

PALVELUPYYNTÖOHJE

Noudattamalla näitä ohjeita voimme palvella sinua mahdollisimman hyvin. Varmistathan, että yhteydenottosi liittyy laitteeseen, ohjelmistoon tai palveluun, joka kuuluu Cygate Oy:n palvelusopimuksen tai takuun piiriin.

Kaikki tietoverkko-, tietoturva-, konesali- ja laitetukipalveluihin sekä takuihin liittyvät yhteydenotot palvelukeskuksemme kautta.

puhelin: 020 133 4411 ja sähköposti: servicedesk@cygate.fi
SmartView-portaali: <https://smartview.noc.cygate.fi/> (vain valvonta- ja hallinta-asiakkaat)

VALVONTA- JA HALLINTAPALVELUT

Ilmoita palvelukeskukselle palvelun tai laitteen tunnistetiedot, jota yhteydenottosi koskee. Ohjeistamme sinua edelleen yhteydenoton jälkeen.

Palveluiden käynnistämiseksi tarvitsemme ainakin seuraavia tietoja:

- Selkeän selvityksen yhteydenoton syystä
- Vikatilanteesta tarkka kohdekomponentti tai palvelu
- Yhteystietosi (nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite)

SmartView-portaalin kautta valvonta- ja hallintapalveluiden asiakkaat voivat nähdä suoraan reaaliaikaisena palvelun tilan sekä olla yhteydessä palvelukeskukseen. Palveluportaalin kautta voit avata uusia sekä seurata ja päivittää avoimena olevia tikettejä suoraan järjestelmäämme.

Palvelua tuotetaan palvelusopimuksessa määritellyillä vaste- ja palveluajoilla.

LAITETUKI- JA TAKUUPALVELUT

Ilmoita palvelukeskukselle laitteen sarjanumero tai voimassa olevan palvelusopimuksesi sopimustunnus. Ohjeistamme sinua edelleen yhteydenoton jälkeen.

Palveluiden käynnistämiseksi tarvitsemme ainakin seuraavia tietoja:

- Selkeän ongelmakuvausten
- Tuotteen sarjanumeron/sarjanumerot ja/tai sopimustunnuksen
- Yhteystietosi (nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite ja laitteen sijainti)

Jos palvelusopimukseen sisältyy nopean vasteajan palvelu (esimerkiksi 4h), on palvelukeskukseen otettava yhteyttä aina puhelimitse. Palveluaikamme on 24 tuntia vuorokaudessa vuoden jokaisena päivänä (24/7/365).

Ongelman ratkaiseminen aloitetaan sovitun palveluluokan mukaisesti.

VARAOSATOIMITUKSET JA TAKUUHUOLLOT

Lähetämme korvaavan tuotteen viallisen tilalle tukisopimuksessa sovitun toimitusajan kuluessa tai valmistajan takuehtojen mukaisesti. Viallinen tuote palautetaan sähköpostilla toimittamiemme toimintaohjeiden mukaisesti.

- Pyydämme palauttamaan viallisen tuotteen heti, kuitenkin viimeistään viikon kuluessa korvaavan tuotteen saapumisesta.
- Palauttamattomat tuotteet veloitamme korvaavan tuotteen yleisen varaosakäytännön ja hinnastomme mukaisesti kuukauden kuluttua.

LAITTEIDEN PALAUTUKSET

- Viallisten laitteiden palautukseen tulee käyttää samaa pakkausta, jolla olemme toimittanut korvaavan tuotteen.
- Muissa palautuksissa tulee käyttää tuotteen alkuperäistä pakkausta
- Palautettavan tuotteen pakkaukseen on merkittävä selkeästi palautukseen liittyvä tapahtumanumero eli tikkettinumero joka on muotoa "RMAXXXX".

PALAUTUSOSOITE

RMA-palautukset

Cygate Oy

Perkiöntie 2

00620 Helsinki

Joissain tapauksissa palautusosoite saattaa poiketa mainitusta.

Tällaisista tapauksista informoimme sinua erikseen.