

# SUPPORT PROGRAMMA

## Inhoud

<b>1) Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2) Fabrikant garantie voorwaarden</b>	<b>4</b>
<b>3) Lydis CARE programma</b>	<b>5</b>
a) Lydis Premium CARE	5
b) Premium CARE producten	6
<b>4) Retour/Reparaties van producten</b>	<b>8</b>
<b>5) Reparatie afhandeling</b>	<b>9</b>
a) Algemeen	9
b) Reparatie onder garantie	9
c) Reparatie buiten garantie	10
d) Prijsopgave akkoord	10
e) Prijsopgave niet akkoord	10
f) Spectralink producten	10
<b>6) Support</b>	<b>13</b>
a) Telefonische support	13
b) Support op afstand	13
c) Support On-Site	13
<b>7) Kosten Support</b>	<b>15</b>
a) Tarieven	15
b) Rapportage van bezoeken	15
c) Bezoek door fabrikant	15
d) Speciale installaties	15
e) DOA-procedure	16
<b>8) Consultancy &amp; Project Management</b>	<b>17</b>
a) Consultancy & Project Management op afstand	17
b) Consultancy & Project Management bij de klant op locatie:	17
<b>9) Training</b>	<b>18</b>
a) Klassikale trainingen:	18
b) Online trainingen:	18

# 1) Inleiding

Dit support programma beschrijft de verschillende diensten die Lydis beschikbaar stelt voor het leveren van support aan haar resellers voor de verschillende producten in haar portfolio.

Het doel van dit programma is om duidelijk aan te geven hoe de support plaatsvindt en of de support wel of niet onder de Lydis garantie valt. Lydis verleent support binnen de hele BeNeLux.

Voor alle gevallen die niet in dit plan omschreven zijn, gelden de algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden. Deze voorwaarden kunnen via de website van Lydis gedownload worden, via de volgende link <https://www.lydis.nl/algemene-voorwaarden>

Deze versie van het support programma vervangt alle vorige versies van onze support programma's.

**Dit reglement is geldig vanaf 1 Augustus 2022.**

## 2) Fabrikant garantie voorwaarden

De producten die Lydis in haar portfolio heeft zijn uitgerust met een uitgebreide fabrieksgarantie. Op deze garantie kan aanspraak gemaakt worden voor een termijn van 12 maanden na aankoop van de apparatuur. Waar een fabrikant een ruimere garantie periode aanbiedt, wordt dit door Lydis gevolgd.

In deze garantie periode zorgt Lydis voor de kosteloze vervanging en/of reparatie van alle onderdelen die wegens fabricage- of materiaalfouten defect zijn. Lydis 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 eindgebruiker overlegd te kunnen worden.

Indien de aankoopnota niet overlegd kan worden, zal de garantietermijn bepaald worden vanaf de datum waarop de apparatuur uit het Lydis magazijn geleverd is.

Is deze datum niet bekend, kan contact opgenomen worden met Lydis, van maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur via het telefoonnummer: +31 (0) 36 20 20 120 en e-mail [service@lydis.com](mailto:service@lydis.com) of [info@lydis.com](mailto:info@lydis.com).

Ook kan de garantietermijn online gecontroleerd worden via de volgende URL <https://www.lydis.nl/warranty>.

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 etc.
- Ingrep, dan wel handeling derden.
- De garantiestickers beschadigd zijn.
- Reparaties door anderen dan Lydis zijn verricht.
- Gegevens op de herkomststicker van het apparaat zijn verwijderd of veranderd.
- Batterijen

### 3) Lydis CARE programma

Voor de Yealink producten heeft Lydis besloten een additioneel CARE (garantie) programma aan te bieden

#### a) Lydis Premium CARE

Op deze betaalde CARE programma kan aanspraak gemaakt worden voor een termijn van max. 48 maanden na aankoop van de apparatuur, afhankelijk welke CARE programma aangekocht wordt, en is feitelijk een verlenging van de fabriek garantie tot een maximale termijn van 48 maanden. Dit noemen wij Lydis Premium CARE.

