



# Garantie & Maintenance innovaphone

## Garantie & Maintenance innovaphone

Les produits innovaphone se caractérisent par leur grande qualité et fiabilité. Ils ne sont, hélas, pas non plus à l'abri de défaillances ou exempts de défauts. Dans ces cas exceptionnels, innovaphone fera le nécessaire pour réparer les dommages le plus rapidement possible.

Ce guide décrit les différents scénarios de garantie, extensions de garantie et niveaux de maintenance, et répond aux questions les plus courantes dans ce contexte. Les conditions d'extension de garantie s'appliquent dans tous les cas (Cf. Conditions Générales de Vente de la société innovaphone AG, paragraphe 8.).

# Garantie & Maintenance innovaphone

## Scénarios de garantie

Les distributeurs innovaphone et tous les revendeurs ayant un compte client peuvent créer des demandes RMA directement chez innovaphone. Ce qui suit décrit divers scénarios de RMA (DOA, demande RMA couverte par la garantie et demande hors garantie).

Si la demande de RMA concerne un appareil avec des licences (des passerelles p.ex.), il est possible de déplacer les licences existantes vers un appareil de remplacement (si disponible) directement dans le masque de saisie RMA. Dans le cas contraire, soit le client peut transférer lui-même les licences vers un autre appareil sur le portail my.innovaphone après réception des marchandises chez innovaphone, soit innovaphone transfère automatiquement les licences (Hardware et Software Lics) vers l'appareil de remplacement.

### Scénario 1 : Dead On Arrival (DOA)

L'appareil arrive défectueux – dès le déballage et avant la première mise en service :

- :: Le distributeur ou le revendeur crée une demande RMA en ligne et envoie l'appareil défectueux à innovaphone.
- :: Le distributeur ou le revendeur reçoit un nouvel appareil, qui bénéficie alors d'une garantie de 12 mois à compter de la date de livraison.
- :: Toutes les licences (Hardware et Software Lics) liées à l'appareil défectueux sont automatiquement transférées sur l'appareil de remplacement (si le client ne l'a pas déjà fait, Cf. ci-dessus).

### Scénario 2 : Garantie légale et garantie contractuelle

L'appareil est défectueux pendant la période de garantie légale ou pendant l'extension de garantie contractuelle :

- :: Le distributeur ou le revendeur crée une demande RMA en ligne et envoie l'appareil défectueux à innovaphone.
- :: innovaphone répare l'appareil ou le remplace si la réparation n'est plus possible. Les appareils de remplacement peuvent être neufs, dans un état neuf équivalent ou des nouveaux modèles. De façon générale, aucune prétention à un nouvel appareil ne peut être prise en considération.
- :: L'appareil de remplacement bénéficie d'une garantie de 12 mois à compter de la date de livraison.
- :: Toutes les licences (Hardware et Software Lics) liées à l'appareil défectueux sont automatiquement transférées sur l'appareil de remplacement (si le client ne l'a pas déjà fait, Cf. ci-dessus).

### Scénario 3 : Réparation hors garantie

L'appareil est défectueux en dehors de la période couverte par la garantie :

- :: Le distributeur ou le revendeur crée une demande RMA en ligne et envoie l'appareil défectueux à innovaphone.
- :: innovaphone répare l'appareil au montant de réparation forfaitaire fixé pour chaque appareil (Cf. liste de prix des réparations, disponible sur demande).
- :: Les frais occasionnés sont indiqués sur le portail RMA et doivent être confirmés par le distributeur ou le revendeur. Cette confirmation correspond à une obligation contractuelle.
- :: L'appareil réparé bénéficie d'une garantie de 12 mois à compter de la date de livraison.

#### innovaphone AG

# Garantie & Maintenance innovaphone

## Extension de la garantie

La période de garantie légale pour tous les appareils innovaphone est de 1 an à compter de la date d'achat. Avec l'extension de garantie innovaphone, la protection contre les défaillances ou les défauts peut être prolongée de 4 ans supplémentaires jusqu'à un maximum de 5 ans. Pour ce faire, on acquiert une extension de garantie pour l'appareil souhaité et on reçoit ensuite une clé d'activation, qui doit être liée au numéro de série de l'appareil sur le portail my.innovaphone.

