

Procedure RMA Request

Joffrey Kater
In opdracht van
Com8 nv
v 1.0

INHOUD

1.	INDIENEN RMA REQUEST.....	3
1.1.	TOELICHTING BENODIGDE INFORMATIE RMA REQUEST.....	3
2.	GARANTIE VOORWAARDEN RMA REQUEST.....	3
2.1.	HET PRODUCT VALT BINNEN DE GARANTIE	3
2.2.	HET PRODUCT VALT BUITEN DE GARANTIE	4
2.3.	UITZONDERING	4
3.	GOLD SUPPORT	4
4.	ACHTERHALEN INNOVAPHONE SERIENUMMERS.....	4
4.1.	MAC-ADRES	4
4.2.	IPEI-ADRES / IMEI-ADRES.....	5

1. INDIENEN RMA REQUEST

Een RMA request kan worden ingediend via de RMA Request webpagina:

<http://www.com8.eu/contact/rma/>

Op deze webpagina is een formulier terug te vinden dat volledig in dient worden gevuld voordat het verstuurd kan worden naar ons RMA e-mailadres: rma@com8.eu

Indien het formulier onvolledig of onjuist is ingevuld, kan dit het RMA Request vertragen.

1.1. TOELICHTING BENODIGDE INFORMATIE RMA REQUEST

Voor het indienen van een RMA Request is de volgende informatie vereist:

1. Name - *naam contactpersoon*
2. Company name - *naam bedrijf*
3. Email - *e-mailadres contactpersoon*
4. Product - *productomschrijving (bv IP110 of IP800)*
5. Product-serial - *productserial*
6. Problem description - *probleemomschrijving*

Om te achterhalen of er nog garantie zit op het product waarvoor een RMA Request wordt aangevraagd, is met name de productserial belangrijk.

De productserial is tevens vereist omdat juist hiermee kan worden achterhaald wat de garantiestatus is van het product.

Er zijn verschillende manieren om de serial te achterhalen van het innovaphone product, hierover meer in

4. Achterhalen innovaphone serienummers.

2. GARANTIE VOORWAARDEN RMA REQUEST

Voor ieder innovaphone product geldt een garantieperiode van 1 jaar. De garantiestatus van het product kan met behulp van het product-serial worden gecontroleerd. Uit de controle kunnen twee conclusies volgen:

1. Het product valt binnen de garantie
2. Het product valt buiten de garantie

In alle gevallen, met uitzondering van Gold Support (lees 3. Gold Support), moet rekening worden gehouden met een reparatietijd van 4 tot 6 weken.

2.1. HET PRODUCT VALT BINNEN DE GARANTIE

Zodra blijkt dat het product waarvoor een RMA Request is ingediend, binnen het eerste jaar van de aanschafperiode valt en voldoet aan de voorwaarden beschreven in de "General Conditions of Business of the Company innovaphone AG" (dit document vindt u via volgende weblink:

http://www.com8.eu/docs/en_termsoftrade.pdf), dan valt het product binnen de garantie. Het product zal kosteloos worden gerepareerd door innovaphone.

Let wel: indien er geen fouten aan het product vast gesteld worden zullen de kosten van reparatie wel doorgerekend worden.

2.2. HET PRODUCT VALT BUITEN DE GARANTIE

Indien blijkt dat het product waarvoor een RMA Request is ingediend, niet binnen het eerste jaar van de aanschafperiode valt of niet voldoet aan de voorwaarden beschreven in de de “General Conditions of Business of the Company innovaphone AG” (dit document vindt u via volgende weblink:

http://www.com8.eu/docs/en_termsoftrade.pdf), dan valt het product buiten de garantie. Het product zal tegen vergoeding kunnen worden gerepareerd door innovaphone.

De prijzen hiervoor zullen vervolgens door com8 worden gecommuniceerd. Na akkoord zal vervolgens het product verder worden gestuurd naar innovaphone.

2.3. UITZONDERING

Mits het product fouten vertoont binnen de eerste aanschafmaand, zal het product kosteloos worden gerepareerd door innovaphone.

3. GOLD SUPPORT

Als dealer is het mogelijk om voor uw innovaphone producten Gold Support aan te bieden aan uw klanten. Gelieve Sales te contacteren om de details hiervan te ontvangen.

Welk voordeel brengt dit met zich mee?

- Toesturen van een vervangproduct binnen 24 werkuren

Bijvoorbeeld zeer interessant bij uitval van bijvoorbeeld een centrale die niet 4 tot 6 weken kan worden gemist.

4. ACHTERHALEN INNOVAPHONE SERIENUMMERS

Om de garantie van een innovaphone product te achterhalen is het serienummer van het toestel vereist. Innovaphone maakt onderscheid tussen twee verschillende serienummers:

1. MAC-adres
2. IPEI-adres

Het MAC-adres is van toepassing op alle innovaphone toestellen, met uitzondering van DECT toestellen, deze maken namelijk gebruik van het zogenaamde IPEI-adres, ookwel bekend als IMEI-nummer.

4.1. MAC-ADRES

Het MAC-adres van een toestel kan op meerdere manieren achterhaald worden (begint altijd met 00-90-33):

- Het serienummer / MAC-adres staat meestal vermeld op de doos van het betreffende toestel
- Het serienummer / MAC-adres staat vermeld aan de onderkant van het toestel
- Via de webinterface van het toestel: Configuration -> General -> Info -> SerialNo
- Via het menu van het toestel: Menu -> Administratie -> Informatie -> S/N
- Via de syslog van de centrale:

Een innovaphone-toestel zal, na het verkrijgen van een IP-adres, zijn hardware-ID broadcasten over het netwerk (dit is in feite hoe de telefoon zal geregistreerd geraken). Deze broadcast-pogingen kunnen we via de syslog opvangen.

Onder Administration -> Diagnostics -> Logging vinken we ‘H.323 Registrations’ aan. Dit bevestigen we door op ‘OK’ te klikken. Indien we nu op de ‘syslog’-link onder het scherm klikken zien we

broadcastpogingen binnenkomen:

Syslog

```
20090330-155246 GK 0 DISCOVER-IN(10.20.30.20:2057),H323=IP230-1b-02-1c  
20090330-155316 GK 0 DISCOVER-IN(10.20.30.20:2057),H323=IP230-1b-02-1c  
20090330-155346 GK 0 DISCOVER-IN(10.20.30.20:2057),H323=IP230-1b-02-1c
```

4.2. IPEI-ADRES / IMEI-ADRES

Het IPEI adres van een DECT toestel kan op de volgende manieren achterhaald worden:

- **IP50:** Open de batterijklep en verwijder de batterij. Onderaan bevindt zich een stickertje waarop het IMEI-nummer staat (dit begint met 00077). Een andere manier is om *99984* in te drukken en dit te bevestigen door op het V'tje te drukken.
- **IP52/IP54:** Druk *99984* en bevestig dit door op het V'tje te drukken. Daarna verschijnt op de tweede lijn het IPEI/IMEI nummer.