

tiptel | **service**
support



1.	Inleiding	3
2.	Garantievoorwaarden	3
2.1	Aansprakelijkheid	4
3.	RMA procedure	4
3.1	RMA aanvragen	4
3.2	RMA aanmeldingsformulier	4
3.3	RMA referentienummer	4
3.4	Geldigheid RMA nummer	5
3.5	Verzending goederen	5
3.6	Teveel of foutief geleverde goederen	5
3.7	Goederen die niet onder de noemer RMA goederen vallen	5
3.8	Onterechte RMA retourzending	5
4.	Reparatie afhandeling	6
4.1	Tiptel (brand) randapparatuur	6
4.1.1	Tiptel producten, advies verkoopprijs ≤ € 50,- ex. BTW	6
4.1.2	Tiptel Ergophone gsm producten	6
4.1.3	Tiptel (brand) producten, advies verkoopprijs > € 50,- ex. BTW	7
4.1.4	Prijsopgave akkoord	7
4.2	Wireless Server producten	7
4.3	Reparatie mogelijkheden Spectralink	8
5.	Overig randapparatuur	9
6.	Site Support	9
6.1	Telefonisch support	9
6.2	Afstandsupport	10
6.3	Support On-Site	11
7.	Rapportage van bezoeken	11
7.1	Bezoek door fabrikant	12
7.2	Speciale installaties	12
8.	DOA Procedure	12

1. Inleiding.

Dit service, support en garantie programma beschrijft de verschillende procedures die Tiptel B.V. hanteert voor het leveren van support aan haar rechtstreekse klant voor de verschillende producten die Tiptel in haar programma heeft.

Het doel van dit service-, support- en garantie programma is om voor elke situatie duidelijk aan te geven hoe de support afhandeling plaatsvindt en of de support wel of niet onder de Tiptel garantie valt. In het algemeen wordt door Tiptel alleen support verleend binnen de Benelux.

Voor alle gevallen die niet direct in dit reglement omschreven zijn, zijn de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van Tiptel B.V. van toepassing. Deze voorwaarden kunnen op verzoek toegestuurd worden. Met het verschijnen van dit service-, support- en garantie programma verliezen alle vorige service-, support- en garantie programma's hun geldigheid. Dit reglement is geldig vanaf 2 mei 2022.

2. Garantievoorwaarden

De Tiptel producten worden geleverd met een uitgebreide fabrieksgarantie. Op deze garantie kan aanspraak gemaakt worden voor een termijn van 24 maanden na aankoop van de Tiptel apparatuur met een maximum van 4 jaar nadat het product door Tiptel is uitgeleverd. De producten van Acorid, Argus, Doro Caretech, Gigaset, Jabra, Plantronics, Digium, Spectralink, Polycom, Yealink en Yeastar producten hebben een garantieperiode van 12 maanden na aankoop.

Bij 2N, Spectralink en Patton is het mogelijk of extra garantie bij te variërend van 3 tot 5 jaar.

In het kader van deze garantie zorgt Tiptel voor de kosteloze vervanging of reparatie van alle onderdelen die wegens fabricage- of materiaalfouten defect zijn. Tiptel is echter niet aansprakelijk voor beschadigingen of storingen die door onjuist gebruik of transport zijn ontstaan.

Om aanspraak te kunnen maken op garantie dient bij het toestel een gedateerde aankoopnota door de gebruiker overlegd te kunnen worden. Indien de aankoopnota niet overlegd kan worden, zal de garantietermijn bepaald worden vanaf de datum waarop de apparatuur uit het Tiptel magazijn geleverd is +3 maanden voor wederverkoop.

De fabrieksgarantie houdt in dat er geen kosten voor de reparatie in rekening gebracht zullen worden voor zowel arbeidsloon als de gebruikte onderdelen. Een reparatie tijdens de garantie periode leidt niet tot de verlenging van de garantietermijn, noch voor het vervangen deel, noch voor het volledige apparaat.

