

SUPPORT PROGRAMMA

Versie 2.1; datum 7-5-2020

Inhoud

1) Inleiding	2
2) Garantievoorwaarden	3
3) Retour/Reparatiesproducten	3
4) Reparatie afhandeling	4
a) Algemeen	4
b) Reparatie onder garantie	4
c) Reparatie buiten garantie	5
d) Prijsopgave akkoord	5
e) Prijsopgave niet akkoord	5
f) Spectralink producten	5
5) Support	7
a) Telefonisch support	7
b) Support op afstand	8
c) Support On-Site	8
6) Kosten Support	9
a) Rapportage van bezoeken	9
b) Bezoek door fabrikant	10
c) Speciale installaties	10
d) DOA-procedure	10

1) Inleiding

Dit support reglement beschrijft de verschillende reglementen die LydisPlus hanteert voor het leveren van support aan haar resellers voor de verschillende producten die LydisPlus in haar portfolio heeft.

Het doel van dit support reglement is om duidelijk aan te geven hoe de support plaatsvindt en of de support wel of niet onder de LydisPlus garantie valt. In het algemeen wordt door LydisPlus alleen support verleent binnen de BeNeLux.

Voor alle gevallen die niet direct in dit reglement omschreven zijn, zijn de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden kunnen via de website van LydisPlus gedownload worden, via de volgende link <https://www.lydisplus.nl/algemene-voorwaarden>
Met het verschijnen van dit support reglement verliezen alle vorige versies van het support reglement hun geldigheid.

Dit reglement is geldig vanaf 1 januari 2020

Support LydisPlus, Versie 2.1 Pagina 2

Ridderkerk
Havenkade 2C
2984 AA Ridderkerk
Nederland
T +31 (0)88 7000 800

Wommelgem
Nijverheidsstraat 70
2160 Wommelgem
België
T +32 (0)486 70 84 23

ABN AMRO Bank
IBAN: NL80 ABNA 0586 1005 71
BIC: ABNANL2A

ING Bank
IBAN: NL81 INGB 0682 7563 42
BIC: INGBNL2A

BTW Nederland
NL8526.30.803 B 01

KVK nr: 57556156

lydisplus.nl

Kijk voor onze algemene voorwaarden op onze website.

2) Garantievoorwaarden

De producten van LydisPlus zijn uitgerust met een uitgebreide fabrieksgarantie.

Op deze garantie kan aanspraak gemaakt worden voor een termijn van 12 maanden na aankoop van de apparatuur.

In deze garantie zorgt LydisPlus voor de kosteloze vervanging of reparatie van alle onderdelen die wegens fabricage- of materiaalfouten defect zijn. LydisPlus 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 LydisPlus magazijn geleverd is. Is deze datum niet bekend, kan contact opgenomen worden met LydisPlus, van maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur via het telefoonnummer: +31 (0) 36 20 20 12 en e-mail service@LydisPlus.com of info@LydisPlus.com

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 garantietijd, noch voor het vervangen deel, noch voor het volledige apparaat.

Van aanspraak op de garantie zijn de volgende zaken uitgesloten:

- De gebruiksaanwijzing niet is geraadpleegd (bedieningsfouten).
- Een 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 LydisPlus zijn verricht.
- Gegevens op de herkomststicker van het apparaat zijn verwijderd of veranderd.
- Batterijen

3) Retour/Reparaties producten

Producten die retour of ter reparatie gestuurd worden naar LydisPlus, kunnen aan het volgende adres gericht worden.

Retour/Reparaties kunnen aangeboden worden op het volgende adres:

LydisPlus b.v.
Jool-Hulstraat 16
1327 HA ALMERE

Om een product retour of ter reparatie aan te bieden dient een RMA nummer te worden aangevraagd.

Support LydisPlus, Versie 2.1 Pagina 3

Dit RMA nummer kan via de website van LydisPlus worden aangevraagd, via de volgende URL <https://www.lydisplus.nl/support/rma-aanmelden>.

Na het aanvragen van een RMA nummer ontvangt u hiervan per e-mail een bevestiging. Deze bevestiging dient u af te drukken en samen met product aan LydisPlus te retourneren.

4) Reparatie afhandeling

a) Algemeen

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

- Reparaties dienen franco aangeboden te worden
- Duidelijke klachtomschrijving aanwezig
- Retouradres herkenbaar aanwezig
- Informatie aanwezig van Contactpersoon, Telefoonnummer en e-mail adres voor meer informatie en eventueel het versturen van een prijsopgave.
- Originele aankoopnota die aanwezig te zijn als aanspraak op garantie wordt gemaakt.
- RMA formulier

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

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

LydisPlus kan niet aansprakelijk gesteld worden als er tijdens onderzoek of reparatie verlies plaatsvindt van instellingen, software of data.

