



Linee Guida Garanzia & Manutenzione

Linee Guida Garanzia & Manutenzione innovaphone

I prodotti innovaphone sono caratterizzati dalla loro alta affidabilità e qualità. Non è possibile comunque assicurare l'assenza di guasti o difetti. In questi casi eccezionali, innovaphone farà il necessario per riparare i danni nel minor tempo possibile.

Questa guida descrive i diversi scenari di garanzia, l'estensione della garanzia e i diversi contratti di manutenzione e risponde alle domande più frequenti che si pongono in questi contesti. In tutti i casi sono determinanti le condizioni garanzia, come da paragrafo 8 delle Condizioni Generali di Contratto innovaphone AG.

Linee Guida Garanzia & Manutenzione

Scenari di garanzia

I distributori innovaphone e tutti i rivenditori in possesso di un numero cliente, possono aprire una pratica RMA direttamente presso innovaphone. Di seguito sono descritti i diversi scenari di RMA (DOA, RMA in garanzia o fuori garanzia).

Se il caso RMA è un dispositivo con licenze (per es. un gateway), la possibilità di spostare le licenze esistenti su un dispositivo sostitutivo (se disponibile) è proposta direttamente nella maschera di ingresso RMA. In caso contrario, o il cliente stesso può spostare le licenze su un altro dispositivo tramite il portale my.innovaphone dopo il ricevimento della merce presso innovaphone, oppure innovaphone sposta automaticamente le licenze (Lic. Hardware e Software) sul dispositivo sostitutivo. Queste opzioni sono le stesse per tutti gli scenari.

Caso 1: Dead On Arrival (DOA)

Il dispositivo risulta difettoso – dopo il disimballo e prima della prima messa in servizio.

- :: Il distributore o rivenditore apre una pratica RMA online e invia il dispositivo difettoso a innovaphone.
- :: Il distributore o rivenditore riceve un apparecchio nuovo che a sua volta avrà una garanzia di 12 mesi a decorrere dalla data di consegna.
- :: Tutte le licenze attive sull'apparecchio difettoso (Lic. Hardware e Software) vengono spostate automaticamente sul dispositivo sostitutivo (se ciò non è già stato fatto dal cliente, vedi annotazione precedente).

Caso 2: Garanzia legale e garanzia commerciale

L'apparecchio si rivela difettoso durante il periodo di copertura della garanzia legale o durante il periodo di estensione della garanzia commerciale.

- :: Il distributore o rivenditore apre una pratica RMA online e invia il dispositivo difettoso a innovaphone.
- :: innovaphone ripara il dispositivo o provvede ad un dispositivo sostitutivo, se la riparazione non dovesse essere possibile. Il prodotto sostitutivo può essere nuovo, equiparabile a nuovo, o modello successivo. In linea generale non sussiste alcun diritto alla richiesta di un dispositivo nuovo.
- :: Il dispositivo sostitutivo beneficia di una garanzia di 12 mesi a decorrere dalla data di consegna.
- :: Tutte le licenze (Lic. Hardware e Software) attive sul dispositivo difettoso vengono spostate automaticamente al dispositivo sostitutivo (se ciò non è già stato fatto dal cliente, vedi annotazione precedente).

Caso 3: Riparazioni fuori garanzia

L'apparecchio si rivela difettoso fuori dal periodo di copertura della garanzia:

- :: Il distributore o rivenditore apre una pratica RMA online e invia il dispositivo difettoso a innovaphone.
- :: innovaphone ripara il dispositivo a fronte del pagamento dei costi di riparazione forfettari definiti per ciascun dispositivo (vedi listino prezzi riparazioni, disponibile su richiesta).
- :: I costi previsti per la riparazione sono indicati nel portale RMA e devono essere confermati dal distributore o rivenditore. Questa conferma ha valore di contratto vincolante.
- :: L'apparecchio riparato ha una garanzia di 12 mesi a decorrere dalla data di consegna.

innovaphone AG

Linee Guida Garanzia & Manutenzione

Estensione della garanzia

Il periodo di garanzia standard per tutti i dispositivi innovaphone è di 1 anno dalla data di acquisto. Con l'estensione della garanzia di innovaphone, tuttavia, la protezione contro guasti o difetti può essere estesa di altri 4 anni fino ad un massimo di 5 anni. Se si acquista un'estensione di garanzia per il dispositivo desiderato si riceve una chiave di attivazione che deve essere collegata al numero di serie del dispositivo tramite il portale my.innovaphone.

