

# Guía para el servicio de garantía y mantenimiento

## Guía para el servicio de garantía y mantenimiento de productos innovaphone

Los productos innovaphone destacan por su alta calidad y fiabilidad. Pero, desafortunadamente tampoco son completamente inmunes a los fallos o defectos. En estos casos excepcionales, innovaphone hará todo lo que esté en su mano para reparar los daños lo antes posible.

Esta guía para el servicio de garantía describe los diferentes escenarios de la garantía, extensiones de garantía y niveles de mantenimiento y responde a las preguntas más comunes relacionadas con dichos supuestos. En cualquier caso, las condiciones para la extensión de la garantía son decisivas (véase el apartado de Términos y Condiciones Generales de la empresa innovaphone AG).

# Guía para el servicio de garantía y mantenimiento

## Escenarios de la garantía

Los distribuidores innovaphone y Reseller en posesión de un número de cliente pueden solicitar directamente a innovaphone una autorización RMA. A continuación, se describe el procedimiento a seguir en función de los distintos escenarios de RMA (DOA, solicitud RMA dentro y fuera de garantía).

Si la autorización RMA versa sobre un dispositivo con licencias (por ejemplo, un gateway), desde la pestaña RMA existe la posibilidad de mover las licencias existentes a un dispositivo de reemplazo (si hay uno disponible). De lo contrario, o bien el propio cliente traslada las licencias a otro dispositivo a través del portal my.innovaphone una vez que la mercancía haya sido recibida por innovaphone, o bien innovaphone traslada automáticamente las licencias (hardware y software) al dispositivo de sustitución. Estas posibilidades son idénticas para todos los escenarios.

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

El dispositivo es sacado de su embalaje original y ya está defectuoso antes incluso de su puesta en funcionamiento:

- :: El distribuidor/ Reseller inicia una autorización RMA en línea y envía el dispositivo defectuoso a innovaphone.
- :: El distribuidor/ Reseller recibe un dispositivo nuevo con una garantía con validez por un período de 12 meses desde la fecha de entrega.
- :: Todas las licencias (hardware y software) del dispositivo defectuoso son trasladadas al dispositivo de sustitución (siempre y cuando este paso no haya sido realizado ya por el cliente, ver nota más arriba).

### Escenario 2: Garantía legal y comercial

El dispositivo presenta fallos durante el período de garantía o durante el período de extensión de garantía contratado:

- :: El distribuidor/ Reseller inicia una autorización RMA y envía el dispositivo estropeado a innovaphone.
- :: innovaphone se encarga de la reparación o sustitución del dispositivo (si no es posible la reparación del mismo). Este puede ser un dispositivo nuevo o casi nuevo, o un dispositivo perteneciente una nueva serie. No existe un derecho general a recibir un positivo nuevo.
- :: El dispositivo de reemplazo tiene de nuevo una garantía de 12 meses desde la fecha de entrega.
- :: Todas las licencias (hardware y software) del dispositivo defectuoso son trasladadas al dispositivo de sustitución (siempre y cuando este paso no haya sido realizado ya por el cliente, ver nota más arriba).

### Escenario 3: Reparación fuera de garantía

El dispositivo se estropea fuera del período cubierto por la garantía.

- :: El distribuidor/ Reseller inicia una autorización RMA y envía el dispositivo estropeado a innovaphone.
- :: innovaphone repara el dispositivo aplicando la tarifa de reparación establecida para cada dispositivo (consultar la lista de precios para reparaciones disponible bajo petición).
- :: El coste previsto para la reparación es mostrado en el portal RMA y debe ser confirmado por el distribuidor/ Reseller. Con esta confirmación se establece un contrato vinculante.
- :: El dispositivo reparado tiene de nuevo una garantía de 12 meses desde la fecha de entrega.

# Guía para el servicio de garantía y mantenimiento

## Extensión de la garantía

El período de garantía estándar para todos los dispositivos innovaphone es de 1 año a partir de la fecha de compra. Sin embargo, con la ampliación de la garantía innovaphone, la protección contra fallos o defectos puede ampliarse en 4 años más hasta un máximo de 5 años. Para ello, es necesario adquirir una extensión de garantía para el aparato deseado. Se recibirá entonces una clave de activación, que debe estar vinculada al número de serie del aparato a través del portal my.innovaphone.

