



**Future Retail Oy**  
Sahaajankatu 26 A  
00880 Helsinki

## DJI takuu ja huoltokäytännöt

### Future Retail Oy:n huollon ja teknisen tuen yhteystiedot

Aleksi Salmijärvi  
[rma@futereretail.fi](mailto:rma@futereretail.fi) tai [aleksi.salmijarvi@futereretail.fi](mailto:aleksi.salmijarvi@futereretail.fi)  
+358 44 771 2644

### DJI Tuotteiden ja osien takuuajat

Takuuajat löytyvät DJI:n sivuilta osoitteesta:  
[http://www.dji.com/service#warranty\\_period](http://www.dji.com/service#warranty_period)

### DJI Takuu ja huoltopalautuksien ehdot

<http://www.futereretail.fi/takuuehdot/dji-takuuehdot/>

### Tuotteiden lähettäminen Future Retail Oy:lle

Kaikki Future Retail Oy:n edustamien brändien vialliset tuotteet lähetetään Future Retail Oy:lle. Jos takuupalautus koskee jotakin muuta kuin DJI tuotetta, otetaan yhteyttä Future Retail Oy:n huoltoon ja kysytään ohjeita.

Tuotteiden lähetys ohjeistetaan tiedotteen lopussa.

### DJI DOA vaihdot (myyntihetkellä vialliset tuotteet)

”Dead on arrival” tuotteet on mahdollista vaihtaa uusiin 15 kalenteripäivän sisällä tuotteen myynti tai luovotuspäivästä laskien.

Tämä ei koske tuotteita, joissa on törmäyksen, putoamisen tai muun tapaturman vuoksi fyysisiä vaurioita. Viallinen tuote lähetetään Future Retail Oy:lle ja Future Retail Oy selvittää DJI:n kanssa, soveltuuko tuote DOA vaihdettavaksi. Tuotetta ei saa siis suoraan vaihtaa uuteen vaan on odotettava DJI:n päätös asiasta.

DOA vaihtoja varten asiakkaalta otetaan vastaan kaikki myyntipakettiin kuuluvat tavarat ja jos mahdollista, myös myyntipakkaus. Jos alkuperäinen myyntipakkaus on vielä tallella, kaikki myyntipakkaukseen kuuluvat tavarat pakataan siihen. Asiakkaan omat tavarat tai tuotteen myyntipakkaukseen kuulumattomat tavarat, kuten oma muistikortti, propellisuojat tai muut kopteriin asennetut ylimääräiset tarvikkeet jäävät asiakkaalle.

DJI tarkistaa lähetetyt tuotteet. Tuote vaihdetaan uuteen joko suoraan Future Retail Oy:n toimesta tai DJI:n toimesta tapauskohtaisesti.

## Tarkistusmaksut

DJI veloittaa tarkistusmaksun (noin 55€) kun DOA-vaihtoon, takuuhuollettavaksi tai maksulliseen huoltoon lähetetystä tuotteesta ei löydy vikaa.

## DJI Takuuhuolto

Jos tuotteen ostosta on kulunut yli 15 päivää, tuote voidaan lähettää takuuhuoltoon DJI:lle. DJI:n huoltokeskus sijaitsee Hollannissa ja siellä tehdään koptereiden takuuhuollot. Suomessa ei ole DJI tuotteilla takuuhuoltoa.

Huoltoaika vaihtelee työjonosta ja kuljetuksiin menevästä ajasta riippuen, mutta on tavallisesti 1kk. Tuotteesta ja viasta riippuen tuote pyritään ensisijaisesti korjaamaan, mutta jos se ei ole mahdollista, niin tuote vaihdetaan uuteen.

Asiakkaalta otetaan vastaan seuraavat tavarat:

- Yleensä kopteri, ohjain ja akku riittää.
- Jos kopteri on törmännyt tai pudonnut, niin otetaan vastaan kaikki tapaturmassa vaurioituneet osat.
- Toimivat osat, ylimääräiset varusteet, asiakkaan omat tavarat ja muu paketin sisältö joka ei ole osallisena tuotteen vikaan (propellit, laturi, muistikortti) ei ole tarpeen ottaa vastaan, sillä vain vialliset osat korjataan tai vaihdetaan uusiin.

