

## BenQ / 2017

### PROJEKTORIT:

**Projektorilla on 3 vuoden korjaamotakuu (nouto, korjaus, palautus).**

Vikatilanteessa ilmoitus BenQ:n sivuston kautta. Asiakas saa kuitin sähköpostiin kirjauksen onnistumisesta. Huolto vastaa joko lisäkysymyksillä tai RMA /takuuvaihto –tiedoilla sekä ohjeilla viimeistään 24 tunnin kuluessa siitä kun tapaus on kirjattu. Asiakas saa maksetun rahtikirjan noutoa varten. Tällä hetkellä käytössä on FedEx kuriiripalvelu, joka hoitaa kuljetukset. Korjaukset hoidetaan 1-2 viikkossa (max. 21 päivää).

**DOA käytäntö:** vikailmoitus 14 pv kuluessa ostosta, ostolaskun kopio on pakollinen.

**Lampun takuu:** 12 kk/2000 tuntia (kumpi täyttyy ensin). Vikatilanteessa ilmoitus BenQ:n sivuston kautta. Asiakas saa kuitin sähköpostiin kirjauksen onnistumisesta. Huolto vastaa joko lisäkysymyksillä tai RMA /takuuvaihto –tiedoilla sekä ohjeilla viimeistään 24 tunnin kuluessa siitä kun tapaus on kirjattu. Asiakas saa maksetun rahtikirjan noutoa varten ja lähettää lampun huollolle, jossa se vaihdetaan uuteen.

**ProAV malliston laitteilla on 3 vuoden onsite-vaihtotakuu. (OSE = onsite exchange, PUL = pick up and repair with loan unit)**

Toimitamme asiakkaalle vastaavan laitteen ( max 5 päivän sisällä ), asiakas suorittaa vaihdon ja pakkaa viallisen laitteen mukana tulleeseen laatikkoon ja sopii noutoajankohdasta.

Series	Model	Warranty	Lamp Warranty
5/7 Series	MW571 / MX726 / MW727	3 years OSE	1y or 2k hours, whichever comes first
P	PX9210 / PX9510 / PX9710 / PU9220+ / PU9730 / PU9530 / PW9520 / PW9620	3 years OSE	1y or 2k hours, whichever comes first
S	SH915 / SH940 / SH963 / SW916 / SW921 / SX914 / SX920 / SX930 / SU917 / SU922 / SU931 / SU964	3 years OSE	1y or 2k hours, whichever comes first
L	LU9235 / LU9715	5 years PUL	5Y or 20k hours on Laser module (no lamp)
Instashow	WDC10	3 years OSE	-

*S7 sarjalla (SX751/SW752//SH753/SU754) 5 vuoden takuu:*

BenQ tarjoaa 5-vuoden takuuaian S7 sarjan projektorille. Erityistakuu sisältää normaalin ProAV malliston 3 vuoden onsite-vaihtotakuun lisäksi 2 vuoden laajennettu korjaamotakuu (nouto- korjaus –palautus).

Vikatilanteessa ilmoitus BenQ:n sivuston kautta. Asiakas saa kuitin sähköpostiin kirjauksen onnistumisesta. Huolto vastaa joko lisäkysymyksillä tai RMA /takuuvaihto –tiedoilla sekä ohjeilla viimeistään 24 tunnin kuluessa siitä kun tapaus on kirjattu. Asiakas saa maksetun rahtikirjan noutoa varten. Tällä hetkellä käytössä on FedEx kuriiripalvelu, joka hoitaa kuljetukset. Asiakas pakkaa viallisen laitteen vaihtolaitteen pakkaukseen. Viallinen laite palautetaan 7 päivän sisällä vaihtolaitteen toimituksesta. Vaihtolaitteen toimitusaika max 5 vrk.

**DOA käytäntö:** vikailmoitus 14 pv kuluessa ostosta, ostolaskun kopio on pakollinen.

**Lampun takuu:** 12 kk/2000 tuntia (kumpi täyttyy ensin).

**Lasermoduli takuu (ei lampua) LU9235 ja LU9715: 5 vuotta tai 20.000 tuntia (kumpi täyttyy ensin)**

Vikatilanteessa ilmoitus BenQ:n sivuston kautta. Asiakas saa kuitin sähköpostiin kirjauksen onnistumisesta. Huolto vastaa joko lisäkysymyksillä tai RMA /takuvaihto –tiedoilla sekä ohjeilla viimeistään 24 tunnin kuluessa siitä kun tapaus on kirjattu. Asiakas saa maksetun rahtikirjan noutoa varten ja lähettää lampun huollolle, jossa se vaihdetaan uuteen.

## **NÄYTÖT ( Näytöt & Kosketusnäytöt)**

Näytöillä on 3 vuoden takuu

Onsite vaihtotakuu kosketusnäytöissä

Onsite vaihtotakuu työpöytänäytöissä jälleenmyyjille, loppuasiakkaalla vaihtotakuu ( nouto, vaihto, palautus)

Vikatilanteessa ilmoitus BenQ:n sivuston kautta. Asiakas saa kuitin sähköpostiin kirjauksen onnistumisesta. Huolto vastaa joko lisäkysymyksillä tai RMA /takuvaihto –tiedoilla sekä ohjeilla viimeistään 24 tunnin kuluessa siitä kun tapaus on kirjattu. Asiakas saa esitetyt ja maksetun palautuslomakkeen vialliselle tuotteelle jonka jälkeen hän on yhteydessä kuriiripalveluun ja sopii vaihtoajankohdasta. Vaihto hoidetaan n. 5-7:n työpäivän sisällä.

**DOA käytäntö:** vikailmoitus 14 pv kuluessa ostosta, ostolaskun kopio on pakollinen.

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

Tekninen tuki: 09-8171 0191 ( 10:00 - 18:00 )

RMA Helpdesk: 09-8171 0188 ( 10:00 - 18:00)

Kaikki RMA/ vikailmoitukset kirjataan BenQ:n sivujen kautta:

[http://www.benq.fi/support/email\\_us/](http://www.benq.fi/support/email_us/)

The screenshot shows a web browser window with the URL [http://www.benq.fi/support/email\\_us/](http://www.benq.fi/support/email_us/). The page features the BenQ logo and a navigation menu with links for Products, Support, News, About BenQ, and Online Shop. A search bar is located in the top right corner. The main content area is titled 'Email Us' and includes a sidebar with links for Support, FAQ, Warranty and Policy, Downloads, Contact Us, Call Us, and Email Us. The main form contains the following fields:

- Enquiry Type:** A dropdown menu with 'Service & Warranty' selected.
- Product Information:**
  - Product Line \*:** A dropdown menu with 'Projectors' selected.
  - Model \*:** A dropdown menu with 'Choose product' selected.
  - Purchase Date \*:** An empty text input field.
  - Serial Number \*:** An empty text input field with a checkbox labeled 'Serial number is damaged or missing' below it.
  - Lamp Hours \*:** An empty text input field.

**BenQ:n virallinen huoltokumppani:**

LetMeRepair Nordic AB

Hållnäsgratan 15, 752 28 Uppsala, Sweden

---