Dit aanvullende garantie programma heeft de volgende voorwaarden:

- Lydis Premium CARE is van toepassing voor nieuwe Yealink audio & video producten welke door Lydis geleverd zijn vanaf 1 januari 2022. De lijst van producten waarop het Lydis Premium CARE programma van toepassing is staat gespecificeerd in onderstaande tabellen (“audio producten”, “video producten”), maar ook op onze website onder ‘SERVICE & GARANTIE – Lydis Premium Care’ <https://www.lydis.nl/service-garantie/garantie-overzicht/lydis-premium-care-programma>.
- Premium CARE wordt bij de video producten geboden op de genoemde artikelen. Additionele accessoires die bij een video installatie worden gebruikt, worden nadrukkelijk van Premium CARE uitgesloten.
- Met Lydis Premium CARE kan de klant, naast ondersteuning op defecte hardware, ook een beroep doen op technische ondersteuning door de gespecialiseerde support medewerkers van Lydis.
- Lydis Premium CARE kan alleen door directe klanten (Resellers/Sub-Distributeurs) van Lydis aangekocht worden.
- Het activeren/aankopen van Lydis Premium CARE op een product kan direct bij aankoop tot maximaal een periode van drie maanden na aankoopdatum bij Lydis. Dit op basis van de datum dat Lydis het product heeft uitgeleverd.
- Lydis Premium CARE wordt op MAC adres geregistreerd.
- De actuele Premium CARE prijzen voor de audio & video producten zijn te vinden in de prijslijst. Ook kunt u hiervoor contact opnemen met de verkoop binnendienst, tel +31 36 20 20 120 of [sales@lydis.com](mailto:sales@lydis.com).
- Lydis Premium CARE termijn zal aanvangen vanaf de datum van aankoop door de eindgebruiker.
- Aanspraak op de Lydis Premium CARE kan alleen gedaan worden door directe klanten (Resellers/Sub-Distributeurs) van Lydis. Eindgebruikers zullen zich voor aanspraak op Lydis Premium CARE moeten wenden tot hun reseller die de apparatuur bij Lydis aangekocht heeft.
- Aanmelden van een RMA (ook tijdens de Lydis Premium CARE termijn) gebeurt via het RMA formulier op de Lydis website <https://www.lydis.nl/support/rma-aanmelden>. De volgende gegevens dienen ingevuld te worden:
  - Product SN/MAC
  - Beschrijving van de storing

- Verzendadres van de klant
- Bedrijfsnaam
- Naam contactpersoon
- Telefoon en e-mail
- Om aanspraak te kunnen maken op de Lydis Premium CARE dient een originele gedateerde factuur naar de eindgebruiker overlegd te worden. Als deze niet voorhanden is, geldt de datum van uitlevering door Lydis.
- Lydis zal per product, op basis van het MAC adres, de aanspraak op garantie (zowel de fabriek garantie als de Lydis Premium CARE) beoordelen.
- De Lydis Premium CARE op de gespecificeerde producten omvat kosteloze reparatie dan wel vervanging van (onderdelen van) de goederen in geval van materiaal- en/of fabricagefouten.
- Lydis houdt zich het recht voor om kosten in rekening te brengen als het defect niet onder de algemene garantievoorzwaarden valt zoals beschreven in de Lydis Algemene Voorwaarden <https://www.lydis.nl/algemene-voorwaarden>.
- Als een Yealink product, met Lydis Premium CARE door Lydis geacht wordt defect te zijn maar op dat moment niet meer beschikbaar is in het portfolio, heeft Lydis naar eigen goeddunken de mogelijkheid voor het repareren, crediteren van het product of het leveren van een gelijkwaardig of beter model/product.

Voor alle overige niet genoemde situaties zijn de Lydis Algemene Voorwaarden van kracht.

