

## **Samsung Smart Signage huolto- ja tukikuvaus (B2B)**

Samsung Smart Signage –tuotteiden huolto tilataan suoraan Samsung B2B yritystuesta :

[b2b.fi@Samsungsupport.net](mailto:b2b.fi@Samsungsupport.net)

Vaihtoehtoisesti voit tilata huollon myös Samsung yritystuestamme numerosta **0306227515**

Samsung Smart Signage –tuotteiden takuun ulkopuoliset huollot ja palvelutilaukset tilataan suoraan valtuutetulta huoltokumppaniltamme Samsung Service ( Gosse Oy) :

[b2bsupport@Samsungservice.fi](mailto:b2bsupport@Samsungservice.fi)

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

- Laitteen täydellinen mallikoodi kokonaisuudessaan
- Laitteen sarjanumero
- Laitteen Firmware versio
- 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. Laitteeseen asetetaan näytön asetukset / verkkoyhteydet, jos nämä on annettu huoltopyynnön yhteydessä.

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 B2B Support**)

Tekninen tuki on tarkoitettu ensisijaisesti kumppaneille.

Yhteystiedot: [b2b.fi@samsungsupport.net](mailto:b2b.fi@samsungsupport.net)

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

- Laitteen täydellinen mallikoodi kokonaisuudessaan
- Laitteen sarjanumero
- Laitteen firmware versio
- Vian kuvaus, laitekoonpanon kuvaus, miten ongelma tulee esiin

- Näytön asetukset ja muut laitekokoonpanot.
- 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](mailto: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 takuehdot :**

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

### **Samsung takuehdot : SMART Care Pack**

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

