

## Service-Beschreibung

### Komplettschutz-Reparaturservice

FÜR DIE FOLGENDEN SERVICES GELTEN DIE AKTUELLEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SERVICEVERTRÄGE VON HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY (HSM) UNTER [www.honeywellaidc.com/agreements](http://www.honeywellaidc.com/agreements) BZW. EINE SEPARAT ZWISCHEN DEM KUNDEN UND HSM GETROFFENE GÜLTIGE VEREINBARUNG.

**Der Komplettservice von HSM ist ein Premium-Reparaturservice mit Rücksendung zum Depot, der Hardware-Fehler und unbeabsichtigte Beschädigungen abdeckt und Auswahlmöglichkeit bei der Reparaturdurchlaufzeit bietet.**

#### Service-Übersicht:

HSM bietet diesen Reparaturservice für die Hardware-Geräte der Marke HSM für einen Zeitraum von drei oder fünf Jahren ab dem ursprünglichen Produkterwerb. Zur Inanspruchnahme dieses Service muss innerhalb von 30 Tagen ab Erwerb des Produkts ein Service-Vertrag abgeschlossen werden.

Vertragsverlängerungen sind für die meisten Produkte für bis zu drei Jahre ab Produktionseinstellung des jeweiligen Modells verfügbar.

Dieser Service bietet die Reparatur oder den Austausch (nach Ermessen von HSM) des defekten Hardware-Produkts und umfasst Folgendes:

- Zugang zu den Informations- und Support-Tools von HSM an allen Tagen des Jahres rund um die Uhr. Verfügbar unter [www.hsmsupportportal.com](http://www.hsmsupportportal.com) und dann unter „Articles“ (Artikel);
- Telefonischer technischer Kundendienst der Stufe 1 von einem unserer Service-Techniker zur Unterstützung bei der Behebung von Hardware-, Software- und Installationsproblemen. HSM unternimmt alle wirtschaftlich vertretbaren Maßnahmen, um den telefonischen Kundendienst für diesen Service fünf Tage/Woche, acht Stunden/Tag (außer an gesetzlichen und lokalen Feiertagen) aufrechtzuerhalten;
- Fall-Management zur Nachverfolgung der Lösung und Eskalation von Problemen;
- Eskalationsmanagement mit dem gleichen Ansprechpartner für Störfall-Management, Eskalation und Status von Störfällen innerhalb des Geltungsbereichs dieses Service;
- Reparatur oder Austausch (nach Ermessen von HSM) von defekten Produkten mit Hardware-Fehlern aufgrund von normalem Verschleiß oder unbeabsichtigten Beschädigungen an Platinen, Displays, Tastaturen, Tasten/Schaltern und Gehäusen. Deckt Kosten für Arbeit und beschleunigte Reparatur oder Austausch von Ersatzteilen ab;
- Austausch von beschädigten Eingabestiften, Akkufachdeckeln, Bildschirmschutzfolien, Handschlaufen oder Metallbügeln, die *im Lieferumfang des Produkts enthalten* sind und zur Reparatur an die Werkstatt eingeschendet wurden;
- In der Werkstatt werden vorbeugende Wartungsmaßnahmen am Produkt durchgeführt, sofern erforderlich;
- Vor der Reinigung, Neuverpackung und Rücksendung an die vom Kunden angegebene Rücksendeadresse wird das Produkt einer umfassenden Funktionsprüfung unterzogen.

#### Service-Ausschlüsse:

**Folgendes ist ohne Einschränkungen ausgeschlossen:**

- HSM-Produkte, die nicht durch einen gültigen HSM-Servicevertrag abgedeckt sind;
- Kosten für den Transport zu einer HSM-Werkstatt
- Austausch des Druckkopfes;
- Vom Kunden austauschbare Ersatzteile, z. B. Bauteile der Trennvorrichtung, Druckmedien, Etikettenvordrucke und Akkus.
- Neuinstallation der Software, es sei denn, die Reparatur erfordert das Zurücksetzen auf die Werkeinstellungen bzw. die Installation der neuesten Software-Version und dies ist nicht durch die Bestimmungen des Vertrags mit dem Kunden ausgeschlossen;
- Komponenten, die nicht mehr mit wirtschaftlich vertretbaren Maßnahmen erhältlich sind;

- Produkte, die so beschädigt sind, dass die Seriennummer des Produkts nicht mehr nachprüfbar ist;
- Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass das Produkt für den Transport vom Kunden nicht angemessen verpackt wurde;
- Schäden, die aufgrund von wiederholter Fahrlässigkeit, vorsätzlicher missbräuchlicher Nutzung oder Reparatur/Modifikation durch eine nicht autorisierte Partei entstanden sind;
- Schäden, die durch ein Ereignis höherer Gewalt entstanden sind;
- Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass das Produkt Feuchtigkeit, Wind, Staub, Druck, Erschütterungen und/oder Temperaturen außerhalb der Produktspezifikationen bzw. zu hoher Spannung ausgesetzt war.
- Austausch des Gehäuses aus rein kosmetischen Gründen oder Ersatz fehlender vom Kunden austauschbarer Teile/Komponenten.

## Unterstützte Produkte:

Aktuell lieferbare Hardware-Produkte der Marke HSM, für die gemäß dem aktuellen Produktpreiskatalog von HSM Service geleistet wird. Es sind nicht alle Service-Levels und Reparaturdurchlaufzeiten für alle Produkte verfügbar.