Ook als LydisPlus op verzoek een back-up maakt is LydisPlus voor verlies van instellingen, software of data niet aansprakelijk.

LydisPlus vertrouwt erop dat van de toestellen die bij LydisPlus ter reparatie aangeboden worden een back-up bij de afzender aanwezig is.

De doorlooptijd voor het behandelen van een reparatie is afhankelijk van het product en met name van de fabrikant ervan.

De doorlooptijd is standaard 5 werkdagen na ontvangst bij LydisPlus met uitzondering van de producten van Spectralink waarbij de doorlooptijd gemiddeld 15 werkdagen is.

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

b) Reparatie onder garantie

Support LydisPlus, Versie 2.1 Pagina 4

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

c) Reparatie buiten garantie

Als een product buiten de garantie voorwaarden van LydisPlus valt, zal de Support Afdeling de reparatie uitvoeren en de gemaakte kosten in rekening brengen.

Voordat de reparatie uitgevoerd wordt, zal een prijsopgave per e-mail worden verstuurd. Deze wordt verstuurd wanneer bij de reparatie aangegeven wordt dat het een garantie reparatie is, en deze voor LydisPlus niet onder de garantie valt.

Op de begeleidende reparatie bon wel een prijs genoemd staat, maar de reparatiekosten hoger zijn dan 50% van de actuele verkoopprijs excl. BTW.

d) Prijsopgave akkoord

De reparatie wordt uitgevoerd en gefactureerd volgens de informatie en voorwaarden welke op de prijsopgave genoemd worden.

e) Prijsopgave niet akkoord

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

Prijsopgave niet akkoord, apparatuur ongerepareerd retour sturen:

De apparatuur wordt ongerepareerd aan het retouradres gestuurd. De onderzoekskosten die op de prijsopgave aangegeven zijn, worden gefactureerd inclusief administratie kosten.

Prijsopgave niet akkoord, apparatuur niet retour.

De apparatuur wordt vernietigd en de onderzoekskosten zullen vervallen.

Een prijsopgave die naar LydisPlus teruggestuurd wordt per e-mail kan alleen door de Support Afdeling in behandeling worden genomen als de prijsopgave voorzien is van, de beslissing voor reparatie, een naam, handtekening en datum van ondertekening.

f) Spectralink producten

De reparaties van de Spectralink handsets worden door de fabrikant uitgevoerd waardoor er met een langere doorlooptijd van 15 werkdagen rekening gehouden moet worden. Om de kwaliteit en doorlooptijd te kunnen blijven garanderen zijn de volgende punten van toepassing.

- Duidelijke klachtoomschrijving. Zonder duidelijke klachtoomschrijving kan reparatie niet in

Support LydisPlus, Versie 2.1 Pagina 5

behandeling genomen worden.

- Handsets dienen zo compleet mogelijk te worden opgestuurd (accu, accu deksel)
- Spectralink (IP) DECT Server handsets welke onder een andere merknaam gebruikt worden, maar wel onder dezelfde types als de Spectralink (IP) DECT Server handsets vallen, kunnen bij LydisPlus ter reparatie aangeboden worden. Voor deze handsets geldt geen garantietermijn van 12.maanden. Deze handsets zullen als standaard Spectralink (IP) DECT Server handsets retour gestuurd worden.
- Binnen de garantietermijn worden de Spectralink (IP) DECT Server handsets kosteloos gerepareerd en geretourneerd.
- Buiten de garantietermijn worden de Spectralink (IP) DECT Server handsets gerepareerd en geretourneerd waarbij reparatiekosten in rekening gebracht worden. Voordat door de Support Afdeling de reparatie bij de fabrikant goedkeurt, ontvangt u een prijsopgave per email.
- Spectralink (IP) DECT Server handsets waarbij geen problemen geconstateerd worden, worden geretourneerd met nieuwe behuizing waarbij de onderzoekskosten in rekening gebracht worden.
- Spectralink (IP) DECT Server handsets waarbij valschade en/of handeling derden wordt geconstateerd, zullen worden gerepareerd en geretourneerd met nieuwe behuizing waarbij de reparatiekosten in rekening gebracht worden.
- Spectralink (IP) DECT Server handset buiten de garantievoorwaarden waarbij printbreuken, vloeistof- en/of andere schade wordt geconstateerd, zullen niet gerepareerd worden. Voor deze handsets zal via een prijsopgave de keuze geboden worden om:
 - Handset ongerepareerd retour te ontvangen, onderzoekskosten zullen hierbij gefactureerd worden.
 - Leveren van een nieuwe handset van overeenkomstig type tegen de geldende verkoopcondities.
 - Prijsopgave niet akkoord, apparatuur niet retour. De apparatuur wordt vernietigd en de onderzoekskosten zullen vervallen.

