

UPS

Servizi al cliente



SERVIZI ED
ESTENSIONI
DI GARANZIA
PER UPS

Caratteristiche del servizio



Affidabilità

Direttamente presenti in più di 70 paesi, siamo in grado di intervenire e dare supporto in oltre 150 paesi nel mondo. Un team di tecnici qualificati è disponibile per darvi assistenza e garantire il funzionamento del vostro UPS consentendo così un'elevata qualità dell'alimentazione e disponibilità di energia anche ai carichi più critici.

Eccellenza

Il vantaggio competitivo di Legrand risiede nella sua capacità di fornire UPS ad alto valore aggiunto e servizi sia per gli utenti finali e partner commerciali. Per Legrand, la creazione di valore significa trovare soluzioni a basso consumo energetico, ma anche integrazione di soluzioni nel processo di sviluppo globale. Con circa 200.000 articoli a catalogo, il Gruppo fornisce tutti i prodotti necessari per la realizzazione di impianti elettrici e digitali, in particolare sistemi integrati, con l'obiettivo di trovare soluzioni per soddisfare le esigenze di tutti.

Personalizzazione

Legrand offre una gamma completa di soluzioni specifiche e servizi per soddisfare le richieste dei clienti:

- Supporto tecnico pre-vendita in fase di progettazione
- Test di collaudo in fabbrica
- Supervisione di installazione, collaudo e messa in servizio
- Test sul sito di accettazione
- Audit del sito
- Estensione della garanzia
- Contratto di manutenzione annuale

Come avere informazioni in merito ai servizi

In caso di richieste di informazioni tecniche relative ai prodotti, alla preventivazione, al supporto, ed ai vari servizi di assistenza e manutenzione o ancora ai vari pacchetti GARANZIA per l'offerta UPS, contattare il Call Center al numero verde indicato di seguito



CONDIZIONI GENERALI

Tutti gli interventi e le messe in servizio si effettuano in orario lavorativo (da lunedì a venerdì 8,30-18,30). Gli eventuali servizi richiesti fuori standard saranno soggetti a offerta dedicata. Le garanzie e le modalità indicate sono valide in Italia. I servizi di estensione garanzia devono essere registrati sul sito www.attivazioni.bticino.it

SUPPORTO



ISPEZIONE DEL SITO, SUPERVISIONE DELL'INSTALLAZIONE.

Eseguiamo un controllo completo dell'ambiente in cui verrà installato l'UPS per garantirne la sicurezza e il funzionamento senza guasti. I nostri tecnici forniscono raccomandazioni per lo studio tecnico o per l'installatore elettrico, e supervisionano l'installazione dell'UPS prima della messa in servizio.

TEST SUL SITO, MESSA IN SERVIZIO.

I nostri tecnici effettuano rigorose prove sul sito e una configurazione completa dell'UPS prima della messa in servizio. Esegono anche test di collaudo in base alle vostre esigenze. Le operazioni di messa in servizio degli UPS sono svolte da nostri tecnici qualificati, per garantire dopo lo start-up la massima funzionalità e l'eliminazione di eventuali problemi.

MANUTENZIONE



MANUTENZIONE PREVENTIVA

Apparecchiature elettroniche e sistemi elettrici, come gli UPS, contengono componenti e parti a vita limitata che devono essere sostituiti periodicamente secondo le specifiche del costruttore, tali tempi vengono influenzati da molteplici fattori, come la temperatura ambiente, la natura del carico ecc. ecc. Per garantire prestazioni ottimali e per proteggere le vostre applicazioni critiche nel migliore dei modi, da potenziali tempi di inattività, è fondamentale eseguire regolari operazioni di manutenzione preventiva e sostituire le parti usurate quando necessario. I nostri contratti di servizio comprendono la pulizia, termografia IR, misurazioni, prove funzionali, log eventi e analisi della qualità dell'alimentazione, check della vita delle batterie, aggiornamenti hardware e software e relazioni tecniche. Un piano di manutenzione preventiva è uno delle azioni più convenienti per preservare il vostro investimento e assicurare la continuità del vostro business.

MANUTENZIONE CORRETTIVA, INTERVENTO D'EMERGENZA

Grazie all'ausilio di strumentazione all'avanguardia, di software appositamente creati per il service e a costanti corsi di aggiornamento, i nostri tecnici riescono a ridurre al minimo i tempi di analisi, garantendo così un breve MTTR (Mean Time To Repair - tempo di riparazione). Verranno sostituite le parti mal funzionanti, eseguite azioni correttive, adeguamenti ed aggiornamenti per riportare l'UPS al suo funzionamento normale con estrema rapidità.

Servizi per UPS monofase

Tramite la formula Exchange, i seguenti UPS, se difettosi, nei primi due anni vengono sostituiti da BTicino (compreso batterie) senza spese a carico del cliente.
 È possibile estendere la formula Exchange (ad esclusione delle batterie) anche oltre il secondo anno, e fino ad un massimo di otto anni, acquistando uno dei seguenti pacchetti Energy pack.
 Nella tabella sottostante sono presenti i codici articolo in funzione del prodotto installato.

UPS Line Interactive



Niky

Niky S



Keor SP



Keor Multiplug

UPS Convenzionali



WHAD e
WHAD HE

Daker
DK Plus

UPS	Codice	Nome	Caratteristiche
Niky 600, 800, 1000, 1100, 1500. Keor Multiplug. Keor SP 600, 800, 1000, 1500	3 105 15	Energy pack Exchange 1	Estensione 12 mesi garanzia Exchange (Escluso batterie)
Niky S 1000, 1500, 2000, 3000. Keor SP 2000 Keor PDU 800	3 105 16	Energy pack Exchange 2	Estensione 12 mesi garanzia Exchange (Escluso batterie)
WHAD HE 800, 1000, 1500. Daker DK Plus 1000	3 105 17	Energy pack Exchange 3	Estensione 12 mesi garanzia Exchange (Escluso batterie)
WHAD 2000, 2500. WHAD CAB 1250, 2500 Daker DK Plus 2000, 3000	3 105 18	Energy pack Exchange 6	Estensione 12 mesi garanzia Exchange (Escluso batterie)
Daker DK Plus 5000, 6000, 10000	3 105 19	Energy pack Exchange 7	Estensione 12 mesi garanzia Exchange (Escluso batterie)

Servizi per UPS monofase

UPS Modulari

GARANZIA STANDARD ED OPZIONI

Per gli UPS modulari MEGALINE e WHAD HE con potenza superiore a 3kVA, BTicino offre gratuitamente per i primi 2 anni dall'acquisto del prodotto, l'intervento di tecnico standard in loco, entro tre giorni lavorativi dalla richiesta.
 Nei primi due anni di vita dell'UPS, durante i quali è valida la garanzia sopra riportata, è possibile ridurre i tempi di intervento da 3 giorni lavorativi ad 1 giorno lavorativo, acquistando uno dei seguenti pacchetti "Next Day":



Megaline



Megaline rack



WHAD HE

UPS	Codice	Nome	Caratteristiche
Megaline 1250, 2500, 3750, 5000 Megaline rack 1250, 2500, 3750, 5000	3 105 24	Next day 1	Intervento in loco in 1 giorno lavorativo
Megaline 5000/2, 6250/2, 7500/2, 8750/2, 10000/2	3 105 25	Next day 2	Intervento in loco in 1 giorno lavorativo

ESTENSIONE DI GARANZIA

Decorso i due anni si può estendere la garanzia delle parti elettriche e meccaniche (escluso batterie) degli UPS, fino ad un massimo di 8 anni, dalla data di produzione dell'UPS, acquistando uno dei seguenti pacchetti **Energy pack On Site**, che garantiscono tempi di intervento da 1 a 3 giorni a seconda della tipologia del pacchetto scelto.

UPS	Codice	Nome	Caratteristiche
Megaline 1250, 2500, 3750, 5000 Megaline rack 1250, 2500, 3750, 5000 WHAD HE 3000, 4000, 5000, 6000	3 105 20	Energy pack 4	Intervento in loco in 3 giorni lavorativi
Megaline 5000/2, 6250/2, 7500/2, 8750/2, 10000/2	3 105 22	Energy pack 5	Intervento in loco in 3 giorni lavorativi
Megaline 1250, 2500, 3750, 5000 Megaline rack 1250, 2500, 3750, 5000 WHAD HE 3000, 4000, 5000, 6000	3 105 21	Energy pack Next day 1	Intervento in loco in 1 giorno lavorativo
Megaline 5000/2, 6250/2, 7500/2, 8750/2, 10000/2	3 105 23	Energy pack Next day 2	Intervento in loco in 1 giorno lavorativo

Servizi per UPS trifase

UPS Modulari

Durante il primo anno dall'acquisto del prodotto, Bticino offre, oltre alla garanzia di legge, l'intervento gratuito il loco di un tecnico specializzato, entro due giorni lavorativi dalla segnalazione.
Dal secondo anno è possibile estendere la garanzia fino all'ottavo anno di vita dell'UPS, tramite l'acquisto di uno dei canoni di seguito riportati:



Trimod HE



Trimod MCS



Keor MOD

Servizi inclusi	Canone C	Canone D	Canone E	Canone F
Tempo intervento	8 ORE	8 ORE	16 ORE	16 ORE
Manutenzioni programmate annuali	2	1	0	1
Aggiornamenti tecnici	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI
Ricambi (escluso batterie)	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI	ESCLUSI
Trasferta e manodopera	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI

Nello specifico si intende per:

MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATA

La manutenzione ordinaria consiste nello svolgimento di attività periodiche pianificate di verifica del corretto funzionamento dell'UPS e dei suoi componenti.

- Verifica dell'ambiente di installazione
- Controlli meccanici e controlli visivi
- Controlli software
- Aggiornamenti tecnici
- Verifica dei parametri di programmazione
- Verifica dello storico e di eventuali anomalie/allarmi
- Controllo batterie
- Verifica funzionale dell'apparecchiatura
- Misura dei parametri elettrici di ingresso, uscita.

MANUTENZIONE CORRETTIVA

Intervento eseguito a seguito della segnalazione di un'avaria e volto a ripristinare l'apparecchiatura affinché sia ripristinato il corretto funzionamento. Nel canone sono inclusi i costi di trasferta manodopera e eventuali ricambi (escluse batterie).

TEMPI DI INTERVENTO

- Le visite di manutenzione programmata verranno concordate preventivamente.
- Gli interventi di manutenzione straordinaria/correttiva verranno effettuati a seconda del valore "tempo di intervento" definito dal canone acquistato (come riportato nella tabella "gamma contratti UPS Modulari").
- Ricambi & Batterie:
I Ricambi inclusi nei contratti di manutenzione (C,D,E) hanno le seguenti eccezioni:
 - Sono a carico del committente tutti i costi delle parti di ricambio sostituite per guasti causati da incuria, colpe, dolo, errate manovre, manomissioni, modifiche o da interventi di personale non autorizzato.
 - Sono a carico del committente tutti i costi di sostituzione delle batterie.

Servizi per UPS trifase

UPS Convenzionali

Durante il primo anno dall'acquisto del prodotto, Bticino offre, oltre alla garanzia di legge, l'intervento gratuito il loco di un tecnico specializzato, entro due giorni lavorativi dalla segnalazione.
Dal secondo anno è possibile estendere la garanzia fino all'ottavo anno di vita dell'UPS, tramite l'acquisto di uno dei canoni di seguito riportati:



Keor Compact



Keor T Evo



Keor HP



Keor HPE

Servizi inclusi	Contratto 1	Contratto 2	Contratto 3	Contratto 4
Tempo intervento	16 ORE	8 ORE	16 ORE	8 ORE
Manutenzioni programmate annuali	1	1	2	2
Aggiornamenti tecnici	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI
Ricambi (escluso batterie)	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI
Trasferta e manodopera	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI

Nello specifico si intende per:

MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATA

La manutenzione ordinaria consiste nello svolgimento di attività periodiche pianificate di verifica del corretto funzionamento dell'UPS e dei suoi componenti.

- Verifica dell'ambiente di installazione
- Controlli meccanici e controlli visivi
- Controlli software
- Aggiornamenti tecnici
- Verifica dei parametri di programmazione
- Verifica dello storico e di eventuali anomalie/allarmi
- Controllo batterie
- Verifica funzionale dell'apparecchiatura
- Misura dei parametri elettrici di ingresso, uscita.

MANUTENZIONE CORRETTIVA

Intervento eseguito a seguito della segnalazione di un'avaria e volto a ripristinare l'apparecchiatura affinché sia ripristinato il corretto funzionamento. Nel canone sono inclusi i costi di trasferta manodopera e eventuali ricambi (escluse batterie).

TEMPI DI INTERVENTO

- Le visite di manutenzione programmata verranno concordate preventivamente.
- Gli interventi di manutenzione straordinaria/correttiva verranno effettuati a seconda del valore "tempo di intervento" definito dal canone acquistato (come riportato nella tabella "gamma contratti UPS Modulari").
- Ricambi & Batterie:
I Ricambi inclusi nei contratti di manutenzione hanno le seguenti eccezioni:
 - Sono a carico del committente tutti i costi delle parti di ricambio sostituite per guasti causati da incuria, colpe, dolo, errate manovre, manomissioni, modifiche o da interventi di personale non autorizzato.
 - Sono a carico del committente tutti i costi di sostituzione delle batterie.

Assistenza tecnica Pre e Post vendita, informazioni commerciali, documentazione, assistenza navigazione portali e reclami



Numero attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30
Al di fuori di questi orari è possibile inviare richieste tramite i contatti del sito web.
La richiesta sarà presa in carico e verrà dato riscontro il più presto possibile.

AD-ITLIGUPS-5C22B-02/2022



BTicino SpA
Viale Borri, 231
21100 Varese - Italy
www.bticino.com

Distributed by **bticino**

Legrand SpA si riserva il diritto di variare in qualsiasi momento i contenuti del presente stampato e di comunicare, in qualsiasi forma e modalità, i cambiamenti apportati.