## b) Premium CARE producten

Audio producten		Video producten	
Product	Art.nr.	Product	Art.nr.
CP920	CP920-CARE	A20 - alle uitvoeringen	A20-010-CARE
CP930W	CP930-CARE	A30 - alle uitvoeringen	A30-010-CARE
CP960 - alle uitvoeringen	CP960-CARE	MVC320 - alle uitvoeringen	MVC320-CARE
MP50 - alle uitvoeringen	MP50-CARE	MVC400 - alle uitvoeringen	MVC400-CARE
MP54 - alle uitvoeringen	MP54-CARE	MVC640 - alle uitvoeringen	MVC640-050-CARE
MP56 - alle uitvoeringen	MP56-CARE	MVC840 - alle uitvoeringen	MVC840-000-CARE
MP58	MP58-CARE	MVC860 - alle uitvoeringen	MVC860-CARE
MP58-WH	MP58-WH-CARE	MVC940 - alle uitvoeringen	MVC940-CARE
SIP-T31G	SIP-T31G-CARE	UVC40 - alle uitvoeringen	UVC40-CARE
SIP-T31P	SIP-T31P-CARE	UVC84 - alle uitvoeringen	UVC84-CARE
SIP-T33G	SIP-T33G-CARE	UVC86 - alle uitvoeringen	UVC86-CARE
SIP-T33P	SIP-T33P-CARE	Yealink Roomcast	ROOMCAST-CARE
SIP-T42U	SIP-T42U-CARE	Yealink Roompanel voor Teams	ROOMPANEL-CARE
SIP-T43U	SIP-T43U-CARE	ZVC400	ZVC400-CARE
SIP-T46U	SIP-T46U-CARE	ZVC840	ZVC840-CARE

SIP-T48U	SIP-T48U-CARE		
SIP-T53	SIP-T53-CARE		
SIP-T53W	SIP-T53W-CARE		
SIP-T54W	SIP-T54W-CARE		
SIP-T57W	SIP-T57W-CARE		
SIP-T58W	SIP-T58W-CARE		
VP59	VP59-CARE		

De actuele lijst met CARE artikelen vind u in de prijslijst of op onze website

<https://www.lydis.nl/service-garantie/garantie-overzicht/lydis-premium-care-programma>.

## 4) Retour/Reparaties van producten

Retouren/Reparaties dienen franco aangeboden te worden op het volgende adres:

Lydis b.v.  
T.a.v.: Service afdeling  
Jool-Hulstraat 16  
1327 HA ALMERE

Om een product retour of ter reparatie aan te bieden dient een RMA nummer bij Lydis telefonisch of per e-mail te worden aangevraagd. Dit RMA nummer kan vervolgens gebruikt worden om via de website van Lydis een RMA formulier in te vullen, via de volgende URL <https://www.lydis.nl/support/rma-aanmelden>.

Na het invullen van het RMA formulier ontvangt u per e-mail een bevestiging.  
Deze bevestiging dient u af te drukken en samen met product aan Lydis te retourneren.



## 5) 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.
- Ingevuld RMA formulier met daarop
  - Duidelijke klachtoomschrijving 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 naar de eindgebruiker dient aanwezig te zijn als aanspraak op garantie wordt gemaakt

De apparatuur wordt geretourneerd in dezelfde cosmetische staat zoals door Lydis is ontvangen.

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

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

Als Lydis op verzoek een back-up maakt is Lydis voor verlies van instellingen, software of data niet aansprakelijk.

Lydis vertrouwt erop dat van de producten die bij Lydis 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 van de fabrikant.

De doorlooptijd is standaard 5 werkdagen na ontvangst bij Lydis 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

Als een product in de garantie voorwaarden van Lydis valt, zal de reparatie door de Support Afdeling volledig onder garantie worden uitgevoerd. Er worden geen kosten voor zowel materiaal als arbeidsloon doorberekend. Hierop is uitgezonderd wanneer het opgegeven defect niet wordt geconstateerd. De gemaakte onderzoekskosten zullen dan in rekening gebracht worden.