Van aanspraak op de garantie zijn de volgende zaken uitgesloten:

- De gebruiksaanwijzing is niet geraadpleegd (bedieningsfouten);
- Het defect een gevolg is van externe (buiten het apparaat gelegen) oorzaken, bijvoorbeeld blikseminslag, overspanning, vloeistofschade of brand;
- Ingreep, dan wel handeling derden;
- De garantiestickers beschadigd zijn;
- Reparaties door anderen dan Tiptel zijn verricht;
- Gegevens op de herkomststicker van het apparaat zijn verwijderd of veranderd;
- Batterijen.

2.1 Aansprakelijkheid

Tiptel is niet aansprakelijk voor schade, door welke oorzaak aan de zijde van de koper of derden opgekomen in verband met de door Tiptel geleverde zaken en/ of verleende diensten, tenzij de schade zijn oorzaak vindt in opzet of grove schuld van Tiptel en/of haar personeel. In geen geval is Tiptel aansprakelijk voor indirecte schade, zoals onder andere maar niet beperkt tot schade welke verband houdt met winstderving ten gevolge van het niet naar behoren functioneren van de zaken en/of voor enigerlei andere gevolgschade. Tiptel is nimmer gehouden tot vergoeding van schade tot een hoger beloop dan de nominale factuurwaarde van de prestaties ter zake waarvan schadevergoeding wordt gevorderd.

3. RMA procedure

Retouren en reparaties van de door Tiptel geleverde producten worden centraal afgehandeld op de expeditie in Zeewolde.

Retouren en Reparaties kunnen aangeboden worden op het volgende adres:

Tiptel b.v.
T.a.v. service & support
Marconiweg 4 (Trekkeveld)
3899 BR ZEEWOLDE
Nederland

Hiervoor dient eerst een RMA nummer te worden aangevraagd volgens onderstaande procedure:

3.1 Wanneer een RMA?

De RMA procedure dient gebruikt te worden in geval van een retourzending naar Tiptel voor alle goederen die onder de noemer RMA goederen vallen. Alle goederen die via Tiptel besteld en geleverd zijn (met uitzondering van op maat gemaakte goederen) vallen onder deze noemer en kunnen op aanvraag worden geretourneerd.

3.2 RMA Aanmeldingsformulier

Er kunnen voor u, als relatie van Tiptel, verschillende redenen bestaan om goederen retour te sturen of af te laten halen:

- Foutief bestelde goederen;
- Foutief geleverde goederen;
- Teveel bestelde goederen;
- Teveel geleverde goederen;
- Beschadigde goederen;
- Defecte goederen;
- Commerciële afspraken ¹;

¹ Bij commerciële afspraken kunt u denken aan bijvoorbeeld goederen die voor een bepaalde testperiode aan u geleverd zijn.

In alle gevallen heeft u een RMA aanmeldingsformulier nodig. Dit formulier kunt u aanvragen via **www.tiptel.nl/rma**.

3.3 RMA referentienummer

Na ontvangst en verwerking van uw aanvraag ontvangt u binnen 24 uur van ons een RMA formulier. Het RMA formulier dient u met de retourzending mee te sturen.

3.4 Geldigheid RMA nummer

Wanneer u het referentienummer van ons heeft ontvangen, dient u de goederen binnen 10 werkdagen aan ons te retourneren. Na deze periode vervalt het aan u toegewezen referentienummer en daarmee de aanvraag.

3.5 Verzending goederen

De goederen dienen goed verpakt retour gestuurd te worden of gereed te staan voor afhaling o.v.v. het adres op het RMA aanmeldingsformulier. Een kopie van het formulier dient duidelijk zichtbaar aan de buitenzijde van de verpakking bijgesloten te zijn.

Goederen dienen compleet met alle accessoires en in de door ons geleverde originele verpakking aangeboden te worden.

Slecht verpakte, beschadigde of incomplete goederen, dan wel zendingen zonder RMA aanmeldingsformulier of niet voorzien van het referentienummer kunnen door ons niet in behandeling worden genomen. Deze zendingen zullen onbehandeld retour worden gezonden of geweigerd worden bij aflevering.