## Menettely jos kopteri on törmännyt tai pudonnut

DJI Phantom 3 ja Inspire –tuotesarjan kopterit keräävät lennon aikana lentodataa, jota DJI käyttää kopterin tapaturman selvittämiseen. Jos oletetaan, että kopteri on törmännyt tai pudonnut tuotteen virheellisen toiminnan vuoksi niin asiakasta pyydetään suorittamaan seuraavat toimenpiteet. Takuuasian käsittely ei etene DJI:lla, ennen kuin molemmat toimenpiteet on suoritettu onnistuneesti loppuun.

- 1) Täyttämään alla olevasta linkistä ladattava kyselykaavake, mieluiten englanninkielisenä jos mahdollista.

Englanninkielinen versio:

<http://www.futureretail.fi/wp-content/uploads/2016/02/Information-for-Data-Analysis.xlsx>

Suomenkielinen versio:

[http://www.futureretail.fi/wp-content/uploads/2016/02/DJI\\_kyselykaavake.xlsx](http://www.futureretail.fi/wp-content/uploads/2016/02/DJI_kyselykaavake.xlsx)

- 2) Kopterin lentolokitiedot ladataan DJI GO –mobiilisovelluksesta DJI:n pilvipalveluun. Toimenpide on helppo ja sitä varten löytyy ohje alla olevasta linkistä.

<http://www.futureretail.fi/wp-content/uploads/2016/02/DJI-lentolokitiedot.pdf>

## **Tärkeää ottaa huomioon lentolokitietoja ladattaessa:**

- Mobiililaite tarvitsee internet-yhteyden.
- Lentolokitiedot on ladattava sillä laitteella, joka oli käytössä kopterin tapaturman aikana.
- DJI GO –sovellukseen on kirjauduttava ja lentolokitiedot ladattava niillä tunnuksilla, jotka olivat käytössä kopterin tapaturman aikana.

Täytetty kaavake otetaan vastaan asiakkaalta ja toimitetaan Future Retail Oy:lle sähköpostitse lähetyksen yhteydessä.

Phantom 1 ja Phantom 2 sarjan kopterit eivät kerää lentolokitietoja, joten tällöin toimenpiteiden suoritus ei ole tarpeen.

## **Maksullinen DJI huolto**

DJI tuotteille on saatavilla varaosia ja huoltoa Future Retail Oy:llä ja DJI:n Hollannin huoltokeskuksessa.

Lisätietoja voi kysyä Aleks Salmijärveltä sähköpostitse [aleksi.salmijarvi@fureretail.fi](mailto:aleksi.salmijarvi@fureretail.fi) tai puhelimitse +358 44 771 2644

## **Tuotteiden lähetys Future Retail Oy:lle**

Ennen tuotteen lähetystä täytetään alla olevasta linkistä ladattava rma-kaavake ja lähetetään kaavake täytettynä sähköpostitse osoitteeseen [rma@fureretail.fi](mailto:rma@fureretail.fi) tai [aleksi.salmijarvi@fureretail.fi](mailto:aleksi.salmijarvi@fureretail.fi). Mukaan sähköpostiin liitetään kuittikopiot tuotteista ja mahdollinen DJI:n kyselykaavake.

[http://www.fureretail.fi/wp-content/uploads/2016/02/RMA\\_FR\\_jämy\\_hakemus.pdf](http://www.fureretail.fi/wp-content/uploads/2016/02/RMA_FR_jämy_hakemus.pdf)

(Kaavaketta ei voi täyttää selaimessa. Lataa se työpöydälle ja käytä täyttämässä ja tallentamisessa pdf-ohjelman uusinta versiota.)

Hyväksynnän ja RMA-numeron saatuasi tuotteet lähetetään alla olevaan osoitteeseen Postin asiakaspalautusnumerolla 613194.

**Future Retail Oy**  
**Huolto / Takuupalautukset**  
**Sahaajankatu 26 A**  
**00880 Helsinki**