



Telia Inmics-Nebula Oy

HUOLTOEHDOT JA VINKKEJÄ

Version 01

SISÄLLYSLUETTELO

SISÄLLYSLUETTLO.....	2
1 HUOLTOEHDOT YRITYSASIAKKAILLE	4
1.1 LAITE HUOLTOPALVELULLA.....	4
1.2 LAITE ILMAN HUOLTOPALVELUA.....	4
2 MOBIILILAITTEEN HUOLTO-OHJE	5
2.1 VARMUUSKOPIOINTI.....	5
2.2 HUOMIOITAVAA	5
2.3 MITÄ TULEE VARMISTAA ENNEN HUOLTOON LÄHETYSTÄ?	5
2.4 MITÄ KANNATTAA KOKEILLA ITSE?.....	6
3 KÄYTTÖJÄRJESTELMÄKOHTAISIA OHJEITA.....	7
3.1 iOS-LAITTEET	7
3.1.1 Laite ei käynnisty	7
3.1.2 Laite ei ota latausta vastaan	7
3.1.3 Laite jumittaa käytössä tai jokin sovellus ei toimi.....	7
3.1.4 Laite ei tunnista SIM-korttia tai ei löydä verkkoa	7
3.2 Mekaaniset viat.....	7
3.3 ANDROID-LAITTEET	8
3.3.1 Laite ei käynnisty	8
3.3.2 Laite jumittaa käytössä tai jokin sovellus ei toimi.....	8
3.3.3 Laite ei ota latausta vastaan	8
3.3.4 Laite ei tunnista SIM-korttia tai ei löydä verkkoa	8
4 TIETOKONEEN HUOLTO-OHJE.....	9
4.1 VARMUUSKOPIOINTI.....	9
4.2 HUOMIOITAVAA	9
4.3 MITÄ KANNATTAA KOKEILLA ITSE?.....	9

SISÄLLYSLUETTELO

5	LAITEVALMISTAJAKOHTAISIA OHJEITA	10
5.1	HP	10
5.1.1	Kone ei käynnisty ollenkaan / käynnistyy, mutta kuva ei näy	10
5.1.2	Käynnistyy mutta vilkuttaa valoja näppäimistössä	10
5.1.3	Näyttöongelmat.....	10
5.1.4	Muut viat.....	10
5.2	LENOVO.....	11
5.2.1	Kone ei käynnisty ollenkaan / käynnistyy, mutta kuva ei näy	11
5.2.2	Käynnistyy mutta vilkuttaa valoja näppäimistössä	11
5.2.3	Näyttöongelmat.....	11
5.2.4	Muut viat.....	11

1 HUOLTOEHDOT YRITYSASIAKKAILLE

Luethan tämän ohjeistuksen huolellisesti ennen laitteen toimittamista huoltoon.

1.1 LAITE HUOLTOPALVELULLA

Mikäli laitteessasi on sopimukseen kuuluva huoltopalvelu, ovat lainalaite (VAIN mobiililaitteille) ja pakkausmateriaali sinulle huoltotilauksen yhteydessä maksuttomia.

Huomioithan, että lainalaitteessa on sama käyttöjärjestelmä, mutta malli, väri, muistikoko ja ohjelmistoversio voivat poiketa omasta laitteestasi.

Mikäli käytössäsi on eSIM, mainitsethan tästä huoltotilauksen yhteydessä.

Mikäli huollettavalla laitteella ei ole huoltopalvelua, laskutamme käsittely- ja lainalaitteekulut.

Jos et ole varma onko laitteessasi huoltopalvelua, voit tarkistaa asian Hallintarekisteristä, tai ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme.

1.2 LAITE ILMAN HUOLTOPALVELUA

Mikäli laitteessasi ei ole huoltopalvelua, voit valita maksutta sähköisen materiaalin.

Tilauksen jälkeen toimitamme sinulle ohjeet sähköpostiisi laitteen toimittamiseksi huoltoon. Tämän jälkeen pakkaat laitteesi huolellisesti ja toimitat lähimpää Postin toimipaikkaan.

Voit myös tilata Portaalista maksullisena pakkausmateriaalin, jolloin toimitamme pakettikortin, pakkausmateriaalin ja ohjeet sinulle postitse.

Huomioithan, että huoltotilauksen tekemällä vahvistat hyväksyneesi yleiset toimitusehtomme, sekä tilauksesta mahdollisesti aiheutuvat veloitukset.

Ohjeen seuraavilla sivuilla on kerrottu muutamia vinkkejä, joita sinun kannattaa kokeilla, ennen huoltotilauksen tekemistä.