Het is mogelijk de goederen af te laten halen door onze transporteur. De kosten die hierdoor ontstaan zullen aan u worden doorbelast of verrekend worden met een eventuele creditnota. Dit geldt niet voor goederen die door toedoen van Tiptel teveel of foutief geleverd zijn. Deze zullen te allen tijde kosteloos bij u worden afgehaald.

3.6 Teveel of foutief geleverde goederen

Goederen die teveel of foutief geleverd zijn door toedoen van de koper, kunnen worden geretourneerd of afgehaald. Dit dient echter wel binnen 48 uur na ontvangst van de order te worden aangevraagd.

Goederen die door uw toedoen teveel of foutief zijn geleverd kunnen tegen de RMA voorwaarden worden geretourneerd. Hieraan zijn echter restocking kosten verbonden ter hoogte van 5% van de aanschafwaarde exclusief BTW met een minimum van € 15,00. Daarnaast zullen ook de hieraan verbonden transportkosten voor uw rekening komen.

Voor producten die door toedoen van Tiptel teveel of foutief geleverd zijn, geldt dat ze te allen tijde kosteloos kunnen worden geretourneerd mits binnen 48 uur na ontvangst van de order gemeld.

3.7 Goederen die niet onder de noemer RMA goederen vallen

Goederen die niet onder de noemer RMA goederen vallen, zijn:

- Alle goederen die speciaal op aanvraag van de klant zijn besteld en/of geproduceerd dan wel op maat gemaakt;
- Alle goederen waarvan de houdbaarheidsdatum is verstreken (bijvoorbeeld accu's);
- Alle goederen die voor Tiptel niet meer verkoopbaar zijn door bijvoorbeeld ouderdom van de techniek, schades door intensief gebruik etc.;

3.8 Onterechte RMA retourzending

Bij RMA retourzendingen waarbij de aangegeven klacht niet wordt geconstateerd zal Tiptel de producten retourneren waarbij onderzoekskosten in rekening worden gebracht.

4. Reparatie afhandeling

De doorlooptijd voor het behandelen van een reparatie is afhankelijk van het soort product. Tiptel maakt hiervoor onderscheid in:

4.1 Tiptel (eigen merk) randapparatuur

De doorlooptijd voor de volgende Tiptel randapparatuur is gemiddeld 10 werkdagen.

- Telefoonbeantwoorders (analoog & ISDN)
- Telefooncentrales (analoog & ISDN)
- Telefoons (analoog, ISDN, VoIP)
- Switches
- Systeem telefooncentrales
- Systeem toestellen, etc.

4.1.1 Tiptel producten, advies verkoopprijs ≤ € 50,- ex. BTW

Voor de Tiptel producten met een advies verkoopprijs ≤ € 50,- ex. BTW, die binnen de garantie voorwaarden een defect vertonen, is het niet noodzakelijk het defecte toestel direct bij Tiptel ter reparatie aan te bieden.

Naar de eindgebruiker toe kan het defecte toestel binnen de garantie voorwaarden direct omgeruild worden voor een nieuw product.

De defecte toestellen kunnen in batch, minimaal eenmaal per maand, bij Tiptel ter vervanging worden aangeboden. Tiptel zal de producten die binnen de garantie voorwaarden defect zijn, vervangen voor een nieuw product onder de volgende voorwaarden:

- Defecte toestellen dienen naar Tiptel gestuurd te worden;
- Originele aankoopnota van de eindgebruiker dient per defect toestel aanwezig te zijn;
- Kopie aankoopnota van het nieuwe (vervangende) product dient per defect toestel aanwezig te zijn;
- Klachtomschrijving dient per defect toestel aanwezig te zijn.

Producten die een defect vertonen buiten de garantietermijn zullen NIET door Tiptel gerepareerd worden. Tiptel zal voor producten die defect zijn buiten de garantietermijn een nieuw product leveren en, in overeenstemming met de geldende inkooprij, factureren.

