

Samsung Smart Signage huolto- ja tukikuvaus (B2B)

Samsung Smart Signage –tuotteiden huolto tilataan suoraan valtuutetulta huoltokumppaniltamme Samsung Service (EASC Oy) :

B2B@Samsungservice.fi

Vaihtoehtoisesti voit tilata huollon myös Samsung yritystuestamme numerosta 0306227515

Huoltokutsuun tarvitaan seuraavat tiedot: (tuotteen yksiköintitiedot löytyvät näytön takaa tyyppikilvestä)

- Laitteen täydellinen mallikoodi kokonaisuudessaan
- Laitteen sarjanumero
- Vian kuvaus, asennuskorkeus ja asennustapa.
- Asiakkaan ja jälleenmyyjän yhteyshenkilö ja puhelinnumero
- Osoite, johon huolto tarvitaan
- **Laitteen takuu todennetaan laitteen sarjanumerosta**

Smart Signage –näyttöjen takuuhuolto

Smart Signage -näytöt pyritään korjaamaan paikan päällä tai vaihtamaan vaihtolaitteeseen seuraavan työpäivän aikana, jos huoltokutsu on tehty klo 13.00 mennessä.

Laite korjataan tai vaihdetaan ja asennetaan huollon toimesta samaan paikkaan, jossa alkuperäinen laite on ollut. Poikkeuksena paikat, johon huolto ei turvallisesti pääse tai jos laite on asennettu alareunaltaan yli 2,7 metrin korkeuteen lattiatasosta.

Koteloidut / kehystetyt näytöt: Huoltomme tekee takuukorjaukset myös koteloituihin näyttöihin, jos kotelointi on hyväksytty Samsungin toimesta.

Tekniset kysymykset ja tukipyynnöt

Ensisijainen kanava teknisille kysymyksille ja tukipyynnöille (Post-Sales) on Samsungin Pohjoismainen tekninen tuki (**Samsung Service Support Center**). Tekninen tuki on tarkoitettu ensisijaisesti kumppaneille.

Yhteystiedot: nordic.ebtservice@samsung.se

Teknistä tukipyyntöä tehdessä pitää aina olla dokumentoituna seuraavat tiedot *englannin* kielellä.

- Laitteen täydellinen mallikoodi kokonaisuudessaan
- Laitteen sarjanumero
- Vian kuvaus, laitekoonpanon kuvaus, miten ongelma tulee esiin
- Näytön asetukset ja käytetty firmware-versio
- Kumppanin yhteyshenkilö ja puhelinnumero

Smart Signage -softatuki

Samsung Smart Signage -softaratkaisujen (esim. MagicInfo ratkaisut, MDC) tuki hoidetaan keskitetysti Euroopasta, joten tukipyynnöt tehdään *englannin* kielellä osoitteeseen: dssc@samsung.com

SSSP kehittäjien tukipyynnöt ja tekniset kysymykset:

Kehittäjiä tuetaan Samsung D B2B Forumin kautta *englannin* kielellä keskitetysti. Kysymykset ja pyynnöt kirjataan suoraan portaalin <http://samsungdforum.com/b2b>

Samsung takuuehdot :

<http://www.samsung.com/fi/support/warranty/>

Samsung takuuehdot : SMART Care Pack

<http://www.samsung.com/fi/business/support/warranty/smartcarepackterms/>

13679132