Una vez que la ampliación de garantía haya sido vinculada a un dispositivo, ya no es posible realizar ninguna otra ampliación de la garantía del mismo. Esto significa que el número deseado de años de extensión de garantía debe ser comprado y vinculado al dispositivo de una sola vez. Ejemplo: Un IP29 con una extensión de garantía de tres años en el momento de la compra: Sería necesario adquirir 3 x 12-00400-058 e inmediatamente después de la compra del mismo, vincular los 3 años de extensión de garantía al dispositivo.

Existen dos variantes de extensión de garantía:

### **Ampliación de la garantía en el momento de la compra (disponible sólo en combinación con la compra del dispositivo):**

Atención: La extensión de garantía debe ser vinculada al número de serie del dispositivo a través del portal my.innovaphone inmediatamente después de la compra del mismo (máximo 6 semanas después de la entrega de la mercancía). La extensión de garantía en el momento de la compra es la opción más favorable para las extensiones de garantía.

### **Ampliación de la garantía después de la compra y dentro del período de garantía:**

Disponible sólo dentro del período de garantía estándar del dispositivo, es decir, dentro de los 12 meses posteriores a la compra del dispositivo.

Atención: La ampliación de la garantía debe estar vinculada al número de serie del dispositivo dentro de este período de garantía (a través del portal my.innovaphone).

# Guía para el servicio de garantía y mantenimiento

## Preguntas frecuentes

### ¿A quién da innovaphone garantía?

innovaphone da garantía a sus Partner, no a los clientes finales.

### ¿Quién puede ponerse en contacto directamente con innovaphone para temas relacionados con la garantía y las reparaciones?

Básicamente, todos los distribuidores pueden ponerse en contacto con innovaphone. También aquellos Reseller que cuenten con un número de cliente y deseen gestionar ellos mismos las solicitudes de RMA. Sin embargo, en este caso, innovaphone emitirá factura por adelantado, lo que puede retrasar el proceso. Por este motivo, innovaphone recomienda gestionar los casos de RMA a través del canal de distribución.

### ¿Los Partner iAR tienen que encargarse por sí mismos de la gestión de las garantías sin la intervención del distribuidor?

No, el Partner iAR es quién decide si quiere gestionar la solicitud de RMA por sí mismo o a través del Distribuidor.

### ¿Quién asume los costes de envío?

- :: Envío desde la sede del cliente hasta innovaphone: siempre el cliente
- :: Envío desde la sede de innovaphone al cliente
  - Dead on Arrival (DOA): innovaphone
  - Durante el período de garantía: innovaphone
  - Fuera de garantía: el cliente

### ¿Cuándo expira la garantía?

Quedan excluidos de la garantía:

- El mantenimiento y reparación regulares debido al desgaste normal
- Los consumibles y componentes los cuales se espera necesiten ser reemplazados durante la vida útil del equipo
- Los daños y defectos debidos a un uso inadecuado
- Los daños causados por una reparación llevada a cabo por terceros no autorizados
- Los daños causados por negligencia o mala conducta intencional
- Los daños causados por accidentes, incendios, líquidos, productos químicos, otras sustancias, inundaciones, choques, calor excesivo, ventilación inadecuada, fluctuaciones de voltaje, suministro excesivo o inadecuado de tensión de red, radiación, descargas electrostáticas tales como rayos, fuerzas externas y choques.

# Guía para el servicio de garantía y mantenimiento

## FAQs

### ¿Qué significa „Fin de la Garantía“ en my.innovaphone y por qué puede no coincidir con la garantía del Distribuidor frente al Reseller?

Esta es la garantía que innovaphone proporciona al Distribuidor. Dependiendo del momento de la entrega, la garantía que el Distribuidor ofrece al Reseller y la garantía que el Reseller ofrece al cliente final pueden diferir ligeramente.

### ¿Es posible pedir directamente piezas de recambio?

Por regla general, los productos innovaphone no permiten su reparación a través de piezas de recambio. La reparación del dispositivo debe llevarse a cabo en su totalidad. Los teléfonos representan una excepción a esta regla. En este caso, aquellas piezas más sometidas a desgaste, como por ejemplo el auricular o el cable, pueden ser adquiridas por separado. Precios a consultar.