4.1.2 Tiptel Ergophone gsm producten

Voor de Tiptel Ergophone gsm producten die binnen de garantie voorwaarden een defect vertonen, is het niet noodzakelijk het defecte toestel direct bij Tiptel ter reparatie aan te bieden.

Naar de eindgebruiker toe kan het defecte toestel binnen de garantie voorwaarden direct omgeruild worden voor een nieuw product.

De defecte toestellen kunnen in batch, minimaal eenmaal per maand, bij Tiptel ter vervanging worden aangeboden. Tiptel zal de producten die binnen de garantie voorwaarden defect zijn vervangen voor een nieuw product onder de volgende voorwaarden:

- Defecte toestellen dienen naar Tiptel gestuurd te worden;
- Originele aankoopnota van de eindgebruiker dient per defect toestel aanwezig te zijn;
- Kopie aankoopnota van het nieuwe (vervangende) product dient per defect toestel aanwezig te zijn;
- Klachtomschrijving dient per defect toestel aanwezig te zijn.

Producten die een defect vertonen buiten de garantie voorwaarden zullen NIET door Tiptel gerepareerd worden. Tiptel zal voor producten die defect zijn buiten de garantie voorwaarden een nieuw product leveren en, in overeenstemming met de geldende inkoopprijs, factureren.

4.1.3 Tiptel (eigen merk) producten, advies verkoopprijs > € 50,- ex. BTW

Voor de Tiptel producten met een advies verkoopprijs > € 50,- ex. BTW die binnen of buiten de garantietermijn een defect vertonen, dienen direct bij Tiptel ter reparatie aangeboden te worden.

Tijdens het verwerken van een reparatie kunnen zich de volgende situaties voordoen:

4.1.3.1 Reparatie onder garantie

Als een product in de garantie voorwaarden van Tiptel valt, zal de reparatie door de Service en Support afdeling volledig onder garantie worden uitgevoerd. Er worden geen kosten voor zowel materiaal als arbeidsloon doorberekend.

4.1.3.2 Reparatie buiten garantie

Als een product buiten de garantievoorwaarden van Tiptel valt zal, voordat de Service en Support afdeling de reparatie uitvoert, een prijsopgave per mail (of fax) gestuurd worden. Hiervoor hanteert Tiptel een tarief van € 25,00 ex BTW per arbeidseenheid per 15 minuten.

Deze wordt verstuurd wanneer:

- a. op de bijgevoegde reparatiebon geen maximaal reparatie bedrag is aangegeven;
- b. het aangegeven wordt dat het een garantie reparatie is, en voor Tiptel niet onder de garantie valt;
- c. Op de begeleidende reparatiebon wel een prijs genoemd staat, maar de reparatiekosten hoger zijn dan 50% van de actuele verkoopprijs;

4.1.4 Prijsopgave akkoord

- a. De reparatie wordt uitgevoerd en gefactureerd volgens de gegevens en voorwaarden op de prijsopgave genoemd.

4.1.4.1 Prijsopgave niet akkoord

Wanneer een prijsopgave niet akkoord bevonden wordt, kunnen zich de volgende situaties voordoen:

- a. Prijsopgave niet akkoord, apparatuur ongerepareerd retour sturen.
- b. De apparatuur wordt ongerepareerd aan het retouradres gestuurd. De onderzoekskosten die op de prijsopgave aangegeven zijn, worden gefactureerd inclusief administratie en verzendkosten.
- c. Prijsopgave niet akkoord, apparatuur niet retour.

De apparatuur wordt vernietigd en de onderzoekskosten zullen komen te vervallen.

Een prijsopgave die naar Tiptel terug gemaild (gefaxt) wordt, kan alleen door de Service en Support afdeling in behandeling worden genomen indien de prijsopgave voorzien is van, de beslissing voor reparatie, een naam, handtekening en datum van ondertekening.

4.2 Wireless Server producten

De doorlooptijd voor de volgende Wireless Server producten is gemiddeld 15 werkdagen.