Mikäli sinulla on kysyttävää, asiakaspalvelumme auttaa sinua mielellään.

Yhteystietomme löydät [täältä](#)

2 MOBIILILAITTEEN HUOLTO-OHJE

2.1 VARMUUSKOPIOINTI

Huollon aikana laite joudutaan usein palauttamaan tehdasasetuksille, tai vaihtamaan kokonaan uuteen. Tällöin kaikki laitteessa ollut tieto katoaa, joten varmuuskopio kannattaa ottaa viimeistään ennen kuin lähetät laitteen huoltoon. Useissa laitteissa on myös mahdollista ottaa käyttöön automaattinen varmuuskopiointi, jolloin tiedot otetaan talteen automaattisesti. Lisätietoa tästä saat käyttöohjeesta, tai laitevalmistajan tukisivustolta.

2.2 HUOMIOITAVAA

Tutustuthan huolellisesti oman laitteesi takuuehtoihin. Takuuehdot tai mahdollinen ohjaus niihin on toimitettu sinulle laitteesi mukana. Lisätietoa tästä saat käyttöohjeesta, tai laitevalmistajan tukisivustolta. Yleisimpiä takuuseen kuulumattomia vikoja ovat mm: Ulkoiset vauriot (mm. iskut, kosteus) ja kolmannen osapuolten sovellusten ongelmat. Suosittelemme aina kokeilemaan laitteen palauttamista tehdasasetuksiin, sillä monesti ongelma korjautuu sillä, eikä laitteen huoltoprosessia tarvitse käynnistää. On myös hyvä muistaa, että mikäli ongelma korjaantuu tehdasasetusten palautuksella, saattaa varmuuskopion palautus palauttaa myös mahdollisen ongelman.

Toimitathan laitteen huoltoon niin pian kuin mahdollista. Jos huoltotilauksesi sisältää lainalaitteen, palauta lainalaite heti, kun olet saanut oman laitteesi takaisin. Mikäli laitteen, tai lainalaitteen toimitus/palautus viivästyy yli 5 arkipäivää, veloitetaan asiakkaalta palautusrikemaksu (50 €). Mikäli lainalaite ei palaudu 10 arkipäivän sisällä huolletun laitteen vastaanottamisesta, laskutetaan asiakkaalta lainalaite täysimääräisesti.

2.3 MITÄ TULEE VARMISTAA ENNEN HUOLTOON LÄHETYSTÄ?

Huoltoon lähetettävä laite ei saa olla linkitettyä henkilökohtaiseen tiliisi (esim. Apple ID, Google-tili).

Mikäli laite on linkitetty tiliisi, ei laitetta voida huoltaa ja aiheutuneet kustannukset laskutetaan asiakasyritykseltä. Ohjeet linkityksen poistoon löydät laitteen käyttöohjeesta, tai laitevalmistajan tukisivustolta.

Mikäli yrityksellenne on käytössä MDM-palvelu, otathan tarvittaessa yhteyttä IT-asiantuntijoihinne.

2.4 MITÄ KANNATTAA KOKEILLA ITSE?

Moni vikatilanne korjaantuu ns. pakotetulla uudelleenkäynnistyksellä, tai akun irrotuksella.

Ohjeet tähän löydät laitteesi käyttöoppaasta, tai laitevalmistajan tukisivustolta.

Ns. hard reset auttaa usein myös tilanteissa, joissa laite ei käynnisty normaalisti virtapainikkeesta.

Kokosimme tähän ohjeeseen myös muutamia vinkkejä, joita kannattaa kokeilla ennen huoltokutsun tekemistä.

3 KÄYTTÖJÄRJESTELMÄKOHTAISIA OHJEITA

3.1 iOS-LAITTEET

3.1.1 Laite ei käynnisty

Onhan puhelimessa virtaa? Jos akku on kokonaan tyhjentynyt ja laite liitetty laturiin, niin voi mennä 10-15min ennekuin se lähtee käyntiin

Kokeile käynnistystä soft resetillä: Koti-painike ja virtapainike yhtä aikaa pohjassa noin 10-15sek

Jos yllä olevista ei apua → laite huoltoon

3.1.2 Laite ei ota latausta vastaan

Onko testattu toisella laturilla? Jos laite latautuu toisella laturilla, niin silloin vika alkuperäisessä laturissa → uuden laturin tilaus. Jos ei toimi toisellakaan laturilla -> puhelin huoltoon