### ¿Dónde se puede consultar la lista de precios para reparaciones y a quién aplica?

Los costes de reparación establecidos para cada dispositivo innovaphone se encuentran recogidos en una lista de precios separada (disponible bajo petición). Se trata de precios netos e incompatibles con cualquier tipo de rebaja.

### ¿Es posible el envío de dispositivos clasificados como EOL (End of Life) para su reparación?

Si la reparación del dispositivo es posible, éste se repara según las condiciones establecidas en la lista de precios de reparación. En el caso de dispositivos irreparables, se suministrará un dispositivo de sustitución, siempre y cuando existan todavía unidades disponibles. De lo contrario, el cliente será informado de que el dispositivo es irreparable y que ha sido declarado como EOL, por lo que este deberá adquirir un nuevo dispositivo de la siguiente generación.

Si el dispositivo se encontrase aún dentro del período de garantía, innovaphone intentará entregar al menos un dispositivo de sustitución de características equivalentes. En estos casos especiales, se requiere una comunicación específica entre el cliente e innovaphone, por lo que le rogamos que se ponga en contacto con su persona de contacto dentro de innovaphone.

Atención: Si la versión de software instalada en el dispositivo original ya no es ejecutable en los nuevos dispositivos o el nuevo dispositivo instalado en la PBX requiera una versión distinta a la instalada, será necesario adquirir e instalar la actualización correspondiente.

# Guía para el servicio de garantía y mantenimiento

## Contratos de mantenimiento hardware y servicio de sustitución para productos innovaphone

Existen diferentes tipos de contratos de mantenimiento para los dispositivos innovaphone. Éstos están vinculados a un producto específico con su correspondiente número de serie. En caso de avería, innovaphone procederá a la sustitución, dentro de un plazo de tiempo determinado, del dispositivo defectuoso por un dispositivo en perfecto estado de funcionamiento restablecido a los valores iniciales de fábrica. La configuración o restauración de la configuración anterior o la transferencia de una configuración existente al nuevo dispositivo no son objeto de los contratos de mantenimiento.

### Tres niveles de mantenimiento diferentes:

#### Silver Support

Envío de un dispositivo de sustitución a la ubicación del hardware el mismo día (si la notificación y verificación de la avería se produce hasta las 15:00 horas de un día laborable) o al siguiente día laborable si la notificación se produce después de las 15:00 horas. El plazo de entrega del transportista es de 1 a 3 días laborables. Si la ubicación del hardware se encuentra en otro país europeo o no europeo distinto de Alemania, el plazo se ampliará en consecuencia.

#### Gold Support

Envío de un dispositivo de sustitución a la ubicación del hardware el mismo día, si la notificación y verificación de la avería se produce hasta las 15:00 horas de un día laborable, o al siguiente día laborable si la notificación se produce después de las 15:00 horas. El envío se realiza por correo urgente y llega a toda Alemania el siguiente día laborable hasta las 10:30 horas y los sábados hasta las 12:00. Si la ubicación del hardware se encuentra en otro país europeo o no europeo distinto de Alemania, el plazo se ampliará en consecuencia.

#### Gold onsite Support

Reemplazo de hardware defectuoso después de un informe de daños cualificado y verificación del defecto en días laborables antes de las 15:00 horas del mismo día en un plazo de 4 horas en el lugar donde se encuentre el hardware. En caso de notificación posterior, el intercambio tendrá lugar el siguiente día laborable antes de las 12:00 horas. La sustitución se lleva a cabo a través de un servicio de mensajería que recoge el aparato defectuoso en su embalaje original. El servicio de mensajería no realiza ningún tipo de mantenimiento o configuración. Existen ciertas restricciones a nivel nacional/europeo para este servicio. Se requiere una verificación previa de la ubicación a la hora de formalizar el contrato y en caso de reubicación de la sede.

Los precios para el mantenimiento del hardware se encuentran reflejados en la lista de precios innovaphone. La modalidad Gold Support y Gold Support Onsite requieren solicitud previa con indicación de la ubicación de la sede, ya que esta oferta no es aplicable a todas las ubicaciones. Encontrará información detallada sobre los diferentes niveles de mantenimiento en el contrato „Hardware Maintenance agreement swap service for innovaphone products“, que estaremos encantados de remitirle bajo petición.

#### innovaphone AG