- Handsets
- Basisstations
- Moederbord
- Overige Wireless Server producten

De apparatuur die bij de Service en Support afdeling ter reparatie wordt aangeboden, dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

1. Reparaties dienen franco bij Tiptel aangeboden te worden.
2. Duidelijke klachtoomschrijving.
3. Retouradres vermelden.
4. Telefoonnummer, faxnummer, e-mail adres en contactpersoon vermelden voor verdere informatie en eventueel het sturen van een prijsopgave.
5. Originele aankoopnota dient bijgevoegd te zijn als aanspraak op garantie wordt gemaakt.

De apparatuur zal geretourneerd worden in dezelfde cosmetische staat zoals door Tiptel is ontvangen.

Op de tijdens de reparatie uitgevoerde werkzaamheden wordt door Tiptel drie maanden garantie verleend. Dit houdt in dat binnen deze termijn een reparatie voor dezelfde klachten kosteloos uitgevoerd zal worden.

Tiptel kan niet aansprakelijk gesteld worden als er tijdens onderzoek of reparatie verlies plaatsvindt van instellingen, software of data. Ook als Tiptel op verzoek een back-up maakt is Tiptel voor verlies van instellingen, software of data niet aansprakelijk. Tiptel vertrouwt erop dat van de toestellen die bij Tiptel ter reparatie aangeboden worden een back-up bij de afzender aanwezig is.

4.3 Reparatie mogelijkheden Spectralink

De reparaties van de Spectralink handsets zullen volgens de volgende procedure en voorwaarden worden afgehandeld. Dit om de kwaliteit en doorlooptijd te kunnen blijven garanderen.

- a. Handsets dienen **zonder** accessoires (accu, deksel, hoesjes en beltclip) te worden opgestuurd.
- b. Duidelijke klachtoomschrijving. Zonder een duidelijke klachtoomschrijving kan de reparatie niet in behandeling genomen worden.
- c. Indien reparaties met inkoopnummers gematched worden, het inkoopnummer met de reparatie meersturen.
- d. De reparatie wordt door de fabrikant uitgevoerd.
- e. Voor Tiptel Wireless Server / Spectralink handsets is de garantie termijn 12 maanden na aankoop.
- f. Na ontvangst van de handset door Tiptel wordt, na een doorlooptijd van maximaal 15 werkdagen, de handset retour gestuurd.
- g. Wireless Server handsets die onder een andere merknaam gebruikt worden, maar wel onder dezelfde types als de Wireless Server handsets vallen, kunnen bij Tiptel ter reparatie aangeboden worden.
- h. Voor deze handsets geldt geen garantietermijn van 12 maanden.
- i. Deze handsets kunnen als Spectralink Wireless Server handset retour gestuurd worden.
- j. Binnen de garantie termijn worden de Wireless Server / Spectralink handsets kosteloos gerepareerd en geretourneerd.
- k. Buiten de garantie termijn worden de Wireless Server / Spectralink handsets gerepareerd en geretourneerd waarbij de reparatiekosten volgens tabel in rekening gebracht worden, voordat door de Service en Support afdeling de reparatie wordt uitgevoerd, ontvangt u een prijsopgave per mail (of fax).
- l. Wireless Server / Spectralink handsets waarbij geen problemen geconstateerd worden, worden geretourneerd met nieuwe behuizing waarbij de onderzoekskosten volgens tabel 1 (volgende pagina) in rekening gebracht worden.
- m. Wireless Server / Spectralink handsets waarbij valschade en/of handeling van derden wordt geconstateerd, zullen worden gerepareerd en geretourneerd met nieuwe behuizing waarbij de reparatiekosten volgens tabel 1 (volgende pagina) in rekening gebracht worden.

- n. Wireless Server handsets buiten de garantie voorwaarden waarbij printbreuken, vloeistof- en/of andere schade wordt geconstateerd, zullen niet gerepareerd worden. Voor deze handsets zal u via een prijsopgave de keuze geboden worden om:
- de handset ongerepareerd retour te ontvangen, onderzoekskosten zullen hierbij gefactureerd worden.
 - Een nieuwe handset van een overeenkomstig type uit te leveren tegen de geldende verkoopcondities.
 - Prijsopgave niet akkoord, apparatuur niet retour.
 - De apparatuur wordt vernietigd en de onderzoekskosten zullen vervallen.