Si une extension de garantie s'applique déjà à un appareil, la garantie ne peut pas être prolongée une nouvelle fois. Cela signifie que le nombre souhaité d'années de prolongation de garantie doit être commandé une seule fois et installé en même temps. Exemple : Un IP29 avec une extension de garantie de trois ans à l'achat : vous commandez 3 x 12-00400-058 et immédiatement après l'achat de l'appareil vous installez en même temps les 3 ans d'extension de garantie.

Il existe deux variantes d'extension de garantie :

### **Extension de garantie à l'achat (disponible uniquement lors de l'achat de l'appareil) :**

Attention : l'extension de garantie doit être liée au numéro de série de l'appareil sur le portail my.innovaphone immédiatement après l'achat de l'appareil (maximum 6 semaines après la livraison de la marchandise) ! L'extension de garantie à l'achat est l'option la plus favorable pour les extensions de garantie.

### **Extension de garantie après l'achat, pendant la période de garantie :**

Disponible uniquement pendant la période de garantie légale de l'appareil, c'est-à-dire dans les 12 mois suivant l'achat de l'appareil. Attention : l'extension de garantie doit être liée au numéro de série de l'appareil pendant cette période de garantie (sur le portail my.innovaphone).

# Garantie & Maintenance innovaphone

## Foire aux Questions

### Qui bénéficie de la garantie innovaphone ?

innovaphone octroie la garantie aux partenaires de distribution directe et non aux clients finaux.

### Qui peut contacter directement innovaphone pour la garantie légale et la garantie contractuelle, ainsi que pour les réparations ?

En principe, tout distributeur peut contacter innovaphone, mais aussi tous les revendeurs qui ont un compte client et souhaitent traiter eux-mêmes les demandes RMA. Dans ce cas cependant, innovaphone émet une facture de paiement anticipé, ce qui peut éventuellement retarder le traitement dans certains cas. innovaphone recommande donc généralement de gérer les demandes RMA par le distributeur.

### Les partenaires de l'iAR doivent-ils s'occuper des cas de garantie eux-mêmes et sans le distributeur ?

Non, c'est à chaque partenaire iAR de décider s'il veut gérer les demandes RMA lui-même ou via son partenaire de distribution.

### Qui paie pour le transport ?

- :: Envoi du client à innovaphone : toujours le client
- :: Renvoi d'innovaphone au client
  - Dead on Arrival (DOA) : innovaphone
  - Pendant la période de garantie : innovaphone
  - Hors de la période de garantie : le client

### Quand l'exclusion de la garantie s'applique-t-elle ?

Sont exclus de la garantie :

- la maintenance et les réparations régulières dues à l'usure normale ;
- les équipements et composants dont le remplacement au cours de la durée de vie d'un appareil est prévisible ;
- les détériorations et défauts dus à une mauvaise utilisation ;
- les détériorations après réparation par des tiers non autorisés ;
- les détériorations dues à la négligence ou à une faute intentionnelle ;
- les détériorations causées par accident, incendie, liquides, produits chimiques, autres substances, inondations, secousses, chaleur excessive, ventilation insuffisante, variations de tension, tension d'alimentation ou tension secteur excessive ou inadéquate, rayonnement, décharges électrostatiques telle que la foudre, contraintes et chocs externes.

#### innovaphone AG

# Garantie & Maintenance innovaphone

## Foire aux Questions

### Que signifie « expiration de la garantie » dans my.innovaphone ? et pourquoi cela diffère-t-il souvent de la garantie du distributeur envers le revendeur ?

C'est la garantie qu'innovaphone accorde au distributeur. Selon la date de livraison, la garantie accordée par le distributeur au revendeur et la garantie accordée par le revendeur au client final peuvent différer légèrement.

### Les pièces de rechange peuvent-elles être commandées directement ?

En règle générale, les produits innovaphone ne peuvent pas être réparés en commandant des pièces de rechange. La réparation doit être effectuée dans son ensemble. A l'exception des téléphones : certaines pièces ayant une durée de vie ou usure différente (le combiné ou les cordons p. ex) peuvent être commandées séparément. Prix sur demande.

