

Huolto ja ongelmatilanteet

Mikäli asiakas epäilee teknistä ongelmaa, on asiakkaita ohjeistettu olemaan yhteydessä mahdollisimman pian paikallisen Jakelijan huoltoon tai Jakelijan nimeämään yhteyshenkilöön.

Ongelman ratkaisuvaihtoehdot

Ensisijaisesti pyritään siihen, että Jakelija ratkaisee asiakkaan ongelman mahdollisimman pian. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi ohjeistusta puhelimitse, paikan päällä tapahtuvaa korjausta, korvaavan laitteen toimittamista tai viallisen laitteen vastaanottamista ja sen toimittamista Valmistajalle huollettavaksi. On jakelijan harkinnassa, edellyttääkö ongelman ratkaiseminen huoltohenkilön käymistä paikan päällä.

Asiakkaalle korvaava laite

Jos huoltohenkilö arvioi, että laite on rikkoontunut ja pitää lähettää Valmistajalle huollettavaksi, pyritään siihen, että asiakas saa mahdollisimman nopeasti korvaavan laitteen käyttöönsä.

Korvaava laite toimitetaan Jakelijan varaosavarastosta. Jos Jakelijan varastossa ei ole korvaavaa laitetta, joutuu asiakas tulemaan toimeen ilman laitetta Valmistajan huoltoprosessin ajan.

Vikatiedon kirjaus ylläpitopalveluun

Jakelijan huoltohenkilö kirjaa kaikki huolto- ja vikatapaukset SmartKitchenin ylläpitopalvelussa kyseessä olevan laitteen "maintenance events" logiin. Sinne kirjoitetaan myös lyhyt kuvaus havaitusta ongelmasta.

Rikkoutuneen laitteen toimittaminen Valmistajan huoltoon

Rikkoontuneeksi epäilty laite toimitetaan Valmistajalle (SmartKitchen) arviointia ja korjausta varten. Lähetä ennen toimitusta viesti palautuksesta osoitteeseen helpdesk@smarktkitchen.solutions. Muista laittaa viestiin laitteen sarjanumero. Sen perusteella Valmistaja löytää ylläpitopalvelusta vikaantumiseen liittyvät tiedot.

Korjaus ja korjauskulujen maksu

Kun Valmistajan huoltoon palautettu laite on testattu, lähettää Valmistaja yhteenvedon havainnoista ja ehdotuksen toimenpiteistä. Valmistaja ja Jakelija sopivat huoltokustannusten korvauksesta keskenään.

Tämän jälkeen laite korjataan tai korvataan uudella. Mikäli laitteessa on valmistus tai materiaalivika ja takuu-aika ei ole umpeutunut, maksaa Valmistaja korjauskulut tai lähettää korvaavan laitteen veloitusetta. Muussa tapauksessa korjauskulut maksaa Jakelija tai Jakelija ostaa uuden, korvaavan laitteen Valmistajalta normaaliin tapaan. Jakelija päättää itse veloittaako kulut edelleen asiakkaalta.

Korjatun laitteen palautus asiakkaalle

Valmistaja palauttaa korjatun tai korvaavan laitteen Jakelijalle. Jakelija toimittaa laitteen edelleen asiakkaalle.