

## Descripción del servicio

### Servicio de reparaciones integral completo

SE OFRECEN LOS SIGUIENTES SERVICIOS EN VIRTUD DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIOS ACTUAL DE HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY (HSM) QUE ESTÁN DISPONIBLES EN [www.honeywellaidc.com/agreements](http://www.honeywellaidc.com/agreements) O DEL CONTRATO VIGENTE Y FIRMADO POR SEPARADO ENTRE EL CLIENTE Y HSM.

**El Servicio integral completo de HSM es un servicio de reparaciones de primera calidad con devolución al depósito que incluye una opción de tiempos de respuesta para cubrir los fallos de hardware y los daños accidentales.**

#### Información general del servicio:

HSM ofrece este servicio de reparaciones para los productos de hardware de su marca durante un período de 3 o 5 años a partir de la compra inicial del Producto. Para aprovechar esta cobertura, debe adquirirse un contrato dentro de los 30 días posteriores a la compra del Producto. En la mayoría de los Productos se puede renovar el Contrato por un período máximo de 3 años a partir del final de la construcción del modelo en la fase de producción.

Este servicio se ocupa de la reparación o la sustitución (a discreción de HSM) de los Productos de hardware defectuosos e incluye:

- Acceso a la herramienta de información y asistencia de HSM, las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Disponible en [www.hsmsupportportal.com](http://www.hsmsupportportal.com) (vaya a "Artículos");
- Asistencia telefónica de nivel 1 por parte de uno de nuestros técnicos de asistencia, que le ayudará a resolver sus problemas de hardware, software e instalación. HSM utilizará las medidas comerciales que estén a su alcance para que la asistencia telefónica de este Servicio siga disponible 8 horas al día, 5 días a la semana, sin contar los días festivos nacionales y locales;
- Gestión de casos para ayudarle a realizar un seguimiento de la resolución y de la escalación de los problemas;
- Gestión de la escalación con el fin de proporcionar un único punto de contacto para la gestión, la escalación y el estado de los incidentes dentro del alcance de este Servicio;
- Reparación o sustitución (a discreción de HSM) de los Productos defectuosos a causa de los fallos de hardware producidos por un desgaste habitual y de uso que pueda considerarse razonable, o por los daños accidentales infligidos a placas de circuitos, pantallas, teclados, botones y carcasas. Cubre los gastos de mano de obra y la reparación o la sustitución urgente de las piezas;
- Sustitución de los lápices, las cubiertas de las puertas de las baterías, los protectores de pantalla, las correas de mano y los clips dañados que se *incluyan* con el Producto enviado al depósito para su reparación;
- Cuando se considere oportuno, se realizará un mantenimiento preventivo del Producto en el depósito;
- Una prueba de funcionamiento completa del Producto antes de limpiarlo, volver a embalarlo y reenviarlo a la dirección de retorno facilitada por el cliente.

#### Exclusiones del servicio:

Este servicio **no** incluye en ningún caso:

- Los productos HSM que no estén cubiertos por un contrato de servicios de HSM válido;
- Los costes del transporte hasta un centro de HSM;
- La sustitución de los cabezales de impresión;
- Las piezas de repuesto que los clientes puedan sustituir, incluidas, entre otras: los conjuntos de corte, los medios, las etiquetas preimpresas y las baterías;
- La reinstalación del software, a menos que la reparación requiera un restablecimiento de fábrica o una instalación de software hacia la última versión de fábrica, y que esto no se haya excluido de las condiciones del contrato con el cliente;
- Los componentes que ya no estén disponibles para su compra de un modo comercialmente razonable;

- Los Productos dañados hasta tal extremo que ya no se puede verificar el número de serie del Producto;
- Los Productos que hayan sufrido daños debido al uso de envases retornables inadecuados proporcionados por el Cliente;
- Los daños infligidos a causa de una negligencia crónica, un abuso deliberado o una reparación/modificación realizada por un tercero no autorizado;
- Los daños producidos por un caso de fuerza mayor;
- Los Productos dañados por la exposición a unos niveles de humedad, viento, polvo, presión, golpes, temperatura o sobretensión superiores a los especificados para el Producto;
- La sustitución de carcasas con fines meramente cosméticos o la sustitución de los artículos perdidos que el cliente pueda sustituir.