### Où puis-je trouver les prix des réparations et pour qui sont-ils valables ?

Tous les appareils innovaphone sont soumis à des frais de réparation forfaitaires qui figurent dans la liste spéciale des tarifs de réparation innovaphone (disponible sur demande). Les prix sont des prix nets qui ne peuvent être soumis à aucune promotion.

### Est-il possible d'envoyer en réparation des appareils qui sont déjà en fin de vie (EOL) ?

Si l'appareil peut encore être réparé, il est réparé conformément à liste des tarifs de réparation.

Si les appareils sont irréparables, un appareil de remplacement sera fourni en fonction des disponibilités. Sinon, le client sera informé que l'appareil est irréparable et EOL, et qu'il devra faire l'acquisition d'un nouvel appareil de la prochaine génération.

Si l'appareil est encore sous garantie, innovaphone s'efforcera de fournir au moins un appareil de remplacement équivalent. Dans ce genre de situation, la communication entre le client et innovaphone est indispensable. Veuillez vous adresser à votre interlocuteur innovaphone dans ce cas.

Attention : si la version logicielle de l'appareil d'origine n'est plus exécutable sur les nouveaux appareils, ou si le nouvel appareil nécessite sur le PBX une version qui n'est pas installée, il faut acheter et installer une mise à jour correspondante.

# Garantie & Maintenance innovaphone

## Contrats de maintenance et service de remplacement des produits innovaphone

Différents contrats de maintenance peuvent être conclus pour les appareils innovaphone. Ceux-ci sont liés à un produit spécifique avec le numéro de série correspondant. En cas de dysfonctionnement, innovaphone remplace l'appareil défectueux dans un délai prescrit par un appareil en état de marche avec configuration d'usine. La configuration ou la restauration d'une ancienne configuration ou le transfert d'une configuration existante n'est pas incluse dans les contrats de maintenance.

On distingue 3 niveaux de maintenance différents :

### Silver Support

Envoi d'un appareil de remplacement à l'adresse où se trouve le matériel : le jour même, lorsque le dysfonctionnement est déclaré et vérifié avant 15h00 en semaine, le jour ouvrable suivant, lorsque le dysfonctionnement est déclaré après 15h00 en semaine. Le délai de livraison de l'entreprise logistique est de 1 à 3 jours ouvrables en Allemagne. Si l'adresse où se trouve le matériel est située dans un autre pays européen ou non européen, le délai sera prolongé en conséquence.

### Gold Support

Envoi d'un appareil de remplacement à l'adresse où se trouve le matériel le jour même, lorsque le dysfonctionnement est déclaré et vérifié avant 15h00 en semaine, le jour ouvrable suivant lorsque le dysfonctionnement est déclaré après 15h00 en semaine. Le colis expédié en express est livré dans toute l'Allemagne le jour ouvrable suivant jusqu'à 10h30 et le samedi jusqu'à 12h. Si l'adresse où se trouve le matériel est située dans un autre pays européen ou non européen, le délai de livraison est prolongé en conséquence.

### Gold onsite Support

Après déclaration des dommages et vérification compétente du défaut les jours ouvrables jusqu'à 15 heures le matériel défectueux est remplacé le même jour dans un délai de 4 heures à l'adresse où se trouve le matériel. En cas de déclaration ultérieure, l'échange aura lieu le jour ouvrable suivant au plus tard jusqu'à 12h00. Le remplacement est effectué par un coursier qui récupérera l'appareil défectueux dans son emballage d'origine. Le coursier n'effectue aucune opération de maintenance ou de configuration. Ce service n'est pas toujours disponible sans restrictions à l'échelle nationale / européenne. Lors de la conclusion du contrat une vérification de l'adresse s'impose en cas de relocalisation.

Les prix pour la maintenance du matériel sont indiqués dans la liste de prix innovaphone. En fonction de la situation géographique il faut dans tous les cas se renseigner sur la disponibilité des niveaux de maintenance Gold et Gold onsite, car cette offre ne s'applique pas à toutes les localisations. Vous trouverez des informations détaillées sur les différents niveaux de maintenance dans le contrat « Hardware Maintenance agreement swap service for innovaphone products » qui est disponible sur demande.

### innovaphone AG