



IBIS S.r.l.
Legal Office: Via Monte Grappa, 7 - 24121 Bergamo – Italy
Headquarters: Via Cascina Bruciata, 3 - 24068 Seriate - Bergamo – Italy
Ph: 0039 (035) 4236343 Fax: 0039 (035) 2922079
www.ibisray.com – info@ibisray.it
VAT Number: IT 02942850161

IBIS Service Policy

Indice

1.	Servizio Post Vendita.....	4
1.1	Definizione del servizio post vendita	4
1.2	Scopo.....	4
1.3	Terminologia	4
2.	Servizio di Assistenza Tecnica	4
2.1	Concetto del servizio di assistenza tecnica	4
2.2	Centri di assistenza tecnica	5
2.3	Orari del servizio	5
2.4	Tipologia di servizi di assistenza tecnica	5
2.5	Termine del Periodo di Assistenza	6
3.	Principi e procedure di garanzia.....	6
3.1	Periodo di garanzia.....	6
3.2	Copertura della garanzia	7
3.3	Riparazione in garanzia	7
3.4	Cancellazione della garanzia	7
4	Return Material Authorization (RMA).....	7
4.1	Definizione di RMA.....	7
4.2	Copertura e classificazione delle RMA.....	7
4.3	Procedura per la richiesta di Autorizzazione al reso del materiale (RMA)	8
4.4	Costi per RMA	9
4.5	Esclusioni su RMA	9
5	Logistica e Incoterms applicabili	10
5.1	Logistics Contact Points	10
5.2	Incoterms e termini di pagamento	10
6	Prezzi Assistenza Tecnica	10
6.1	Prezzi per parti di ricambio	10
6.2	Costi di Riparazione.....	10
6.3	Pagamento delle riparazioni e delle parti di ricambio	11
7.	Accettazione e termine della Service Policy	11

7.1	Accettazione della Service Policy di IBIS	11
7.2	Termine della Service Policy di IBIS.....	11
	Allegato I – Periodi di garanzia dei prodotti, periferiche, accessori.	12
	Allegato II - Definizione di garanzia PRO RATA TEMPORIS	13
	Allegato III – Costi per estensioni di garanzia	14
	Allegato IV – Costi di riparazione	15
	Revisioni del presente documento	16

1. Servizio Post Vendita

1.1 Definizione del servizio post vendita

Questo documento descrive le politiche sui servizi forniti in risposta alle problematiche emerse sui dispositivi medici venduti, e relativi accessori, venduti da IBIS s.r.l. (di seguito "IBIS").

Questa politica integra le condizioni di vendita in vigore.

1.2 Scopo

Questa politica si applica ai dispositivi medici e ai relativi accessori prodotti e venduti da IBIS.

1.3 Terminologia

- 1) Cliente Diretto: un cliente che acquista un prodotto direttamente da IBIS.
- 2) Cliente Indiretto: un cliente che acquista un prodotto da IBIS o un sistema che contiene un prodotto di IBIS da un cliente diretto.
- 3) Cliente/Utente Finale: un cliente/utente che ha acquistato ed utilizza in ambiente lavorativo un bene fornito da IBIS, tramite un Cliente Diretto o Cliente Indiretto.
- 4) Termine del Periodo di Assistenza: indica la scadenza del period di Assistenza di un determinato bene. Dopo tale scadenza non sarà possibile fornire alcun tipo di Assistenza tecnica o supporto tecnico al prodotto in questione.

2. Servizio di Assistenza Tecnica

2.1 Concetto del servizio di assistenza tecnica

I servizi di supporto tecnico vengono forniti, su richiesta dei clienti diretti, quando viene riscontrato un problema durante l'utilizzo del prodotto fabbricato o venduto da IBIS. IBIS fornisce supporto tecnico solo ai clienti che acquistano direttamente i suoi beni; il diritto del cliente a ricevere i servizi di supporto tecnico non può essere trasferito ad altri clienti, fornitori o utenti.