TABEL 1:

Type	Long Description	Onderzoekskosten	Reparatiekosten
Wifi	84xx REPAIR W/ STAND EX	€ 50	€ 212
Dect	DECT 7210 and Butterfly handset repair, Refurbished handset replacement with the latest SW version	€ 50	€ 83
Dect	DECT 7420, 7440, 7520, 7540 handset repair, Refurbished handset replacement with the latest SW version (7202, 7522, 7532)	€ 50	€ 123
Dect	DECT 76xx handset repair, Refurbished handset replacement with the latest SW version (7642, 7640, 7622, 7620)	€ 50	€ 152
Dect	DECT 7710/7212 handset repair, Refurbished handset replacement with the latest SW version (7710, 7212)	€ 50	€ 107
Dect	DECT 772x/774x handset repair, Refurbished handset replacement with the latest SW version (7742, 7740, 7722, 7720)	€ 50	€ 153
Wifi	Standard Repair for 9540 (Versity Wi-Fi)	€ 50	€ 535
Wifi	Standard Repair for 9553 (Versity Wi-Fi)	€ 50	€ 689
Wifi	Standard Repair for 9640 (Versity Wi-Fi)	€ 50	€ 746
Wifi	Standard Repair for 9653 (Versity Wi-Fi)	€ 50	€ 831
Wifi	Pivot 8741/8742 handset repair	€ 50	€ 282
Wifi	QUICK CHGR REPAIR, STANDARD	€ 50	€ 33

5. Overige randapparatuur

De doorlooptijd voor overige randapparatuur is gemiddeld 10 werkdagen, hiervoor gelden de zelfde voorwaarden als de Tiptel producten.

6. Support

Tiptel kan aan haar afnemers diverse manieren van support aanbieden, buiten het repareren van de door Tiptel geleverde toestellen. De diverse manieren hebben hun eigen specifieke voorwaarden.

6.1 Telefonisch support

Bij het installeren van een door Tiptel geleverd systeem of bij het zoeken naar bepaalde storingen in een bestaand systeem, waarin Tiptel producten gebruikt worden, kan Tiptel benaderd worden voor het verlenen van telefonische ondersteuning. Deze telefonische ondersteuning kan alleen verkregen worden onder de volgende voorwaarden:

Gecertificeerd Tiptel Partner

- a. De partner moet als dealer gecertificeerd zijn door Tiptel.
 - b. De technicus die ondersteuning vraagt voor een door Tiptel geleverd systeem, moet gecertificeerd zijn door Tiptel.
 - c. Het systeem moet bij Tiptel geregistreerd c.q. door Tiptel geleverd zijn.
- Meer informatie over de certificering voor de Tiptel producten kan op aanvraag worden toegestuurd.

Voor deze support wordt door Tiptel aan de wederverkoper in principe geen kosten in rekening gebracht. Tiptel registreert hoe vaak dealers gebruik maken van deze support. Tiptel behoudt zich het recht voor om deze support in rekening te brengen.

6.2 Afstand support

De systemen die door Tiptel zijn verkocht, hebben de mogelijkheid om de programmering c.q. instellingen op afstand uit te lezen c.q. te wijzigen. Tevens bieden de systemen de mogelijkheid om support op afstand door te voeren. Voor de wederverkopers die bij Tiptel bekend zijn als gecertificeerd dealer voor het betreffende systeem kan Tiptel deze support bieden. Voor deze support gelden de volgende voorwaarden:

- a. De aanvraag voor support op afstand kan per e-mail support@tiptel.nl bij Tiptel worden gedaan.
- b. Tiptel wil bij deze aanvraag de volgende gegevens ontvangen:
 - Naam dealer*
 - Naam eindgebruiker*
 - Type centrale*
 - Naam contactpersoon dealer*
 - Naam contactpersoon eindgebruiker
 - Toegang tot systeem per TeamViewer*
 - Telefoonnummer contactpersoon dealer*
 - E-mail adres contactpersoon dealer*
 - Telefoonnummer contactpersoon eindgebruiker

* = verplicht

- c. Het systeem moet direct voor Tiptel toegankelijk zijn. Bij de (IP) DECT Wireless Server systemen is voor goede ondersteuning een Teamviewer verbinding noodzakelijk met het netwerk waar de server zich in bevindt.
- d. Primair wordt via afstand support getracht de problemen op te lossen. Hierbij dient rekening te worden gehouden dat het systeem tijdens de support sessie tijdelijk niet door de klant kan worden gebruikt.
- e. Een rapportage ontvangt u maximaal één dag na uw aanvraag voor afstand support.

Voor deze support wordt door Tiptel aan de wederverkoper in principe geen kosten in rekening gebracht. Tiptel registreert hoe vaak dealers gebruik maken van deze support. Tiptel behoudt zich het recht voor om deze support in rekening te brengen.

6.3 Support On-Site

Tiptel kan de wederverkoper bij bepaalde situaties assisteren On-Site voor het onderzoeken van de voorkomende problemen. Deze support kan verleend worden onder de volgende voorwaarden:

- a. Tiptel maakt met de wederverkoper een afspraak voor een bezoekdatum. De bezoekdatum wordt per e-mail aan de wederverkoper verstuurd en zal definitief gemaakt worden als e-mail door Tiptel ondertekend retour ontvangen is.
- b. De Service en Support afdeling dient de mogelijkheid te hebben, middels afstand support, het systeem vooraf op afstand te kunnen bekijken om hieruit verschillende gegevens te halen.
- c. Primair wordt via afstand support getracht de problemen op te lossen. Hierbij dient rekening te worden gehouden dat het systeem tijdens de support sessie tijdelijk niet door de klant kan worden gebruikt.
- d. Tijdens het bezoek dient in ieder geval één technische medewerker van de wederverkoper op locatie aanwezig te zijn.
- e. Het door Tiptel geleverde systeem dient compleet volgens de laatste stand van de voor het systeem betreffende installatie- en meetvoorwaarden te zijn gemonteerd en aangesloten.
- f. Op het door Tiptel geleverd systeem dienen uitsluitend door Tiptel geleverde toestellen te zijn aangesloten c.q. aangemeld.
- g. Tiptel zal tijdens een bezoek aanwijzingen geven hoe het probleem is op te lossen. Deze oplossing dient de dealer zelf te installeren en daarvoor eventueel materiaal aan te schaffen.
- h. Door Tiptel geleverd materiaal tijdens het bezoek wordt direct gefactureerd tegen de daarvoor geldende verkoopprijs minus de dealerkorting.
- i. Indien het systeem op een niet juiste manier is geïnstalleerd (conform de geldende meet- en installatievoorwaarden) kan de Tiptel medewerker besluiten support op locatie af te breken.
- j. De kosten voor het voorrijden en al gemaakte werkuren (inclusief reistijd) zullen worden gefactureerd. Als de Tiptel medewerker besluit dat het bezoek toch afgemaakt wordt, zal het complete bezoek gefactureerd worden. (inclusief rapportage).
- k. Problemen in Wireless server systemen veroorzaakt door (te weinig) dekking kunnen in veel gevallen worden teruggebracht op een onjuiste manier van inmeten. Hanteer daarom altijd onze meest recente versie van de meetinstructie. Voor het oplossen van deze problemen kan Tiptel besluiten de gemaakte werkuren aan u te factureren.
- l. Tiptel hanteert een tarief van € 33,00 ex BTW per arbeidseenheid van 15 minuten, en voorrijkosten van € 0,49 ex BTW per km heen en terug vanuit Zeewolde (binnen de Benelux; hierbuiten is dit op aanvraag).
- m. Tiptel rekent geen kosten als fouten in-, aan- of met het systeem zijn geconstateerd. Hierover beslist alleen Tiptel.
- n. Tijdens het bezoek van de Tiptel (technische) medewerker dient de eindgebruiker volledige medewerking te verlenen om onnodig wachten en uitloop op de werkzaamheden te voorkomen. Werktijden zijn van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur.
- o. In principe wordt niet na 17.00 uur gewerkt, tenzij anders overeengekomen.

