

SEQRITE



Policy di Return Material Authorization (RMA)

Seqrите Terminator

24 Novembre, 2016

© 2016 Quick Heal Technologies Ltd. All rights reserved.

La seguente dichiarazione descrive le policy sulla privacy del sito web di Quick Heal Technologies Ltd. Le policy vengono aggiornate periodicamente senza preavviso, pertanto invitiamo a verificare regolarmente eventuali modifiche per rimanere aggiornati. Noi di Quick Heal Technologies Ltd. rispettiamo il vostro desiderio di protezione delle informazioni personali. Questa pagina illustra il tipo di informazioni che chiediamo e in quali situazioni.

Il documento sulla policy di "Return Material Authorization (RMA)" di Seqrite è concepito per supportare i clienti Seqrite nel caso di problemi hardware. Elenca le linee guida che devono essere seguite per ricevere una rapida assistenza dal Team di Supporto Tecnico di Seqrite.

1. Procedura di Return Material Authorization (RMA):

1.1 Registrazione della richiesta RMA

Il cliente può contattare il Team di Supporto Seqrite ai contatti riportati qui di seguito tramite le pagine seguenti:

Supporto Partner: http://www.seqrite.it/Supporto_partner.asp

Supporto Utenti: http://www.seqrite.it/supporto_utenti.asp

1.2 Policy:

- 1.2.1 Un esperto del supporto tecnico di Seqrite verificherà i problemi di hardware riportati dal cliente attraverso uno dei contatti indicati sopra.
- 1.2.2 Il Team di Supporto Tecnico di Seqrite si consulterà con il Team di Controllo Qualità di Seqrite per verificare l'ammissibilità della RMA.
- 1.2.3 La RMA viene considerata solamente quando sono validi i seguenti criteri:
 - 1.2.3.1 Il dispositivo UTM deve godere di una licenza / sottoscrizione valida per poter beneficiare della una sostituzione.
 - 1.2.3.2 Un dispositivo danneggiato per uso inappropriato del cliente è escluso dalla copertura della policy RMA. Il costo di rettifica / sostituzione del dispositivo verrà addebitato al cliente.
 - 1.2.3.3 Il cliente deve conservare la confezione originale per la restituzione del dispositivo UTM.
 - 1.2.3.4 In assenza della confezione originale, il cliente deve utilizzare sacchetti antistatici e scegliere un contenitore appropriato per il trasporto del dispositivo UTM durante la sostituzione dello stesso, per evitare danni all'hardware.
 - 1.2.3.5 Se il dispositivo non è più in garanzia / sottoscrizione, il cliente deve coprire l'intero costo, compreso il costo del servizio di riparazione / sostituzione.
 - 1.2.3.6 La RMA è applicabile solamente per i problemi di hardware.
- 1.2.4 Con riserva di approvazione dei reparti Seqrite (vendite, supporto, QA), il dispositivo verrà processato per la RMA.
- 1.2.5 Un tecnico del supporto di Seqrite si coordinerà con il cliente e riceverà il dispositivo difettoso presso la filiale più vicina. I tempi possono variare in funzione della posizione del cliente rispetto alla filiale Seqrite più vicina oppure in base ad altre circostanze che non dipendono da Seqrite.
- 1.2.6 Il sales account manager approverà la sostituzione in base ai feedback ricevuti dal team tecnico di Seqrite; il tempo di approvazione standard sarà di 24-48 ore lavorative.

2. Trasporto e Spedizione

- 2.1 Il dispositivo danneggiato sarà accettato alle stesse condizioni per le quali era stato ricevuto.
- 2.2 Il cliente deve inviare il dispositivo danneggiato e utilizzare sacchetti antistatici. E' necessario scegliere un contenitore appropriato per il trasporto del dispositivo UTM stesso durante la sostituzione, al fine di evitare danni all'hardware.
- 2.3 Se il dispositivo danneggiato non è imballato correttamente, sarà restituito con le spese a carico del cliente.
- 2.4. Seqrite sostituirà solo il componente danneggiato e non l'intero dispositivo, qualora quest'ultimo risulti ancora idoneo.
- 2.5. Le spese di sostituzione saranno uguali a quelle di listino del dispositivo, nel caso in cui il dispositivo venga ricevuto in condizioni danneggiate.
- 2.6 I dettagli richiesti per il trasporto del dispositivo includono quanto segue:
 - 2.6.1 Nome del cliente con indirizzo di spedizione
 - 2.6.2 Numero del ticket di riferimento RMA
 - 2.6.3 Autorizzazione stradale /strada per il dispositivo riparato/ sostituito.
- 2.7 Tutte le imposte riscosse dalle autorità statali dello Stato del cliente sono a carico del cliente stesso.
- 2.8 Seqrite non è responsabile di eventuali ritardi causati dall'autorità statale per mancanza di documenti o dazi.

3. Annullamento garanzia / Reclamo RMA:

Nelle seguenti situazioni, la garanzia e il reclamo RMA saranno rifiutati:

- 3.1 Se il dispositivo è stato ricevuto da Seqrite in condizioni danneggiate.
- 3.2. Se l'adesivo di garanzia è perforato o danneggiato.
- 3.3. Se l'hardware è stato danneggiato da sbalzi della tensione di alimentazione.
- 3.4. Se il periodo di garanzia del dispositivo è scaduto.
- 3.5. Se il dispositivo è stato utilizzato in modo improprio, smontato o modificato, utilizzato in condizioni ambientali inappropriate, non mantenuto correttamente o è stato sottoposto a altre situazioni simili, Seqrite non sarà responsabile del riconoscimento della garanzia o del reclamo RMA.
- 3.6. Nel caso in cui il dispositivo / hardware sia stato danneggiato a causa di calamità naturali tra cui: fulmini, inondazione, terremoto o incendio.

4. Trasferimento della registrazione e sottoscrizione a nuovo dispositivo:

- 4.1. In seguito al ricevimento del dispositivo sostituito, il cliente è tenuto a fare richiesta al Team di Supporto per il trasferimento della validità della sottoscrizione dal dispositivo

5. Spese del Servizio:

5.1. Seqrite addebiterà le tariffe del servizio secondo le condizioni indicate di seguito:

5.1.1. Il dispositivo ha una sottoscrizione valida.

5.1.2. Se il dispositivo viene ricevuto dopo la scadenza del periodo di sottoscrizione e non viene riscontrato alcun problema tecnico nel dispositivo stesso.

5.1.3. La garanzia / Reclamo RMA è rifiutato secondo quanto previsto nella sezione 3 della presente policy.

5.2. Spese di servizio per la riparazione di un dispositivo fuori sottoscrizione/garanzia:

5.2.1. Il Team di Seqrite informerà il cliente riguardo i costi stimati per riparare i dispositivi fuori sottoscrizione/garanzia dopo aver esaminato i dispositivi stessi.

5.2.2. Il 50% dei costi di riparazione stimati vengono pagati dal cliente in anticipo, prima che l'hardware / dispositivo venga riparato. Seqrite invierà il dispositivo riparato assieme alla fattura, solamente dopo il completamento del pagamento da parte del cliente.

5.2.3. Anche le spese di trasporto sono incluse nel costo del servizio nel caso in cui il cliente ritiri la richiesta di riparazione del dispositivo / hardware che non sia nel periodo di garanzia, dopo che il problema è stato diagnosticato da Seqrite.

5.2.4. Il tempo necessario per affrontare tali problemi verrà comunicato al cliente: esso varia in situazioni diverse a seconda delle complessità che comporta il processo di riparazione.