2.2 Centri di assistenza tecnica

Tutti i servizi di Assistenza tecnica e supporto sono forniti dalla sede operative di IBIS e, se necessario, designati ai centri di Assistenza e supporto tecnico del produttore originale, nel caso di beni non prodotti da IBIS.

2.3 Orari del servizio

Il supporto tecnico fornito da IBIS o dai centri di Assistenza designati è disponibile nei consueti orari di ufficio ovvero dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00 da lunedì a venerdì ad esclusione delle festività. In riferimento a centri di assistenza dislocati fuori Italia si rimanda agli orari di apertura dei produttori originali. Il servizio di assistenza tecnica potrebbe subire cancellazioni o modifiche agli orari durante le festività.

2.4 Tipologia di servizi di assistenza tecnica

- a) *Supporto Generico*: IBIS può fornire supporto ai propri clienti attraverso diversi canali quali telefono, mail, chat, ecc.. Si precisa che le informazioni sul prodotto, a seguito di richieste tecniche, possono essere fornite solo quando viene stipulato un accordo di non divulgazione (NDA) o un altro contratto equivalente tra IBIS e il suo cliente.
- b) *Supporto Remoto*: quando il servizio di supporto generico non può risolvere il problema IBIS può utilizzare i servizi di accesso remoto, previo espresso consenso del cliente.
- c) *Supporto On Site*: alle seguenti condizioni, IBIS può richiedere l'autorizzazione al cliente diretto per inviare il proprio personale nella sede del cliente diretto stesso oppure presso la sede di un cliente indiretto o cliente/utente finale.
 - a) Le problematiche sull'apparecchiatura persistono nonostante i tentativi di riparazione effettuati tramite il Supporto generico ed il Supporto Remoto.
 - b) Le problematiche non sono chiaramente identificabili tramite i canali di comunicazione del supporto generico e/o remoto.
 - c) E' possibile che il problema evidenziato causi gravi danni all'affidabilità dell'apparecchiatura.
 - d) Ogni altra circostanza che IBIS ritiene valida per procedure con ulteriore assistenza in loco.

4) Istruzione e formazione

- a) IBIS fornisce programmi di istruzione e formazione ai propri rivenditori.
- b) Su richiesta di un rivenditore IBIS fornisce in via gratuita la formazione; la formazione avviene solo a seguito di un ordine di acquisto preventivo.

- c) La formazione può avvenire solo presso la sede produttiva di IBIS.
- d) Oltre alla formazione iniziale, concessa gratuitamente, è possibile richiedere ulteriori corsi di formazione che saranno, in questo caso, a carico del cliente.

2.5 Termine del Periodo di Assistenza

- Il termine del periodo di Assistenza su un prodotto realizzato da IBIS è fissato in 10 anni dalla data di fabbricazione.
- Sui prodotti in phase-out il termine sarà di 5 anni dalla data di fabbricazione.
- IBIS fornirà Assistenza dalla data di spedizione fino al termine del periodo di assistenza del prodotto.
- Allo scadere del periodo eventuali riparazioni, aggiornamenti e/o manutenzioni potrebbero non essere autorizzate o eseguite.
- Se ritenuto che il cliente abbia intenzionalmente danneggiato o smontato il prodotto, IBIS può revocare qualsiasi periodo di garanzia esistente e cessare tutti i servizi di supporto tecnico relativi al prodotto.