3.1.3 Laite jumittaa käytössä tai jokin sovellus ei toimi

Nämä viat ovat yleensä ohjelmistopohjaisia, joihin auttaa soft-reset

Onko laitteeseen asennettu viimeisimmät päivitykset? Asetukset → Yleiset → Ohjelmiston päivitys

Jos sovellus asennettu Appstoresta, niin ohjelman poisto ja uudelleenasennus voi korjata ongelman

Jos yllä olevat kunnossa eikä ongelma ratkea → laite huoltoon

3.1.4 Laite ei tunnista SIM-korttia tai ei löydä verkkoa

Toimiiko SIM-kortti jossain toisessa laitteessa? jos ei toimi, niin silloin vika SIM-kortissa ja se pitää uusia. Jos SIM-kortti toimii toisessa laitteessa, niin silloin vika laitteessa → soft reset.

Ja mikäli se ei auta, niin päivitysten tarkistus silloin kun puhelin on liitettynä WI-FI verkkoon

Jos yllä olevat ei auta, tai WI-FI verkkoa ei ole saatavilla → puhelin huoltoon

3.2 Mekaaniset viat

Mekaaniset viat (eivät kuuluu takuun piiriin) voi laittaa suoraan huoltoon tarkempia kysymyksiä esittämättä esim.

- Näyttö rikki
- Painikkeet eivät toimi
- Latausliitin ei toimi yms.

3.3 ANDROID-LAITTEET

3.3.1 Laite ei käynnisty

Onhan puhelimessa virtaa? Jos akku on kokonaan tyhjentynyt ja laite liitetty laturiin niin voi mennä 10-15min ennen kuin se lähtee käyntiin

Jos yllä olevista ei apua → laite huoltoon

3.3.2 Laite jumittaa käytössä tai jokin sovellus ei toimi

Nämä viat ovat yleensä ohjelmistopohjaisia, joihin auttaa soft-reset → Sammuta puhelin ja akku hetkeksi irti. Mikäli laitteen akku ei ole irrotettavissa, tee soft reset laitevalmistajan ohjeiden mukaisesti.

Onko laitteeseen asennettu viimeisimmät päivitykset?

Ohjelmistopäivitykset: Asetukset → Tietoja laitteesta → Ohjelmistopäivitykset → Tarkista päivitykset/päivitä nyt

Sovelluspäivitykset: Play-kauppa → vasen yläreuna kolme viivaa → Omat sovellukset ja pelit → Päivitä

Jos sovellusvika ja se on asennettu Play-kaupasta niin sovelluksen poisto ja uudelleen asennus

Jos yllä olevat kunnossa eikä ongelma ratkea → puhelin huoltoon

3.3.3 Laite ei ota latausta vastaan

Onko testattu toisella laturilla? Jos laite latautuu toisella laturilla, niin silloin vika alkuperäisessä laturissa → uuden laturin tilaus. Jos ei toimi toisellakaan laturilla → puhelin huoltoon

3.3.4 Laite ei tunnista SIM-korttia tai ei löydä verkkoa

Toimiiko SIM-kortti jossain toisessa laitteessa? jos ei toimi, niin silloin vika SIM-kortissa ja se pitää uusia/aktivoida. Jos SIM-kortti toimii toisessa laitteessa, niin silloin vika laitteessa → soft reset

Jos yllä oleva toimenpiteet eivät auta → puhelin huoltoon

4 TIETOKONEEN HUOLTO-OHJE

4.1 VARMUUSKOPIOINTI

Huollon aikana laite joudutaan usein palauttamaan tehdasasetuksille, tai vaihtamaan kokonaan uuteen. Tällöin kaikki laitteessa ollut tieto katoaa, joten varmuuskopio kannattaa ottaa viimeistään ennen kuin lähetät laitteen huoltoon. Useissa laitteissa on myös mahdollista ottaa käyttöön automaattinen varmuuskopiointi, jolloin tiedot otetaan talteen automaattisesti. Lisätietoa tästä saat käyttöohjeesta, tai laitevalmistajan tukisivustolta.

Mikäli haluat ostaa varmuuskopiointin huollon yhteydessä, kirjaathan tämän toiveen huoltokutsuun.