### c) Reparatie buiten garantie

Als een product buiten de garantie voorwaarden van Lydis 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 Lydis 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.

In het geval van de situatie dat het opgegeven defect niet wordt geconstateerd zullen de gemaakte onderzoekskosten in rekening gebracht worden.

### 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 Lydis 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 klachtomschrijving. Zonder duidelijke klachtomschrijving kan reparatie niet in behandeling genomen worden.
- Handsets dienen zo compleet mogelijk te worden opgestuurd (accu, accu deksel)
- Binnen de garantietermijn worden de Spectralink (IP) DECT Server handsets kosteloos

Support Programma Lydis, Versie 2.7 Pagina 10

- 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	€ 50,00	€ 124,00
Butterfly	€ 50,00	€ 124,00
7420	€ 50,00	€ 127,00
7440	€ 50,00	€ 184,00
7520	€ 50,00	€ 141,00
7540	€ 50,00	€ 141,00
7522	€ 50,00	€ 141,00
7532	€ 50,00	€ 141,00
7212	€ 50,00	€ 141,00

7620	€ 50,00	€ 192,00
7622	€ 50,00	€ 192,00
7640	€ 50,00	€ 192,00
7642	€ 50,00	€ 192,00
7710	€ 50,00	€ 148,00
7502	€ 50,00	€ 148,00
7202	€ 50,00	€ 148,00
7720	€ 50,00	€ 183,00
7722	€ 50,00	€ 183,00
7740	€ 50,00	€ 183,00
7742	€ 50,00	€ 183,00
Spectralink 8453	€ 67,50	€ 384,00
Spectralink 8440 / 8441	€ 67,50	€ 237,00
Pivot 8741	€ 67,50	€ 337,00
Pivot 8741 display gebroken	€ 67,50	€ 433,00
Pivot 8742	€ 67,50	€ 250,00
Versity 9540	€ 67,50	€ 565,00
Versity 9553	€ 67,50	€ 715,00
Versity 9640 LTE	€ 67,50	€ 771,00
Versity 9653 LTE	€ 67,50	€ 854,00

## 6) Support

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

De diverse manieren hebben hun eigen specifieke voorwaarden.

### a) Telefonische support

Bij het installeren van een door Lydis geleverd systeem of bij het zoeken naar bepaalde storings in een bestaand systeem, waarin Lydis producten gebruikt worden, kan Lydis benaderd worden voor het verlenen van telefonische ondersteuning. Deze telefonische ondersteuning kan alleen verkregen worden onder de voorwaarde dat het systeem bij Lydis geregistreerd c.q. door Lydis 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@lydis.com](mailto:service@lydis.com).

Buiten kantoortijden is Lydis 24 uur per dag bereikbaar via [service@lydis.com](mailto:service@lydis.com).

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

### b) Support op afstand

De systemen door Lydis 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 Lydis bekend zijn kan Lydis support op afstand bieden. Voor deze support gelden de volgende voorwaarden:

- Systeem moet direct voor Lydis 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 Lydis aan de reseller in principe geen kosten in rekening gebracht. Lydis registreert hoe vaak resellers gebruik maken van deze support. Lydis behoudt zich het recht voor om deze support in rekening te brengen.

### c) Support On-Site

Lydis 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:

- Lydis maakt met de reseller een afspraak voor een bezoeksdatum. De bezoeksdatum wordt per e-mail aan de reseller verstuurd en zal definitief gemaakt worden als deze e-mail door de reseller bevestigd retour door Lydis 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 Lydis 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 Lydis geleverd systeem dienen uitsluitend door Lydis geleverde producten te zijn aangesloten c.q. aangemeld.
- Lydis 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 Lydis geleverd materiaal tijdens het bezoek wordt direct gefactureerd tegen de daarvoor geldende verkoopprijs minus de reseller korting.
- Indien het systeem op een niet juiste manier is geïnstalleerd (conform de geldende meet en installatievoorwaarden) kan de Lydis medewerker besluiten support op locatie af te breken. De kosten voor het voorrijden en reeds gemaakte werkuren (inclusief reistijd) zullen worden gefactureerd. Als de Lydis 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 Lydis besluiten de gemaakte werkuren te factureren.