3. Principi e procedure di garanzia

3.1 Periodo di garanzia

- Il periodo di garanzia segue il contratto di vendita. Salvo diversi accordi preventivi la garanzia di un prodotto IBIS è di 12 mesi dalla data di fatturazione del bene, valida su tutti i componenti del prodotto ad eccezione di parti soggette ad usura, quali, a titolo di esempio freni e/o ruote. Su tutte le apparecchiature radiologiche la garanzia di 12 mesi, fatto salvo diversi accordi, non comprende il monoblocco per il quale verrà utilizzata la garanzia pro-rata temporis (vedi **Allegato II**).
- Il periodo di garanzia su accessori, periferiche o altri disposizioni seguirà quanto indicato nell'**Allegato I**.
- Il periodo di garanzia può essere eventualmente esteso acquistando l'estensione di garanzia sui prodotti. L'estensione può essere richiesta solo contestualmente all'ordine e dovrà essere confermata da IBIS tramite conferma d'ordine. Eventuali richieste di estensione effettuate dopo l'emissione della conferma d'ordine non saranno accettate. IBIS potrà valutare l'accettazione di tali richieste a sua insindacabile discrezione.
- Il periodo di estensione di garanzia massimo è di 5 anni dalla data di fatturazione.
- I costi relativi al servizio di estensione della garanzia sono indicati nell'**Allegato III**

3.2 Copertura della garanzia

La garanzia si applica esclusivamente ai prodotti utilizzati conformemente a quanto previsto ed indicato sul manual di uso e servizio. Nel caso di uso improprio la garanzia non potrà in alcun caso essere applicata.

- La garanzia viene applicata solo quando il prodotto viene utilizzato nelle condizioni ambientali previste e per gli scopi specificati nel manuale dell'utente.
- Quando l'unità viene utilizzata in un ambiente che supera i livelli previsti dalle condizioni ambientali operative indicate, la garanzia non potrà essere applicata.

3.3 Riparazione in garanzia

La riparazione in garanzia si applica esclusivamente alle parti o ai componenti che devono essere riparate.

Tutte le parti riparate potranno godere di sei mesi di garanzia. La garanzia di sei mesi sulle parti di ricambio non potrà in alcun modo estendere la garanzia prevista sull'intera apparecchiatura.

3.4 Cancellazione della garanzia

Se giudicato che il cliente, il cliente finale o l'utilizzatore ha intenzionalmente danneggiato, utilizzato con incuria o smontato l'apparecchiatura, IBIS può recedere da qualsiasi condizione di garanzia sull'intero prodotto e cancellare le eventuali estensioni di garanzia attive; nessun rimborso sarà dovuto in questo caso ed IBIS potrà, a suo insindacabile giudizio, ritenere concluso il periodo di assistenza tecnica del prodotto.

4 Return Material Authorization (RMA)

4.1 Definizione di RMA

"Return Material Authorization" (autorizzazione al reso di materiale), d'ora in poi "RMA", è il processo di restituzione e riparazione di un prodotto difettoso o guasto.

4.2 Copertura e classificazione delle RMA

La procedura RMA si applica esclusivamente ai prodotti venduti da IBIS.

Le classificazioni dell'RMA sono:

- *RMA senza costi: senza alcun addebito sulle parti di ricambio se richiesto entro il periodo di garanzia.*

- *RMA a pagamento: verranno addebitati i costi di riparazione nei seguenti casi:*
 - a. *Il prodotto non risulta coperto da garanzia poiché oltre il periodo concordato;*
 - b. *Il prodotto è stato utilizzato in condizioni ambientali non previste dal manuale d'uso;*
 - c. *Il difetto è riconducibile ad incuria o uso scorretto da parte dell'utilizzatore;*

Per i casi b) e c) verranno applicati i costi di riparazione nonostante il prodotto risulti ancora in garanzia.

4.3 Procedura per la richiesta di Autorizzazione al reso del materiale (RMA)

1 Apertura della RMA

- a. Richiesta di reso da parte del cliente e del report sui difetti riscontrati.
- b. Comunicazione di presa in carico della richiesta e successiva comunicazione del numero di RMA.

2 Lavorazione della RMA

- a. Ricezione del prodotto difettoso. Visione e tentativo di riprodurre il difetto riportato dal cliente.
Analisi del guasto.
- b. Riparazione del prodotto.
- c. Preparazione del prodotto per il reso al cliente secondo i termini di resa previsti.

3 Chiusura della RMA

- a. La procedura RMA si conclude non appena il bene è spedito al cliente.

