävitä takuukorjauksen aikana. LaCie ei koskaan ota varmuuskopioita takuukäsittelyyn lähetetyistä tuotteista.

Älkää lähettäkö virtalähdettä, kaapeleita, cd-levyjä tai manuaalia viallisen tuotteen mukana.

Lähetäkää ainoastaan viallinen tuote, sillä sen mukana virheellisesti toimitettuja lisätarvikkeita EI palauteta takaisin. *Mikäli myös tuotteen virtalähde on viallinen, ottakaa meihin erikseen yhteyttä sen vaihtoa varten.

Tuotteen lähetyksesi takuukorjaukseen suoritetaan saatujen ohjeiden ja dokumenttien mukaisesti.

Takuukorjaus Ranskassa kestää normaalisti korkeintaan 5 arkipäivää. Tämän jälkeen korjattu tuote palautetaan RMA-hakemuksessa ilmoitettuun osoitteeseen. Tuotteen mukana lähetetään myös DELIVERY NOTE/lähetyslista, josta ilmenee korjauksen yhteydessä tehty diagnoosi.

2. Swap – takuuvaihto (Advance Warranty Replacement)

Tuotteet, joille on erikseen ostettu lisätakuu vaihdetaan korvaavaan tuotteeseen. Korvaava tuote lähetetään Ranskasta heti kun RMA-hakemus on hyväksytty. **Viallinen tuote tulee palauttaa LaCielle 14 päivän sisällä.** LaCie lähettää viallisen tuotteen lähetystä varten Fedexin palautuslaput sekä lähetyslistan .PDF-liitteenä sähköpostitse. Tarkistakaa tuotteen sarjanumero huolellisesti ja varmistakaa, että lähetätte oikean tuotteen, sillä LaCie seuraa palautusta Fedexin seurantanumeron perusteella.

Tuote tulee pakata huolellisesti ja suojata se mahdollisilta kolhuilta kuljetuksen aikana.

Takuu ei ole voimassa jos takuusinetti on rikottu tai puuttuu kokonaan.

Takuu ei ole voimassa jos vika on aiheutunut tuotteen virheellisestä käsittelystä tai kuljetuksen aikana tapahtuneesta vahingosta.

Viallinen tuote palautetaan teille takaisin jos se todetaan vialliseksi jostain yllämainitusta syystä ja LaCie laskuttaa teitä myös korvaavasta tuotteesta ja aiheutuneista toimituskuluista.

Kaikki yksikköön tallennetut tiedot häviävät, koska tuote korvataan uudella. LaCie ei koskaan ota varmuuskopioita takuuvaihtoon lähetetyistä yksiköistä.

Älkää lähettäkö virtalähdettä, kaapeleita, cd-levyjä tai manuaalia viallisen tuotteen mukana.

Lähetäkää ainoastaan viallinen tuote, sillä sen mukana virheellisesti toimitettuja lisätarvikkeita EI palauteta takaisin. *Mikäli myös tuotteen virtalähde on viallinen, ottakaa meihin erikseen yhteyttä sen vaihtoa varten.

Tuotteen lähetyksesi takuukorjaukseen suoritetaan saatujen ohjeiden ja dokumenttien mukaisesti. .

3. DOA – palautusvaihto (Huom! poikkeukselliset käsittelyohjeet)

LaCie DOA (Dead On Arrival) –takuu hoidetaan yhteistyössä GNT:n kanssa. LaCie myöntää DOA-tuotteille RMA numeron normaalisti ja lähettää sen sekä jälleenmyyjälle että GNT:n huoltoon. Jälleenmyyjä ilmoittaa LaCien RMA numeron GNT:lle ja myös palauttaa viallisen tuotteen GNT:lle. GNT toimittaa RMA-numeroa ja palautusta vastaan uuden tuotteen jälleenmyyjälle. Muista aina ennen palautusta hakea DOA-tuotteelle myös GNT:n oma RMA-numero!

Jälleenmyyjä ottaa normaalisti yhteyttä LaCien tekniseen osastoon ja tekee RMA-pyyynnön.

LaCie toimittaa jälleenmyyjälle RMA-numeron.

Jälleenmyyjä ottaa yhteyttä osoitteeseen takuuvaihto@gnt.fi ja antaa LaCielta saamansa RMA-numeron. (Huom! LaCielta ja jälleenmyyjältä saamien RMA-numeroiden tulee vastata toisiaan prosessin etenemiseksi.)

Jälleenmyyjä toimittaa DOA-tuotteen hyvin pakattuna GNT:lle omalla kustannuksellaan. Huomioi, että tuotteen mukana tulee palauttaa KAIKKI kaapelit ja lisätarvikkeet.

Kun DOA -tuote on palautettu GNT:lle, GNT toimittaa jälleenmyyjälle vastaavan tuotteen alkuperäisen tilalle.

Huom! LaCien tekninen tuki määrittää mikäli tuotteen takuumuoto on DOA. Älä siis vaihda laitetta asiakkaallesi ennen vahvistusta LaCielta.

HUOM! Mikäli haluat nopeuttaa prosessia voit myös lähettää viallisen tuotteen pikana omalla kustannuksellasi suoraan LaCielle Ranskaan. Kysy asiasta kun haet RMA-numeroa