## Reparaturdurchlaufzeiten:

Als Reparaturdurchlaufzeit gilt der Zeitraum, für den sich das defekte Produkt in der HSM-Reparaturwerkstatt oder Logistikzentrale befindet. Es sind Verträge mit den folgenden vertraglich zugesicherten Reparaturdurchlaufzeiten verfügbar:

- fünf Geschäftstage, zwei Geschäftstage oder ein Geschäftstage (nur Scanner);
  - Umfasst die Reparatur in einer HSM-Reparaturwerkstatt, einschließlich Rücksendung;
- Beim Express-Geräteaustausch wird der Austausch am nächsten Geschäftstag garantiert.
  - Lieferung des Ersatzgeräts aus dem von HSM verwalteten kundeneigenen Pufferbestand. Das defekte Gerät wird an die Reparaturwerkstatt von HSM eingeschickt, repariert und innerhalb von fünf Werktagen in den Pufferbestand zurückgeführt.

## Abgedeckte Länder:

Es sind nicht alle Service-Levels und Reparaturdurchlaufzeiten in allen Ländern verfügbar. Informationen zur Verfügbarkeit und den in Ihrem Land spezifischen Optionen können Sie bei Ihrem autorisierten HSM-Vertriebs- oder Servicerepräsentanten vor Ort erfragen.

## Supportleistungen:

- Rund-um-die-Uhr-Serviceinformationen, Antworten auf häufig gestellte Fragen und die Möglichkeit für technische Kundendienstanfragen finden Sie unter [www.hsmsupportportal.com](http://www.hsmsupportportal.com), die Knowledge-Datenbank befindet sich unter „Articles“ (Artikel);
- Besuchen Sie für Serviceanfragen bitte folgende Seite:
  - Geräte der Marke „Intermec“ [http://www.intermec.com/support/returns\\_repairs/index.aspx](http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx)
  - Produkte der Marke „Honeywell“: [www.Honeywellaidc.com](http://www.Honeywellaidc.com)Kontakt/Supportservice und Reparatur;
  - Hinweis: Auf diesen Websites wird das Anlegen einer Rücksendegenehmigung (RMA) ausführlich erläutert.
- Zur Anforderung einer Servicereparatur sind folgende Angaben erforderlich:
  - Produktteilenummer (befindet sich i. A. im Batterie-/Akkufach oder auf der Unterseite des Geräts);
  - Seriennummer;
  - Beschreibung des Fehlers;
  - Vertragsnummer (sofern vorhanden);
  - Absenderadresse;
  - Name des Ansprechpartners;
  - Telefonnummer.

- Nach Abschluss der RMA-Anforderung werden Ihnen eine RMA-Nummer und die Adresse mitgeteilt, an die das defekte Gerät (bzw. die defekten Geräte) eingeschendet werden muss.
- Drucken Sie den Versandbeleg aus, und senden Sie das Produkt an die in der RMA angegebene Adresse. Achten Sie darauf, dass eine Kopie des RMA-Versandbelegs deutlich sichtbar ist.

## **Pflichten/Zuständigkeit des Kunden:**

Um HSM die Ausführung seiner Pflichten im Rahmen des Kundendiensts uneingeschränkt zu ermöglichen, ist vom Kunden u. a. Folgendes durchzuführen:

- Informieren Sie sich in der HSM-Online-Knowledge-Datenbank über erste Diagnose- und Supportmaßnahmen;
- Fordern Sie wie oben beschrieben eine Rücksendegenehmigungsnummer (RMA-Nr.) an;
- Senden Sie das defekte Produkt zeitnah an die angegebene Adresse;
- Entnehmen Sie alle austauschbaren Komponenten (SIM-Karten, SD-Karten, Batterien/Akkus usw.);
- Ziehen Sie, sofern dies möglich ist, zur Fehlerbehebung und Diagnose eine technisch versierte Person hinzu, die sich mit dem System und potenziellen Fehlern auskennt;
- Sie erklären sich damit einverstanden, dass Sie nach der Durchführung von Servicemaßnahmen für die Wiederherstellung ihrer eigenen Anwendungs-Software verantwortlich sind;
- Weitere Maßnahmen, zu denen HSM Sie möglicherweise im angemessenen Rahmen für einen bestmöglichen Service auffordert.

## **Zusatzinformationen:**

- Sollte ein defektes Produkt eingeschendet werden, das nicht durch die Vertragsbedingungen abgedeckt ist, unterbreitet HSM einen Kostenvoranschlag gemäß den Pauschalpreisbedingungen für Reparaturleistungen von HSM;
- Alle Reparaturarbeiten und verwendeten Teile werden mit einer Garantie von 90 Tagen bereitgestellt, deren Gültigkeit am Tag der Reparatur beginnt.

## **Individuelle Serviceverträge:**

- **„Best Effort“-Vertrag (Vertrag ohne Erfolgsgarantie):** Für Geräte, die das angekündigte Ende des Lebenszyklus seit mehr als zwei Jahren überschritten haben, kann ein „Best Effort“-Vertrag abgeschlossen werden. „Best Effort“ (engl. für „nach besten Kräften“) bedeutet, dass sich die Werkstatt nach Treu und Glauben um die mit den verfügbaren Teilen und Ressourcen bestmögliche Reparatur des Geräts bemüht. Wenn das Produkt aufgrund fehlender Teile nicht repariert werden kann, wird es zurückgesendet. Für den für dieses spezielle Gerät nicht genutzten Anteil des Vertrags kann HSM in eigenem Ermessen eine Gutschrift bzw. Erstattung gewähren.
- **Individuelle Serviceverträge:** HSM kann unter Umständen auf spezielle Kundenanforderungen zugeschnittene individuelle Serviceverträge anbieten. Wenden Sie sich bei Interesse bitte an Ihren HSM-Lieferanten oder HSM-Vertriebsrepräsentanten vor Ort.