4 Cancellazione della RMA

- a. Se il cliente non desidera procedere alla riparazione del prodotto difettoso, IBIS cancellerà la richiesta di riparazione (RMA) e preparerà il prodotto per il reso non riparato.
- b. Dopo l'analisi preliminare, il prodotto potrebbe risultare non idoneo alla riparazione per qualsiasi motivo, ad esempio il prodotto non rientra nel periodo di assistenza tecnica. In questi casi la richiesta RMA verrà cancellata ed il prodotto preparato per il reso.
- c. In altre circostanze come ad esempio nel caso in cui la riparazione è impossibile oppure il costo della stessa supera il valore del prodotto, la richiesta RMA verrà cancellata ed il prodotto predisposto al reso.

4.4 Costi per RMA

- 1 RMA senza spese: se determinato che si procederà alla RMA senza spese, la riparazione del prodotto avverrà senza alcun addebito al cliente.
 - *Tuttavia, anche se il prodotto viene inizialmente ritenuto come RMA senza spese, può essere convertito in RMA a pagamento se viene identificato l'uso improprio da parte del cliente. In questo caso, IBIS comunicherà al cliente la modifica della RMA e fornirà un preventivo. Se il cliente accetterà la RMA a pagamento si procederà con la riparazione.*
- 2 RMA a pagamento: se determinato che si procederà con RMA a pagamento, la diagnosi e la riparazione del prodotto sarà addebitata al cliente previa accettazione del preventivo.
 - *Nel caso di RMA a pagamento il prodotto riparato verrà predisposto per il reso al cliente previo saldo dei costi di riparazione.*
 - *Nel caso in cui la richiesta RMA venga interrotta a seguito di richiesta del cliente, i costi di diagnosi verranno comunque addebitati.*
- 3 Se il costo della riparazione non verrà saldato entro 6 mesi dall'apertura della RMA, IBIS procederà ad ulteriore sollecito al cliente. Se dopo 12 mesi dall'apertura della RMA il costo della riparazione non verrà saldato si considererà che il cliente abbia rinunciato alla riparazione del bene e non potrà godere di altro diritto sul prodotto.

I costi per la riparazione dei prodotti o degli accessori sono definiti nell'**Allegato II**.

4.5 Esclusioni su RMA

- In base alle seguenti condizioni IBIS può rifiutare di procedere con l'autorizzazione della RMA inviando le motivazioni al cliente:
 - 1 Se il bene è stato manomesso o smontato dal cliente, senza preventiva autorizzazione, nel tentativo di riparare in autonomia il prodotto.
 - 2 Se viene rilevata un'intenzionale manomissione del prodotto.
 - 3 Il bene è stato inviato ad IBIS senza seguire la procedura RMA.
 - 4 Il prodotto non è riparabile poiché ha raggiunto il fine vita oppure per impossibilità di reperimento dei ricambi necessary.

5 Logistica e Incoterms applicabili

5.1 Logistics Contact Points

La sede IBIS di Via Cascina Bruciata, 3 Seriate, Bergamo è il principale contatto logistico.

Le condizioni di trasporto/logistica possono essere modificate previo consenso di IBIS e dei suoi clienti.

5.2 Incoterms e termini di pagamento

I costi di trasporto seguono queste indicazioni:

In qualsiasi caso, sia che si tratti di prodotto in garanzia, gratuito, in visione o a pagamento, il cliente si farà carico dei costi relativi al trasporto per entrambe le direzioni di spedizione.

Cliente	→	IBIS (CFR, IBIS)
IBIS	→	Cliente (EXW, IBIS)

6 Prezzi Assistenza Tecnica

6.1 Prezzi per parti di ricambio

- Il cliente può acquistare una parte di ricambio (da qui in poi P/R) da IBIS
- Fare riferimento all' **Allegato V** per ulteriori dettagli sulle P/R.
- Secondo le normative IATA le batterie sono classificate come merce pericolosa pertanto sarà necessario utilizzare un imballo adeguato e gli eventuali ulteriori costi verranno addebitati al cliente.
- Il cliente non può acquistare quantità inferiori a quanto previsto dalle quantità minime d'acquisto se applicabili alla parte di ricambio.