Qualora il dispositivo sia già oggetto di un'estensione di garanzia, non è possibile effettuare ulteriori estensioni. Ciò significa che gli anni di estensione della garanzia richiesti, devono essere acquistati in un'unica volta ed installati tutti nello stesso momento.

Esempio: Un IP29 con estensione di garanzia di tre anni all'acquisto: è necessario acquistare 3 x 12-00400-058 e, immediatamente dopo l'acquisto del dispositivo, installare i 3 anni di estensione di garanzia in un'unica soluzione.

Esistono due varianti all'estensione della garanzia:

Estensione della garanzia al momento dell'acquisto (disponibile solo in concomitanza con l'acquisto del dispositivo):

Attenzione: l'estensione della garanzia deve essere collegata al numero di serie tramite il portale my.innovaphone immediatamente dopo l'acquisto del dispositivo (al massimo 6 settimane dopo la consegna della merce!). L'estensione di garanzia al momento dell'acquisto è l'opzione più vantaggiosa per il prolungamento della garanzia.

Estensione della garanzia dopo l'acquisto, nel periodo di copertura della garanzia:

Disponibile unicamente durante il periodo di garanzia legale del dispositivo, vale a dire 12 mesi successivi alla data di acquisto del dispositivo. Attenzione: l'estensione della garanzia deve essere collegata al numero di serie del dispositivo durante il periodo di garanzia (attraverso il portale my.innovaphone).



Linee Guida Garanzia & Manutenzione

FAQs

Chi beneficia della garanzia innovaphone?

innovaphone garantisce i suoi clienti diretti, non i clienti finali.

Chi può rivolgersi direttamente a innovaphone relativamente alla garanzia legale e alla garanzia commerciale, così come alle riparazioni?

In linea di principio, ogni distributore può contattare innovaphone, ma anche tutti i rivenditori che hanno un numero cliente e desiderano gestire direttamente i casi RMA. Tuttavia, in questo caso innovaphone emette una fattura anticipata che, in determinate circostanze, può ritardare l'elaborazione. innovaphone consiglia pertanto di gestire i casi RMA tramite la distribuzione.

I rivenditori innovaphone devono gestire direttamente i casi di garanzia (senza rivolgersi ai Distributori)?

No, ogni rivenditore innovaphone è libero di scegliere se aprire in prima persona una pratica RMA oppure tramite il suo distributore.

Chi sostiene i costi di trasporto?

- :: Invio dal cliente verso innovaphone: sempre il cliente
- :: Restituzione da innovaphone verso il cliente
 - Dead on Arrival (DOA): innovaphone
 - In garanzia: innovaphone
 - Fuori garanzia: il cliente

Quando decade la garanzia?

Sono esclusi dalla garanzia i seguenti casi:

- Manutenzione e riparazioni ordinarie richieste dalla normale usura
- Materiali di consumo e componenti la cui vita media prevista è inferiore al ciclo di vita del apparecchio
- Danni e difetti causati da un uso improprio
- Danni in seguito alla riparazione da parte di terzi non autorizzati
- Danni causati da negligenza o comportamento doloso
- Danni causati da incidenti, incendi, liquidi, sostanze chimiche, altre sostanze, allagamenti, vibrazioni, calore eccessivo, ventilazione inadeguata, sbalzi di tensione, alimentazione in eccesso o non corretta o tensione di rete, radiazioni, scariche elettrostatiche come fulmini, altre forze esterne e impatti negativi



Linee Guida Garanzia & Manutenzione

FAQs

Che cosa significa „Termine della garanzia“ in my.innovaphone e perchè in alcune circostanze essa non corrisponde con la garanzia del distributore verso il rivenditore?

Si tratta della garanzia che innovaphone accorda al distributore. A seconda della data di consegna, la garanzia accordata dal distributore al rivenditore e quella accordata dal rivenditore al cliente finale possono differire.

E' possibile ordinare direttamente i pezzi di ricambio?

Di norma, i prodotti innovaphone non possono essere riparati ordinando i pezzi di ricambio. La riparazione deve essere effettuata nel suo complesso. I telefoni costituiscono un'eccezione: alcune parti, che spesso hanno una diversa durata/usura (ad esempio il ricevitore o il cavo), possono essere ordinati come articoli separati. Prezzi disponibili su richiesta.

