

Grace Period

Grace Period: di cosa si tratta

Adobe, come è noto, sviluppa costantemente i propri prodotti, rilasciandone periodicamente nuove versioni sempre più rispondenti alle esigenze ed alle aspettative della propria clientela.

E' opportuno però sapere che l'annuncio di una nuova versione di prodotto, la cui data corrisponde tipicamente alla sua pubblicazione sul sito istituzionale www.adobe.com, non coincide, per motivi legati alla messa in produzione del prodotto stesso, alla sua disponibilità presso i tradizionali canali di distribuzione e rivendita.

Tuttavia, onde non impedire l'investimento nelle versioni correnti, Adobe offre l'opportunità ai propri clienti che acquistano **un prodotto Full, sia esso un pacchetto che una nuova licenza, dopo la data di annuncio** della nuova versione del medesimo, di ottenere l'aggiornamento gratuito alla nuova release.

In quest'ambito si definisce il "Grace Period", ossia il lasso di tempo che intercorre tra l'annuncio di un nuovo prodotto e la sua effettiva disponibilità presso il canale di distribuzione e rivendita. Solo e solamente durante questo specifico periodo di tempo il cliente può inoltrare richiesta per l'ottenimento dell'aggiornamento gratuito. Trascorsi 30 giorni dalla disponibilità del nuovo prodotto, la richiesta non può più essere accettata.

Come ottenere un aggiornamento gratuito per una scatola.

Innanzitutto, in caso di dubbio, il cliente deve appurare la propria elegibilità per la richiesta dell'aggiornamento gratuito. Per fare tale verifica, può contattare direttamente Adobe Direct, la società che si occupa di questo aspetto, tramite:
messaggio di posta elettronica indirizzato a: italian-custserv@adobe.com

Fax al numero: 0031 20 5820800

contatto telefonico componendo il numero: 800 919 208

Ai riferimenti di cui sopra, il cliente dovrà inviare la seguente documentazione:

- 1) Copia della fattura testimoniante che l'acquisto del prodotto da aggiornare è stato effettuato durante il Grace Period
- 2) Fotocopia del CD-Rom di installazione e del retro della confezione con evidenziato il numero di serie

È di fondamentale importanza che verifichiate telefonicamente che la documentazione sia pervenuta al Customer Service, questo per evitare spiacevoli inconvenienti di tempistiche.

Come ottenere aggiornamenti gratuiti con i programmi di multilicenza

Anche per chi acquista prodotti in Grace Period attraverso un programma di multilicenza vige la possibilità di ottenere gli aggiornamenti gratuiti, tuttavia il meccanismo con cui questo avviene differisce rispetto all'acquisto dei prodotti a pacchetto.

Nel momento in cui si stipula un contratto di multilicenza, il cliente riceve via **e-mail una User ID ed una Password** per poter accedere al sito di Adobe **www.licensing.adobe.com**, attraverso il quale può interrogare il proprio status in termini di licenze acquisite, scaricare e stampare i propri contratti di licenza d'uso, ed ottenere diverse altre informazioni.

Appena sono disponibili aggiornamenti gratuiti o legati a contratti di maintenance (normalmente almeno dopo 15/20 gg dalla disponibilità del prodotto), il cliente riceve una notifica relativa alla disponibilità degli stessi via e-mail, come pure tutte le istruzioni necessarie per avviare la procedura di richiesta, nel particolare un **"Coupon Number"** da citare per l'invio dell'ordine. La voce a cui si deve riferire sul sito si chiama **"No Charge Upgrade Order"**, ed in ogni caso è specificato dalla mail di notifica.

Questo procedimento è il medesimo anche per l'ottenimento di aggiornamenti legati ai contratti di manutenzione (Maintenance).

E' importante sottolineare che anche per i prodotti acquistati tramite TLP, la possibilità di inoltrare richiesta per aggiornamenti gratuiti è possibile solo e solamente durante il lasso di tempo definito dal Grace Period del prodotto in questione. Scaduto questo termine, la richiesta non può più essere accettata.

Qualora il cliente abbia smarrito il proprio Login e Password, per cui risulta impossibilitato ad accedere al sito di Licensing, oppure non abbia ricevuto o cancellato inavvertitamente la comunicazione da parte di Adobe relativa alla disponibilità degli aggiornamenti (ivi compreso il Coupon Number da inserire per avviare la spedizione dei prodotti), questa è la procedura che il cliente deve eseguire:

- 1] Si colleghi via Web a **www.licensing.adobe.com**
- 2] Selezioni il link **"Contact Us"** nell'angolo in alto a destra della home page
- 3] Selezioni il link **"www.adobe.com/support/inquiry.html"**
- 4] Compili il modulo on-line che vedrà comparire, scrivendo nell'ultimo campo una descrizione del problema (smarrimento della Login e Password, comunicazione della disponibilità degli aggiornamenti non pervenuta, ecc, ecc)
- 5] Selezioni il pulsante **"Submit"** per inoltrare la richiesta

Nel caso non riesca ad ottenere la password seguendo questa procedura, il cliente dovrà contattare il suo Rivenditore, che tramite il canale gli farà avere le nuove credenziali per l'accesso.