Handset	Onderzoekskosten	Reparatiekosten
7210	€ 35,00	€ 105,00
Butterfly	€ 35,00	€ 105,00
7420	€ 35,00	€ 116,00
7440	€ 35,00	€ 168,00
7520	€ 35,00	€ 141,00
7540	€ 35,00	€ 141,00
7522	€ 35,00	€ 141,00
7532	€ 35,00	€ 141,00
7212	€ 35,00	€ 141,00
7620	€ 35,00	€ 168,00
7622	€ 35,00	€ 168,00

Support LydisPlus, Versie 2.1 Pagina 6

7640	€	35,00	€	168,00
7642	€	35,00	€	168,00
7710	€	35,00	€	127,00
7502	€	35,00	€	127,00
7202	€	35,00	€	127,00
7720	€	35,00	€	168,00
7722	€	35,00	€	168,00
7740	€	35,00	€	168,00
7742	€	35,00	€	168,00
Spectralink 8453	€	52,50	€	373,00
Spectralink 8440 / 8441	€	52,50	€	226,00
Pivot 8741	€	52,50	€	239,00
Pivot 8741 display gebroken	€	52,50	€	422,00
Pivot 8742	€	52,50	€	239,00
Versity 9540	€	52,50	€	554,00
Versity 9553	€	52,50	€	704,00
Versity 9640 LTE	€	52,50	€	760,00
Versity 9653 LTE	€	52,50	€	843,00

5) Support

LydisPlus kan voor haar resellers diverse manieren van support aanbieden, buiten het repareren van de door LydisPlus geleverde producten.

De diverse manieren hebben hun eigen specifieke voorwaarden.

a) Telefonische support

Bij het installeren van een door LydisPlus geleverd systeem of bij het zoeken naar bepaalde storingen in een bestaand systeem, waarin LydisPlus producten gebruikt worden, kan LydisPlus benaderd worden voor het verlenen van telefonische ondersteuning. Deze telefonische ondersteuning kan alleen verkregen worden onder de voorwaarde dat het systeem bij LydisPlus geregistreerd c.q. door LydisPlus geleverd is. Vraagstukken, telefonisch of per e-mail worden normaliter binnen 24 uur op gereageerd.

Het support team is telefonisch beschikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur via het telefoonnummer: +31 (0) 36 20 20 125 en e-mail service@lydisplus.com.

Buiten kantoortijden is LydisPlus 24 uur per dag bereikbaar via service@lydisplus.com.

Voor deze support wordt door LydisPlus aan de reseller in principe geen kosten in rekening gebracht. LydisPlus

Support LydisPlus, Versie 2.1 Pagina 7

registreert hoe vaak resellers gebruik maken van deze support. LydisPlus behoudt zich het recht voor om deze support in rekening te brengen.

b) Support op afstand

De systemen door LydisPlus 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 resellers die bij LydisPlus bekend zijn kan LydisPlus support op afstand bieden. Voor deze support gelden de volgende voorwaarden:

- Systeem moet direct voor LydisPlus toegankelijk zijn, evt. via het overnemen van een computer in het lokale netwerk of via een cloud omgeving van de fabrikant.
- Primair wordt via support op afstand getracht de problemen op te lossen. Hierbij dient rekening te worden gehouden dat het systeem mogelijk tijdens de remote support tijdelijk niet door de klant kan worden gebruikt.

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

c) Support On-Site

LydisPlus kan de reseller bij bepaalde situaties assisteren On-Site voor het onderzoeken van de voorkomende problemen.

Deze support kan verleend worden onder de volgende voorwaarden:

- LydisPlus maakt met de reseller een afspraak voor een bezoeksdatum. De bezoeksdatum wordt per mail aan de reseller verstuurd en zal definitief gemaakt worden als deze e-mail door de reseller bevestigd retour door LydisPlus ontvangen is.
- De Support Afdeling dient de mogelijkheid te hebben, middels support op afstand, het systeem vooraf op afstand te kunnen bekijken om hieruit verschillende gegevens te halen.
- Primair wordt via support op afstand getracht de problemen op te lossen.
- Hierbij dient rekening te worden gehouden dat het systeem mogelijk tijdens de remote support tijdelijk niet door de klant kan worden gebruikt.
- Tijdens het bezoek dient in ieder geval één technische medewerker van de reseller op locatie aanwezig te zijn.
- Het door LydisPlus geleverd systeem dient compleet volgens de laatste stand van de voor het systeem betreffende installatie- en meetvoorwaarden te zijn gemonteerd en aangesloten.
- Op het door LydisPlus geleverd systeem dienen uitsluitend door LydisPlus geleverde toestellen te zijn aangesloten c.q. aangemeld.
- LydisPlus zal tijdens een bezoek aanwijzingen geven hoe het probleem is op te lossen. Deze oplossing dient de reseller zelf te installeren en daarvoor eventueel materiaal aan te schaffen.
- Door LydisPlus geleverd materiaal tijdens het bezoek wordt direct gefactureerd tegen de daarvoor

Support LydisPlus, Versie 2.1 Pagina 8

geldende verkoopprijs minus de reseller korting.

