



Ricoh takuumenettely

Laitteen takuurekisteröinti on tehtävä 14 vrk sisällä laitteen toimituksesta loppuasiakkaalle osoitteessa: <http://www.ricoh-europe.com/support/warranty> varmistaakseen palvelun toteutumisen takuehtojen mukaisesti.

Ricoh myöntää tuotteilleen takuut tuoteryhmittäin seuraavasti:

Tulostimet (ensiksi täyttyvä ehto):

- 15 kk toimituspäivästä Ricoh Finland Oy:ltä tai
- 12 kuukautta ensiasennuksesta tai laitteen toimituksesta loppuasiakkaalle
- Tuotekohtaisesti määritelty enimmäismäärä tulosteita tai kopioita

Projektorit (ensiksi täyttyvä ehto):

- 36 kk toimituspäivästä Ricoh Finland Oy:ltä tai
- Tuotekohtaisesti määritelty laitteen enimmäiskäyttöikä
- Projektorin lamppujen ja ilmansuodattimien osalta takuu-aika on 12 kk tai 1000 tuntia (ensiksi täyttyvä ehto):

Whiteboard: (ensiksi täyttyvä ehto):

- 15 kk toimituspäivästä Ricoh Finland Oy:tä tai
- 12 kuukautta ensiasennuksesta tai laitteen toimituksesta loppuasiakkaalle tai
- 6336 käyttötuntia asennuksen jälkeen (24h/päivä X 22 työpäivää/kk X 12kk)

UCS P3000: (ensiksi täyttyvä ehto):

- 15 kk toimituspäivästä Ricoh Finland Oy:tä tai
- 12 kuukautta ensiasennuksesta tai laitteen toimituksesta loppuasiakkaalle

Yleiset takuehdot löytyvät: <http://www.ricoh-europe.com/support/warranty>



Takuukäytäntö:

Jälleenmyyjä tarkistaa aina laitteen toimivuuden ja takuehtojen täyttymisen ennen takuupyynnön esittämistä Ricohille. Mikäli todetaan, ettei tilaajan ilmoittama vika tai virhe kuulu takuun piiriin, Ricohilla on oikeus veloittaa vian tai virheen etsimisestä ja paikallistamisesta voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

Takuupyyntö tapahtuu täyttämällä takuupyyntölomake ja lähettämällä se sekä kopio ostokuitista osoitteeseen takuut@ricoh.fi.

Ricoh tuki on yhteydessä jälleenmyyjään takuupyynnön saatuaan.

Jos ongelmaa ei saada ratkaistua puhelimitse, laite huolletaan jollakin seuraavista tavoista (vähintään tuotekohtaisten takuehtojen mukaisesti):

- Asiakkaalle toimitetaan korvaava laite viallisen tilalle. Vanha laite palautetaan Ricohille maahantuojan kustannuksella
- Laite korjataan paikanpäällä asiakkaan tiloissa

DOA -tapauksissa ilmoitus on tehtävä 5 arkipäivän kuluessa siitä kun loppuasiakas on ostanut tuotteen. DOA- menettelyssä käytetään samaa takuupyyntölomaketta kuin takuuhuolloissa, mutta viankuvaukseen maininta DOA laite.

Aiheellisissa DOA menettelyissä Ricoh tekee hyvityslaskun Also Finlandille ja ilmoittaa hyväksytystä DOA menettelystä jälleenmyyjälle.