Dove è possibile consultare i prezzi delle riparazioni e a chi vengono applicati?

Per tutti i dispositivi innovaphone sono stati definiti dei costi di riparazione forfettari, contenuti in un listino prezzi separato (disponibile su richiesta). Si tratta di prezzi netti, non soggetti ad alcuno sconto.

E' possibile inviare dispositivi già dichiarati End-of-Life (EOL) in riparazione?

Se l'apparecchio può ancora essere riparato, verrà riparato alle condizioni indicate nel listino prezzi di riparazione. In caso di dispositivi irreparabili, sarà fornito un dispositivo sostitutivo in funzione alla disponibilità. In caso contrario, il cliente sarà informato che il dispositivo è irreparabile e dichiarato EOL, e che dovrà acquistare un nuovo dispositivo di nuova generazione.

Se il dispositivo è ancora coperto dalla garanzia, innovaphone farà il possibile per fornire un dispositivo sostitutivo equivalente. In questi casi particolari è necessaria una comunicazione specifica tra il cliente e innovaphone. Vi invitiamo quindi a contattare il vostro referente innovaphone.

Attenzione: se la versione software installata sul dispositivo originale non è più eseguibile sui nuovi dispositivi o se il nuovo dispositivo richiede una versione del PBX non installata, è necessario acquistare e installare l'aggiornamento corrispondente.

Linee Guida Garanzia & Manutenzione

Contratto di manutenzione hardware e servizio di sostituzione dei prodotti innovaphone

Per i dispositivi innovaphone è possibile stipulare diversi contratti di manutenzione. Questi sono legati a un prodotto specifico con un numero di serie corrispondente. Qualora si verifichi un guasto, innovaphone sostituisce il dispositivo difettoso con un dispositivo funzionante con le impostazioni di fabbrica entro un periodo di tempo prefissato. La configurazione o il ripristino di una configurazione precedente o il trasferimento di una configurazione esistente non rientrano nei contratti di manutenzione.

Esistono tre diversi tipi di contratto di manutenzione:

Silver Support

L'invio di un dispositivo sostitutivo all'indirizzo in cui è ubicato l'hardware avviene in giornata qualora la notifica e la verifica del guasto avvengano entro le 15:00 di un giorno feriale; il giorno lavorativo successivo qualora la notifica avvenga invece dopo le 15:00. In Germania lo spedizioniere impiega da 1 a 3 giorni lavorativi per la consegna. Se l'indirizzo di destinazione si trova in un diverso paese europeo o extra europeo, la spedizione richiede tempi più lunghi.

Gold Support

L'invio di un dispositivo sostitutivo all'indirizzo in cui è ubicato l'hardware avviene in giornata, qualora la notifica e la verifica del guasto avvengano entro le 15:00 di un giorno feriale; il giorno lavorativo successivo qualora la notifica avvenga invece dopo le 15:00. La consegna del materiale, tramite spedizione espressa, avviene entro le 10:30 del successivo giorno lavorativo feriale e il sabato entro le 12:00 in tutta la Germania. Per destinazioni in altri paesi europei o extra europei il termine di consegna si prolunga di conseguenza.

Gold on-site Support

In caso di notifica di reclamo e relativa verifica del difetto avvenute entro le 15:00 di un giorno feriale, l'hardware difettoso viene sostituito sul posto entro 4 ore. In caso di notifica successiva alle 15:00, la sostituzione avviene il giorno lavorativo seguente entro le 12:00. La sostituzione avviene tramite corriere che ritira anche il dispositivo difettoso nella confezione originale. Il corriere non esegue alcuna manutenzione o configurazione. Sussistono tuttavia delle restrizioni a questo tipo di servizio sia per il territorio nazionale (Germania) che europeo. E' quindi necessaria una verifica della località di ubicazione dei dispositivi sia alla sottoscrizione del contratto sia in caso di trasferimento della sede.

I prezzi della manutenzione hardware sono indicati nel listino prezzi innovaphone. La possibilità di sottoscrivere un contratto di manutenzione Gold e Gold on-site deve essere sempre verificata specificando la località in cui si troveranno i dispositivi, in quanto l'offerta non è valida per tutte le località. Informazioni dettagliate sui diversi contratti di manutenzione sono riportate nel contratto „Hardware Maintenance agreement swap service for innovaphone products“, che saremo lieti di inviarvi su richiesta.

innovaphone AG