

RMA-lomake



Tässä ohjeessa käsitellään RMA toimintaa PAP Groupissa.

Prosessi kun palautetaan vioittuneita laitteita PAP:n varastoon, josta se toimitetaan eteenpäin valmistajalle huoltoon tai takuupalautukseen.

Vialliset laitteet

Kun havaitaan viallinen laite niin siitä täytetään PAP:n verkkosivujen kautta RMA-lomake. Lomake löytyy etusivulta tuotteemme valikosta, tämä linkki ohjaa suoraan lomakkeeseen. Lomakkeen täyttöohjeen löydät dokumentin lopusta.

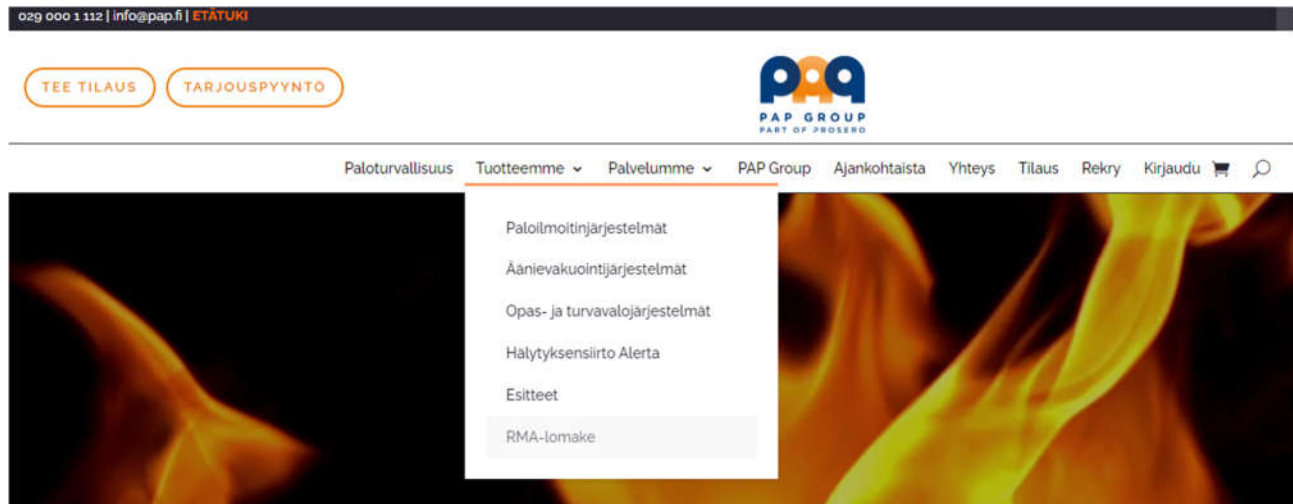
Laitteen toimitus logistiikkaan

Viallinen laite toimitetaan PAP:n varastolle tulostetun RMA-lomakkeen kera ja logistiikka ottaa sen vastaan, jonka jälkeen logistiikka hoitaa RMA:n eteenpäin laitteen valmistajalle, sekä hoitaa sen seurannan. PAP Group ei vastaa palautettavien tuotteiden toimituskuluista.

RMA-lomakkeen täyttöohje.



Lomake löytyy pap.fi sivustoilta Tuotteemme valikosta -> RMA-lomake.



RMA-Lomake on kaksi osainen ja ensimmäisellä sivulle täytetään ilmoittajan tiedot.

Sivulla 1 kysytään ilmoittajan tiedot

Kaikki * merkityt kohdat tulee täyttää;

1. Ilmoittajan nimi
2. sähköpostiosoite, tämä on tärkeä täyttää oikein koska lomakkeen tiedot tulevat sähköpostiin ilmoittajalle
3. Puhelinnumero
4. Yritys, ei pakollinen PAP:n henkilöstölle
5. Projektinnumero tai kohde, esim käynnissä olevan projektin, huoltoprojektin numero
6. Palautusosoite. Minne tuote palautetaan, jos se korjataan tai vaihdetaan valmistajan toimesta.

Kun kaikki vaaditut kohdat ovat täytetty SEURAAVA painikkeella pääset jatkamaan laitetietojen täyttämistä.