- Indien het systeem op een niet juiste manier is geïnstalleerd (conform de geldende meet en installatievoorwaarden) kan de LydisPlus medewerker besluiten support op locatie af te breken. De kosten voor het voorrijden en reeds gemaakte werkuren (inclusief reistijd) zullen worden gefactureerd. Als de LydisPlus medewerker besluit dat het bezoek toch afgemaakt wordt, zal het complete bezoek gefactureerd worden. (Inclusief rapportage)
- Problemen in draadloze systemen veroorzaakt door (te weinig) dekking kunnen in veel gevallen worden teruggebracht op een onjuiste manier van inmeten. Hanteer daarom altijd de meest recente versie van de instructie en zorg dat de technici voldoende getraind zijn. Voor het oplossen van deze problemen kan LydisPlus besluiten de gemaakte werkuren te factureren.

6) Kosten Support

LydisPlus hanteert voor Support de volgende

tarieven. Telefonische support:

- Telefonische support uren van € 21,25 excl. BTW per arbeidseenheid van 15 minuten

Support op afstand:

- Support op afstand uren van € 22,50 excl. BTW per arbeidseenheid van 15 minuten

Support On-Site

- Voorrijkosten van € 0,45 excl. BTW per km heen en terug vanuit Almere
- Reizen van € 85,00 excl. BTW per uur
- Arbeid op locatie: € 25,00 excl. BTW per arbeidseenheid van 15 minuten
- Rapportage uren van € 85,00 excl. BTW per uur

LydisPlus rekent geen kosten als fouten in-, aan- of met het systeem zijn geconstateerd. Hierover beslist alleen LydisPlus.

Tijdens het bezoek van de LydisPlus (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.

In principe wordt niet na 17.00 uur gewerkt, tenzij anders overeengekomen.

a) Rapportage van bezoeken

Nadat door LydisPlus een bezoek is gebracht aan een systeem zal hiervan een rapportage plaatsvinden. In deze rapportage zijn constatering, adviezen en afspraken met de reseller vermeld. Eventuele vervolgacties door LydisPlus 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 reseller gezonden worden, maximaal 1 week (5 werkdagen) na het bezoek.

Support LydisPlus, Versie 2.1 Pagina 9

b) Bezoek door fabrikant

Indien door LydisPlus support On-Site verleend is om een probleem aan door LydisPlus geleverde apparatuur op te lossen, en de aangegeven adviezen brengen niet het gewenste resultaat, zal vervolgens de fabrikant door LydisPlus ingeschakeld worden. LydisPlus 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 reseller 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 dat bezoek aan de reseller worden doorberekend.

c) Speciale installaties

Indien door de reseller een project behandeld wordt, welke aangemerkt wordt als "speciale / moeilijke" installatie, kan door LydisPlus in deze assisteren in het bepalen van de juiste apparatuur voor deze klant, evt. op locatie.

LydisPlus zal voor deze assistentie een normaal uurtarief berekenen, en na afloop een rapportage van dit bezoek aan de reseller presenteren. De rapportage zal max. 1 week (5 werkdagen) na meting naar de reseller worden gestuurd.

d) DOA-procedure

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

Bij deze procedure gelden de volgende voorwaarden:

DOA-meldingen dienen binnen 10 werkdagen na de factuurdatum bij LydisPlus bekend te zijn. Het apparaat wat door u als DOA is gemeld, dient binnen één week na de melding door LydisPlus te zijn ontvangen. 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 LydisPlus zijn opgesteld.

DOA-producten dienen onbeschadigd en in originele verpakking te worden opgestuurd onder begeleiding van een RMA formulier.

De Support afdeling van LydisPlus bepaalt of het geretourneerde product onder de DOA-regeling valt. Indien op verzoek van de klant een vervangend product door LydisPlus wordt verstuurd, wordt dit direct gefactureerd.

Indien blijkt dat, na beoordeling van LydisPlus, er sprake is van een DOA-product, wordt het vervangende verstuurd product gecrediteerd. In alle andere gevallen wordt het vervangende verstuurd product niet gecrediteerd en originele als DOA aangemelde product, al dan niet gerepareerd, geretourneerd aan

Support LydisPlus, Versie 2.1 Pagina 10

de afzender.

Een DOA-melding kan telefonisch of per e-mail (service@lydisplus.com) bij de Support afdeling gedaan worden.