Lisätietoja saat soittamalla työasemahuollon asiantuntijoillemme, löydät työasemahuollon yhteystiedot täältä

4.2 HUOMIOITAVAA

Tutustuthan huolellisesti oman laitteesi takuuehtoihin. Takuuehdot tai mahdollinen ohjaus niihin on toimitettu sinulle laitteesi mukana. Lisätietoa tästä saat käyttöohjeesta, tai laitevalmistajan tukisivustolta. Yleisimpiä takuuseen kuulumattomia vikoja ovat mm: Ulkoiset vauriot (iskut, kosteus) ja kolmansien osapuolten sovellusten, tai käyttöjärjestelmän ongelmat. Suosittelemme aina kokeilemaan laitteen palauttamista tehdasasetuksiin, sillä monesti ongelma korjautuu sillä, eikä laitteen huoltoprosessia tarvitse käynnistää. On myös hyvä muistaa, että mikäli ongelma korjaantuu tehdasasetusten palautuksella, saattaa varmuuskopion palautus palauttaa myös mahdollisen ongelman.

Muistathan myös ottaa mahdollisen laitesuojauksen-toiminnon (mm. Bitlocker) pois päältä. Mikäli työasemassa on laitesuojaus aktiivisena, ei laitetta voida huoltaa ja aiheutuneet kustannukset veloitetaan asiakkaalta

Mikäli yrityksellenne on käytössä MDM-palvelu, otathan tarvittaessa yhteyttä IT-asiantuntijoihinne.

4.3 MITÄ KANNATTAA KOKEILLA ITSE?

Moni vikatilanne korjaantuu ns. pakotetulla uudelleenkäynnistyksellä, tai akun irrotuksella.

Ohjeet tähän löydät laitteesi käyttöoppaasta, tai laitevalmistajan tukisivustolta.

Ns. hard reset auttaa usein myös tilanteissa, joissa laite ei käynnisty normaalisti virtapainikkeesta.

Huomioithan, että mikäli laitteessa on mekaanisia vaurioita (tippuminen, kastuminen, virtapiikki yms.) eivät näistä aiheutuneet viat kuulu takuun piiriin, vaan niiden korjaus on erikseen laskutettavaa työtä

5 LAITEVALMISTAJAKOHTAISIA OHJEITA

5.1 HP

5.1.1 Kone ei käynnisty ollenkaan / käynnistyy, mutta kuva ei näy

1. Ota kaikki piuhat ja lisälaitteet irti koneesta ja pidä virtapainike pohjassa väh. 15s.
2. Tämän jälkeen kytke virtalähde ja käynnistä. HUOM! Myös telakka pitää olla irti.

Mikäli laite ei käynnisty, kokeile toisella virtalähteellä, jos mahdollista.

Jos käytössäsi on telakka, kokeile sekä telakan kautta että koneen omalla virtalähteellä

5.1.2 Käynnistyy mutta vilkuttaa valoja näppäimistössä

1. Ota kaikki piuhat ja lisälaitteet irti koneesta ja pidä virtapainike pohjassa väh. 15s.
2. Tämän jälkeen kytke virtalähde ja käynnistä. HUOM! Myös telakka pitää olla irti.

5.1.3 Näyttöongelmat

Jos näytössä palaa taustavalo, ota kuva ja ota yhteys huoltoon

HUOM! Mekaaniset vauriot eivät kuulu takuun piiriin

5.1.4 Muut viat

Mikäli laitteessa on jokin muu vika, ota näytössä näkyvät mahdolliset virhekoodit ylös ja kirjaa ne mahdollisimman tarkasti vikakuvaukseen.

5.2 LENOVO

5.2.1 Kone ei käynnisty ollenkaan / käynnistyy, mutta kuva ei näy

1. Ota kaikki piuhat ja lisälaitteet irti koneesta ja paina pohjan resetointireikää.
2. Tämän jälkeen kytke virtalähde ja käynnistä. HUOM! Myös telakka pitää olla irti.

Mikäli laite ei käynnisty, kokeile toisella virtalähteellä, jos mahdollista.

Jos käytössäsi on telakka, kokeile sekä telakan kautta että koneen omalla virtalähteellä

5.2.2 Käynnistyy mutta vilkuttaa valoja näppäimistössä

1. Ota kaikki piuhat ja lisälaitteet irti koneesta ja paina pohjan resetointireikää.
2. Tämän jälkeen kytke virtalähde ja käynnistä. HUOM! Myös telakka pitää olla irti.

Mikäli vika ei korjaannu → laske vilkahdusten sarjat (pitkät ja lyhyet) ja ota yhteys huoltoon

5.2.3 Näyttöongelmat

Jos näytössä palaa taustavalo, ota kuva ja ota yhteys huoltoon

HUOM! Mekaaniset vauriot eivät kuulu takuun piiriin

5.2.4 Muut viat

Mikäli laitteessa on jokin muu vika, ota näytössä näkyvät mahdolliset virhekoodit ylös ja kirjaa ne mahdollisimman tarkasti vikakuvaukseen.