Sivulla 2 kysytään laitetiedot

Kaikki * merkityt kohdat tulee täyttää;

7. Laitetyyppi; emolevy, palopainike jne
8. Mallinumero; 5012, 4433.....
9. Sarjanumero, laitteen sarjanumero viallisesta laitteesta ei vaihtolaitteen pakkauksesta
10. Ohjelmistoversio, kohteella olevan järjestelmän ohjelmistoversio, esim. 3.0.1
11. Ongelman ilmaantumistaajuus, onko ongelma ilmennyt kerran vai toistuuko sama ongelma useita kertoja.
12. Onko ongelma ollut järjestelmän käyttöönotosta asti vai ilmaantunut myöhemmässä vaiheessa.
13. Vian kuvaus, mahdollisimman tarkka kuvaus viasta tai ongelmasta englanniksi niin logistiikan ei tarvitse alkaa näitä kääntämään.
14. Jos tuotetta ei voida korjata niin voidaanko se romuttaa.
15. Jos on jotain muuta mitä pitää ottaa huomioon niin ne voi kirjoittaa tähän.

Nämä kohdat, kun on täytetty niin Lähetä painikkeella lomake lähtee eteenpäin, täytetty lomake tulee ilmoittajan sähköpostiin.

Tulosta lomakkeen tiedot sähköpostista ja toimita tulostettu lomake laitteen kera varastolle, jossa logistiikka ottaa ne vastaan.

RMA-lomakkeen täyttöohje.

Malliesimerkki RMA-lomake ilmoittaja tietojen täyttämisestä:



RMA-lomake

010

Lomakkeen lähettämisen jälkeen saat sähköpostiisi lomakkeelle täyttämäsi tiedot kopiona.

Tulosta tiedot ja palauta viällisen laitteen kanssa PAP Group Oyn varastolle osoitteeseen:
Niittytie 25 C, ovi 2, 01300 Vantaa

PAP Group ei vastaa toimituskuluista kun tuotteita toimitetaan PAP Groupille.

* Pakollinen

Ilmoittaja

1. Ilmoittajan nimi *

Antero Asentaja

2. Sähköpostiosoite *

antero.asentaja@asennusliike.fi

3. Puhelinnumero *

+358401234567

4. Yritys (jos muu kuin PAP)

Asennusliike

5. Projektinumero tai kohde *

Suuri kohde

6. Palautusosoite *

Asennusliike Oy
Antero Asentaja
Asentajantie 11
00225 Työpaikka

Seuraava

Sivu 1/2

RMA-lomakkeen täyttöohje.

Malliesimerkki RMA-lomake ilmoittaja tietojen täyttämisestä:

* Pakollinen

Laitetiedot

7. Laitetyyppi *

I/O yksikkö

8. Mallinumero *

4461

9. Sarjanumero *

123326412

10. Ohjelmistoversio

3.2.0

11. Ongelma ilmennyt *

☒ Kerran

☐ Useasti

12. Onko ongelma ollut alusta asti *

☒ Kyllä

☐ Ei

13. Viankuvaus *

(kirjoita englanniksi)

4461 gives no reply fault that goes serviced several times a day. New installation and this problem has been from the beginning.

14. Jos tuote todetaan valmistajan toimesta korjauskelvottomaksi, niin voidaanko se romuttaa? *

☒ Kyllä

☐ Ei

15. Muuta huomioitavaa

Kirjoita vastaus

Edellinen Lähetä

Sivu 2/2

RMA-lomakkeen täyttöohje.



RMA-lomakkeen tiedot sähköpostissa, tulosta tämä sähköposti laitteen mukaan toimitettavaksi.

Hei Antero Asentaja,

RMA numero 15 tiedot on vastaanotettu!

Tulosta alla olevat tiedot ja palauta viallisen laitteen kanssa PAP Group Oy:n varastolle osoitteeseen:

PAP Group / RMA
Niittytie 25 C, ovi 2, 01300 Vantaa

Ilmoittajan tiedot:

Nimi: Antero Asentaja
Sähköpostiosoite: antero.asentaja@pap.fi
Puhelinnumero: +358401234567
Yritys: Asennusliike
Projektinnumero tai kohde: 15150

Laitetiedot:

Laitetyyppi: I/O yksikkö
Mallinnumero: 4461
Sarjanumero: 1832200196
Ohjelmistoversio: 3.0.1
Ongelma ilmennyt: Useasti
Onko ongelma ollut alusta asti: Ei
Viankuvaus: 4461 started to give no reply fault that comes and goes to serviced several times a day.
Muuta huomioitavaa:

Ystävällisin terveisin,
PAP Group Oy
Niittytie 25 A, 01300 Vantaa