

## Prozess Advanced Hardware Replacement (AHR)

- Die Meldung durch den Vertragspartner kann an Werktagen Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 17:00 telefonisch ( 0511-96864-0 ) oder via Email ( [audiocodes@topas.de](mailto:audiocodes@topas.de) ) an die TOPAS electronic AG (TOPAS) erfolgen. In dringenden Fällen sollte die Meldung unbedingt telefonisch erfolgen. Eine zeitnahe Abarbeitung ist per Email nicht garantiert.
- Um das AHR bearbeiten zu können, sind folgende Angaben **unbedingt** notwendig:
  1. Die Seriennummer der als Defekt deklarierten Komponente(n).  
Hinweis: Die Seriennummern beginnen in der Regel mit FTxx, DTxxx, ACOxxx  
Eine Seriennummer aus dem Webinterface bzw. der Board.ini **ist nicht ausreichend**.
  2. Eine **detaillierte Fehlerbeschreibung**  
Sollten technische Rückfragen zur Fehlerbeschreibung entstehen, erfolgt bis zur ausreichenden Klärung kein „technical Approval“ durch den Hersteller, dadurch kann der AHR-Prozess erheblich verzögert werden.
  3. Angabe über die **vollständige** Lieferadresse
  4. Emailadresse und Telefonnummer des Ansprechpartners
- Nach Prüfung der AHR-Berechtigung anhand der Seriennummer des Gerätes oder der Rechnungsnummer eröffnet TOPAS beim Hersteller den AHR-Prozess (Ticket). Durch Statusupdates wird TOPAS über alle Schritte vom Hersteller direkt informiert.
- Erfolgt die AHR-Meldung durch den Kunden bis 11:00 Uhr, ist in der Regel ein Versand über Nacht möglich. Bei Meldung nach diesem Zeitpunkt erfolgt der Versand am Folgetag (soweit es sich um einen Arbeitstag handelt).
- Die Ersatzlieferung wird im Regelfall über den Logistik-Hub in Schiphol, Amsterdam versendet.
- Der Versand erfolgt mit einem Kurierdienst via Express ( z.B. DHL oder FedEx).
- Das defekte Gerät/Modul muss durch den Kunden **innerhalb von 15 Tagen** mit dem Rücksendeformular (liegt der Ersatzlieferung bei) zurückgesendet werden. Die Rücksendung mit dem Formular **ist kostenlos**.
- Die Trackingdaten der Rücksendung bitte an **TOPAS** per E-Mail mitteilen, damit wir über den aktuellen Stand informiert sind.
- Im Falle von **Unstimmigkeiten** bzgl. der reklamierten Ware und tatsächlich gelieferter Komponenten soll der Vertragspartner zur weiteren Klärung umgehend mit TOPAS direkt in Kontakt treten.
- Sollte keine Rücksendung erfolgen, wird dem Kunden das Ersatzteil **nach 30 Tagen in Rechnung gestellt**.