6.2 Costi di Riparazione

- Dopo analisi del prodotto da riparare, IBIS informerà il cliente dei difetti riscontrati, delle operazioni di riparazione necessarie e dei relativi costi.
- Solo dopo che il Cliente avrà dato il benestare alla riparazione verrà dato seguito a tale attività.
- I costi di riparazione sono indicati nell' **Allegato IV**

6.3 Pagamento delle riparazioni e delle parti di ricambio

- Il pagamento delle parti di ricambio o dei costi di riparazione è da intendersi a 7 giorni dalla data di fatturazione del bene o dell'intervento tecnico. Ogni altra modalità di pagamento dovrà essere preventivamente concordata con l'ufficio vendite di IBIS.

7. Accettazione e termine della Service Policy

7.1 Accettazione della Service Policy di IBIS

- 1 L'accettazione della conferma d'ordine fornita da IBIS (fornita in qualsiasi forma verbale o scritta) implica anche l'accettazione delle condizioni previste nella politica di service.

7.2 Termine della Service Policy di IBIS

- 1 IBIS può rifiutare la riparazione di un prodotto o la fornitura di ricambi nel caso il cliente non accetti le condizioni previste dalla politica di service.

Allegato I – Periodi di garanzia dei prodotti, periferiche, accessori.

Category	Details	Warranty	Remarks
Unità IBIS	Unità mobile della serie Simply e Matrix, archi a "C" della serie Neeo, tavoli CDR vet	12 Months	-Basato sulla data di fatturazione del prodotto -Il monoblocco segue diversi termini di garanzia (vedi di seguito)
Monoblocchi	Monoblocchi ad anodo rotante o fisso	12 Mesi Pro Rata Temporis	-I dettagli sulla Pro Rata Temporis sono indicati di seguito
Cuffie	Qualsiasi modello	12 Mesi	-Basato sulla data di fatturazione del prodotto
Batterie	Qualsiasi batteria, sia essa adibita alle unità mobile, a pannelli detettori, UPS oppure a qualsiasi altro bene	6 Mesi	-Basato sulla data di fatturazione del prodotto
Periferiche	Caricabatterie, adattatori AC, Alimentatori, SCU (per pannelli digitali)	6 Mesi	-Basato sulla data di fatturazione del prodotto -Solo una sostituzione gratuita ammissibili nell'arco del periodo di garanzia
Altre periferiche	Sistemi dosimetrici, stampanti, accessori PC	12 Mesi	-Basato sulla data di fatturazione del prodotto -Solo una sostituzione gratuita ammissibili nell'arco del periodo di garanzia
IT Hardware	Workstation, computer fanless, desktop computer, monitor (qualsiasi modello)	12 Mesi	-Basato sulla data di fatturazione del prodotto
Pannelli detettori digitali	Tutti i modelli di pannello commercializzati (secluse batterie, periferiche ed altri accessori annessi ai pannelli)	24 Mesi	-Basato sulla data di fatturazione del prodotto -Solo una sostituzione gratuita ammissibili nell'arco del periodo di garanzia
Collimatori	Tutti i modelli installati	12 Mesi	-Basato sulla data di fatturazione del prodotto

Allegato II - Definizione di garanzia PRO RATA TEMPORIS

Termini della garanzia PRO RATA Temporis			
Mesi	Valore della garanzia residua	Percentuale di valore del ricambio da riconoscere ad IBIS	
1	0/12i		
2	0/12i		
3	0/12i		
4	3/12i	3	25,00%
5	4/12i	4	33,33%
6	5/12i	5	41,67%
7	6/12i	6	50,00%
8	7/12i	7	58,33%
9	8/12i	8	66,67%
10	9/12i	9	75,00%
11	10/12i	10	83,33%
12	11/12i	11	91,67%
13	12/12i	12	100,00%