## 7) Kosten Support

Lydis hanteert voor de technische support op de producten de volgende tarieven.

### a) Tarieven

#### Telefonische Support

- € 25,00 excl. BTW per arbeidseenheid van 15 minuten - (€ 100,00 excl. BTW per uur)
- Artikel nummer: *TECH-SUPPORT-REMOTE*

#### Support On-Site

- Consultancy op locatie (incl. voorrij- en reiskosten): € 140,00 excl. BTW per uur
- Rapportage uren: € 100,00 excl. BTW per uur
- Artikel nummer: *TECH-CONSULTANCY-LOCATIE*

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

Tijdens het bezoek van de Lydis (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.

### b) Rapportage van bezoeken

Nadat door Lydis 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 Lydis 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.

### c) Bezoek door fabrikant

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

### d) Speciale installaties

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

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

## e) DOA-procedure

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

Bij deze procedure gelden de volgende voorwaarden:

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

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

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

Indien blijkt dat, na beoordeling van Lydis, 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 de afzender.

Een DOA-melding kan telefonisch of per e-mail ([service@lydis.com](mailto:service@lydis.com)) bij de Support afdeling gedaan worden.



## 8) Consultancy & Project Management

Lydis heeft gecertificeerde specialisten in huis op het gebied van IP Communicatie-oplossingen waaronder VoIP, videoconferentie, draadloze DECT en/of WiFi oplossingen met de volgende kennisgebieden:

- Hybride werken
- Hardware
- Software
- Videoplatforms
- Metingen op locatie voor (DECT, WiFi)

Deze kennis kan ingehuurd worden ten behoeve van:

- Opstellen en/ of toetsen criteria aanbestedingen
- Design en ontwerp
- Proof of Concept
- Projectbegeleiding en implementatie

Lydis hanteert voor deze Commerciële en/of Technische Consultancy & Project Management de volgende tarieven.

### a) Consultancy & Project Management op afstand

- € 25,00 excl. BTW per arbeidseenheid van 15 minuten - (€ 100,00 excl. BTW per uur)
- Te bestellen Artikel nummers:
  - Commericeel: COM-CONSULTANCY-REMOTE
  - Technisch: TECH-CONSULTANCY-REMOTE

### b) Consultancy & Project Management bij de klant op locatie:

- Consultancy op locatie (incl. voorrij- en reiskosten): € 140,00 excl. BTW per uur
- Rapportage uren: € 100,00 excl. BTW per uur
- Te bestellen Artikel nummers:
  - Commericeel: COM-CONSULTANCY-REMOTE
  - Technisch: TECH-CONSULTANCY-REMOTE

## 9) Training

Lydis heeft specialisten in huis waarmee we uw medewerkers kunnen trainen op de volgende gebieden:

- Technisch voor alle Lydis producten en diensten, voor de volgende kennisgebieden:
  - Telefoontoestellen
  - Headsets
  - Videoconference apparatuur
  - Werken met MS Teams
  - Toegangscontrole- en intercom systemen
  - Netwerk apparatuur
  - DECT / WiFi oplossingen
  - Gateways
  
- Sales & marketing trainingen:
  - hoe overtuig ik mijn klant
  - hoe maak ik een winnende offerte

Lydis hanteert voor trainingen de volgende tarieven.

### a) Klassikale trainingen:

Klassikale training bij Lydis	€ 180,00 exclusief BTW per persoon
Klassikale training bij Lydis, klant specifiek	€ 225,00 exclusief BTW per persoon
Klassikale training op locatie	€ 140,00 exclusief BTW per uur

### b) Online trainingen:

Online technische training via Microsoft Teams	€ 75,00 exclusief BTW per persoon
Online sales & marketing training via Microsoft Teams	Kosteloos

Werktijden zijn van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur.