

ASSISTENZA e SERVICE

La qualità e le performance di un UPS dedicato alla sicurezza dei vostri dati informatici o di apparati critici non può prescindere dalla garanzia di un'assistenza tecnica tempestiva ed efficiente ed efficace.

Tutti i gruppi di continuità a marchio EAST POWER sono coperti da:

- 24 mesi di garanzia, batterie comprese per le serie con uscita monofase
- 12 mesi di garanzia, batterie comprese per la serie EA 9000 PRO uscita trifase

ASSISTENZA PREVENTIVA

Anche grazie alla nostra pluriennale esperienza nel settore della conversione dell'energia, uno dei plus che ci contraddistinguono è la totale volontà di creare servizi specifici per i nostri clienti e soluzioni sempre più personalizzate. Ogni giorno i tecnici e gli addetti commerciali della nostra azienda mettono a disposizione dei clienti il bagaglio di conoscenza e competenza che abbiamo accumulato nel corso di oltre 20 anni di egli anni.

Tutta la documentazione è disponibile e scaricabile gratuitamente dalle pagine dedicate del sito web ed i configuratori dedicati potranno essere un valido aiuto per trovare la soluzione più adatta alle vostre esigenze di protezione e/o autonomia.

ASSISTENZA POST VENDITA

Per assicurare il supporto più rapido e consono in base alla gamma prodotti, la tipologia di assistenza è diversificata per taglie di prodotto.

È attivo un servizio di richiesta di assistenza, accessibile tramite il nostro sito internet all'indirizzo:

www.eastpower.it dove troverete le procedure per il contatto telefonico diretto con nostri tecnici operatori che sapranno assistervi per quelle che sono le vostre esigenze.

La richiesta di assistenza tramite il sito internet necessita della compilazione di un modulo elettronico con i dati indispensabili alla valutazione della problematica; vi verrà risposto con la procedura da attuare per risolvere eventuali necessità sul prodotto installato.

Per i prodotti della gamma con uscita monofase delle serie EA200 L ed i, EA600 N ed NR, EA900-III PRO e PRO RT, la garanzia verrà espletata secondo le seguenti procedure:

- è prevista la sostituzione presso la sede del cliente con un prodotto nuovo entro i primi 3 mesi dalla vendita.
- Entro il primo anno dalla vendita, la macchina verrà sostituita con una di identico modello e potenza ma ricondizionata.
- Dal secondo anno, la macchina dovrà essere fatta pervenire a spese del cliente presso la sede di Verona o uno dei Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati dove verrà riparata e restituita a nostre spese.
- Fuori garanzia, la macchina potrà essere riparata o permutata con una nuova ma sarà sempre prodotto un preventivo specifico.

Per i modelli EA900-III da 6 e 10kVA e la serie EA 9000 PRO, la garanzia è sempre espletata con formula di sostituzione con un prodotto nuovo entro i primi 3 mesi dalla vendita e poi con la riparazione dell'UPS presso il Centro di Assistenza Tecnico più vicino o presso la sede di Verona.

Sarà comunque possibile l'intervento tecnico esterno da parte dei nostri operatori, a pagamento, da organizzarsi previa richiesta via mail; vi verrà fornito il preventivo urgente e la prima data utile per l'intervento.

Per i modelli della serie EA 9000 PRO, la garanzia di 12 mesi è fornita con la formula ON SITE con tecnico sul posto.

Il nostro tecnico proviene dal Centro di Assistenza Tecnico più vicino e quindi fornisce un supporto rapido e competente alle eventuali problematiche che possono insorgere.

ESTENSIONE DELLA GARANZIA ON SITE "SWAP"

È possibile acquistare l'estensione ON SITE per tutti i modelli della gamma di UPS a marchio EAST POWER per il periodo di garanzia previsto.

Tale formula prevede la sostituzione anticipata della macchina che i nostri tecnici hanno valutato essere malfunzionante, con un modello identico per caratteristiche, potenza ed autonomia ma ricondizionato.

ESTENSIONE della GARANZIA ON SITE "TECNICO"

Oltremodo è possibile acquistare l'estensione di garanzia nel periodo indicato, con il supporto di un nostro tecnico che si occuperà direttamente del malfunzionamento facendo visita sul luogo dell'installazione e risolvendo la problematica in maniera veloce ed autonoma.

The quality and the performance of a UPS made to secure your computer data or your critical devices, must consider very carefully the warranty and the technical assistance which has to be prompt, efficient and effective.

All our UPS with EAST POWER brand are covered with:

- 24 months warranty, batteries included, for the monophase series;
- 12 months warranty, batteries included for the triphase EA 9000 PRO series.

ASSISTENZA PRESALE

Thanks to our experience in the field of the energy conversion, one of the things which distinguish us, is our complete will to create specific services for our customers, and to find customized solutions.

Every day our engineers and our commercial experts make their knowledge and competence available for the customers.

All documentation is freely available for the download on our website and the specific configurators can be a valid help to find the more appropriate solution for your need of protection and/or autonomy.

ASSISTENZA POST SALE

To ensure a prompt support and in accordance with the product range, the type of assistance that we offer is different for product sizes.

We offer a service of assistance request, active trough our website:

www.eastpower.it is where you will find the procedures and the phone contacts with our technical operators, who will help you in all your needs.

The request for assistance made through the website, requires the filling out of an electronic form, with all the necessary information to evaluate the problems. You will receive an answer with the procedure to follow to solve any problems on the installed product.

For the products of our monophase series EA200 L/I, EA600 N/NR and EA900-III PRO/PRO RT, warranty procedure includes:

- Replacement of the product with a new one, within the first 3 month from the selling;
- Repalcement of the product with a reconditioned model, within the first year from the selling;
- Starting from the second year the machine should be sent at customer's expense, at our headquarters in Verona or at one of our Authorized Technical Assistance Centers, where it will be repaired and returned at our expense;
- Out of warranty, the machine could be repaired or replaced with a new one, but after a specific estimate.

For the models EA900-III 6/10 kVA and EA 9000 PRO, warranty will always include the replacement with a new product within the first 3 months from the selling and then with the repair of the machine at the closest Technical Assistance Center or at our headquarters in Verona.

It will be possible to request a payed service for a technical intervention by our operators. It should be requested by e-mail and you will receive an estimate and a possible useful date for the intervention.

For the models EA 9000 PRO, 12 months of warranty, includes the ON SITE formula.

Our technician will arrive from the closest Technical Assistance Center, and will supply a prompt and competent support to the possible problems you may occur.

EXTENSION OF THE WARRANTY, ON SITE "SWAP"

It is possible to buy an extension of the warranty ON SITE for all the EAST POWER UPS, for an indicated period of time.

This formula includes the replacement of the machine once our technicians found it malfunctioning, with a model with the same features, power and autonomy, but reconditioned.

EXTENSION OF THE WARRANTY, ON SITE "TECHNICIAN"

It is also possible to buy an extension of the warranty for an indicated period of time, with the support of one of our technicians, who will directly take care of the malfunctioning, visiting the installing location and solving the problem in the most fast and autonomous way.

ASSISTANCE AND SERVICE