***Esempio:** unità venduto il 1° Gennaio; il 1° Luglio dello stesso anno il monoblocco risulta difettoso e l'evidenza viene fornita ad IBIS lo stesso giorno (6 mesi dalla data di fatturazione del bene). Il monoblocco verrà sostituito riconoscendo ad IBIS il 50% del valore della parte di ricambio.*

Allegato III – Costi per estensioni di garanzia

Periodo di garanzia	Note	Costo
12 Mesi / 1 Anno/i	Dalla data di fatturazione Pro-Rata Temporis di 12 mesi sul monoblocco	Included
	Dalla data di fatturazione Monoblocco incluso	5% del prezzo dell'unità
24 Mesi / 2 Anni	Dalla data di fatturazione Pro-Rata Temporis di 12 mesi sul monoblocco	7% del prezzo dell'unità
	Dalla data di fatturazione Monoblocco incluso	10% del prezzo dell'unità
36 Mesi / 3 Anni	Dalla data di fatturazione Pro-Rata Temporis di 12 mesi sul monoblocco	13% del prezzo dell'unità
	Dalla data di fatturazione Monoblocco incluso	20% del prezzo dell'unità
48 Mesi / 4 Anni	Dalla data di fatturazione Pro-Rata Temporis di 12 mesi sul monoblocco	18% del prezzo dell'unità
	Dalla data di fatturazione Monoblocco incluso	35% del prezzo dell'unità
60 Mesi / 5 Anni	Dalla data di fatturazione Pro-Rata Temporis di 12 mesi sul monoblocco	25% del prezzo dell'unità
	Dalla data di fatturazione Monoblocco incluso	45% del prezzo dell'unità

Allegato IV – Costi di riparazione

Tipo di riparazione	Note	Prezzo
Unità IBIS	Analisi, valutazione e costi di ispezione	€ 300,00
	Rottamazione dell'unità da parte di IBIS <i>(ove possibile)</i>	€ 800,00
	Restituzione senza riparazione <i>(esclusi costi di spedizione)</i>	€ 300,00
Detettori digitali	Analisi, valutazione e costi di ispezione da parte di IBIS	€ 250,00
	Rottamazione dell'unità da parte di IBIS <i>(ove possibile)</i>	€ 500,00
	Restituzione senza riparazione <i>(esclusi costi di spedizione)</i>	€ 250,00
	Analisi, valutazione e costi di ispezione da parte del Produttore * <i>Costi di spedizione per/da Produttore esclusi</i>	€ 680,00
	Rottamazione dell'unità da parte del produttore *	€ 2.100,00
	Restituzione senza riparazione da parte del Produttore * <i>Costi di spedizione per/da Produttore esclusi</i>	€ 680,00
	* I costi di riparazione del detettore verranno preventivati prima di spedire il bene al produttore. In questo caso, se il cliente autorizza la spedizione al produttore, il costo preventivato dovrà essere pagato in anticipo.	
Altri componenti <i>(dosimetri, accessori, computer, monitor)</i>	Analisi, valutazione e costi di ispezione	€ 300,00
	Rottamazione del bene	€ 200,00
	Restituzione senza riparazione <i>(esclusi costi di spedizione)</i>	€ 200,00

Revisioni del presente documento

Rev.	Data	Paragrafi	Contenuto della revision
00	08.01.2019	Tutti i paragrafi	Prima emissione
01	01.09.2020	4.0	Creazione RMA e seconda emissione
02	01.01.2022	Tutti i paragrafi	Terza emissione
03	25.10.2022	6.0	Aggiunto paragrafo 6.3



IBIS s.r.l.

Sede legale:

Via Monte Grappa, 7
24121 Bergamo, Italy



Sede operativa:

Via Cascina Bruciata, 3
24068 Seriate, Bergamo, Italy

Telephone: +39 (0) 35 4236343
Fax: +39 (0) 35 2922079
Homepage: <https://www.ibisray.it>