7. Rapportage van bezoeken

Nadat door Tiptel een bezoek is gebracht aan een systeem, zal hiervan een rapportage plaatsvinden. In deze rapportage zijn constatering, adviezen en afspraken met de wederverkoper vermeld. Eventuele vervolgacties door Tiptel zullen worden aangegeven met een voorlopige tijdsplanning. Tevens zal in deze rapportage vermeld worden of het bezoek gefactureerd zal worden. Een afschrift van deze rapportage zal aan de wederverkoper gezonden worden, maximaal 1 week (5 werkdagen) na het bezoek.

7.1 Bezoek door fabrikant

Indien door Tiptel support On-Site verleend is om een probleem aan door Tiptel geleverde apparatuur op te lossen, en de aangegeven adviezen brengen niet het gewenste resultaat, zal vervolgens de fabrikant door Tiptel ingeschakeld worden. Tiptel draagt er zorg voor dat de fabrikant volledig wordt geïnformeerd over de gebeurtenissen van de betreffende apparatuur. Mocht de fabrikant besluiten om een bezoek te willen brengen aan deze apparatuur om het probleem verder te onderzoeken, zal de wederverkoper hierover tijdig geïnformeerd worden. Tijdens dit bezoek zal bepaald worden of een oplossing geboden kan worden, en in welke tijdstermijn dit gaat gebeuren. Mocht door de fabrikant geconstateerd worden dat de problemen veroorzaakt worden door foutieve installatie, zullen de gemaakte kosten van het bezoek aan de wederverkoper worden in overleg doorberekend.

7.2 Speciale installaties

Indien door de wederverkoper een project behandeld wordt, dat aangemerkt wordt als "speciale / moeilijke" installatie, kan door Tiptel in deze assisteren in het bepalen van de juiste apparatuur voor deze klant, eventueel op locatie. Tiptel zal voor deze assistentie een normaal uur tarief berekenen, en na afloop een rapportage van dit bezoek aan de wederverkoper presenteren. De rapportage zal max. 1 week (5 werkdagen) na meting naar de wederverkoper worden gestuurd.

8. DOA procedure

Tiptel heeft voor het afhandelen van de zogenaamde "Dead On Arrival" (DOA) producten een vaste procedure.

Bij deze procedure gelden de volgende voorwaarden:

- a. DOA-meldingen dienen binnen 10 werkdagen na de factuurdatum (van Tiptel) bij Tiptel bekend te zijn.
- b. Het apparaat dat door u als DOA is gemeld, dient binnen één week na de melding door Tiptel te zijn ontvangen.
- c. Meldingen die buiten deze periode vallen, worden niet meer gekenmerkt als DOA-melding. Het geleverde product wordt dan behandeld volgens de garantiebepalingen zoals die door Tiptel zijn opgesteld.
- d. DOA-producten dienen onbeschadigd en in originele verpakking (eveneens onbeschadigd) te worden opgestuurd.
- e. De Service en Support afdeling van Tiptel bepaalt of het geretourneerde product onder de DOA-regeling valt.
- f. Indien op verzoek van de klant een vervangend product door Tiptel wordt verstuurd, wordt dit direct gefactureerd.
- g. Indien blijkt dat, na beoordeling van Tiptel, er sprake is van een DOA-product, wordt het verstuurd product gecrediteerd. In alle andere gevallen wordt het verstuurd product niet gecrediteerd en, al dan niet gerepareerd, geretourneerd aan de afzender.

Een DOA-melding kan telefonisch bij de afdeling Service en Support worden gemeld.