## Productos compatibles:

Hoy en día se comercializan los productos de hardware de la marca HSM que reúnen los requisitos definidos en la actual Guía de precios de los productos HSM. No todos los niveles de servicio ni todos los tiempos de respuesta están disponibles para todos los productos.

## Tiempos de respuesta:

El tiempo de respuesta se calcula como el período de tiempo que el Producto defectuoso pasa en el centro logístico o en el depósito de reparaciones de HSM. Existen contratos disponibles para los siguientes tiempos de respuesta contratados:

- 5 días hábiles, 2 días hábiles o 1 día hábil (solo para los escáneres).
  - *Se ofrece una reparación en depósito que debe realizarse en un depósito de reparaciones de HSM, incluido el envío de la devolución.*
- El Intercambio de unidades avanzado ofrece una sustitución al siguiente día hábil.
  - *La unidad de repuesto se envía a la reserva de almacenaje en búfer gestionada por HSM, propiedad del Cliente. El dispositivo defectuoso se devuelve al depósito de reparaciones de HSM, se repara y se envía a la reserva de almacenaje en búfer antes de que transcurran 5 días hábiles.*

## Cobertura de países:

No todos los niveles de servicio ni todos los tiempos de respuesta están disponibles en todos los países. Para ver la disponibilidad y las opciones específicas disponibles en su país, póngase en contacto con su representante local autorizado de Ventas o Servicios de HSM.

## Procedimientos de asistencia:

- Para obtener información de ayuda y respuestas a las preguntas más habituales, o para solicitar asistencia técnica las 24 horas del día y los 7 días de la semana, visite [www.hsmsupportportal.com](http://www.hsmsupportportal.com) (la base de datos de conocimientos está ubicada bajo "Artículos").
- Si desea solicitar servicios, visite:
  - Dispositivos de la marca Intermec: [http://www.intermec.com/support/returns\\_repairs/index.aspx](http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx)
  - Productos de la marca Honeywell: la página [www.Honeywellaidc.com](http://www.Honeywellaidc.com) del Servicio de Asistencia/Contacto y Reparaciones;
  - Nota: En estos sitios web se incluyen detalles exhaustivos sobre la creación de una RMA.
- Para solicitar un Servicio de reparaciones, necesitará los siguientes datos:
  - Número de referencia del producto (normalmente está ubicado en el espacio para la batería o en la parte inferior de la unidad);
  - Número de serie;
  - Descripción del fallo;
  - Número de contrato (si corresponde);
  - Dirección de devolución;
  - Nombre del contacto;

- Número de teléfono.
- Cuando haya completado la solicitud de RMA, se le facilitará un número de RMA y la dirección a la que hay que devolver los dispositivos defectuosos.
- Imprima el documento de envío y devuelva el producto a la dirección indicada en la RMA, asegurándose de que haya una copia del documento de envío de la RMA claramente visible.

## **Responsabilidades del Cliente:**

Para que HSM pueda cumplir con sus obligaciones de asistencia, el cliente deberá, en todos los casos:

- Consultar la base de datos de conocimientos en línea de HSM para obtener un diagnóstico inicial y las operaciones de ayuda;
- Si se requiere una reparación, solicitar un número de RMA mediante el procedimiento que se ha explicado anteriormente;
- Devolver el producto defectuoso de forma oportuna a la dirección facilitada con la RMA de HSM;
- Retirar cualquier artículo reemplazable (tarjetas SIM, tarjetas SD, baterías, etc.);
- Siempre que sea posible, recurrir a una persona técnicamente competente con conocimientos del sistema y de los fallos para que intervenga activamente en el diagnóstico y en la resolución de problemas;
- Asumir la exclusiva responsabilidad de recuperar su propio software de aplicación después de que se hayan proporcionado tales Servicios;
- Realizar cualquier otra acción que HSM pueda solicitarle de manera razonable con el fin de llevar a cabo el servicio de la mejor forma posible.

## **Información adicional:**

- En el caso de que se reciba un Producto con un fallo que no esté cubierto por las condiciones del contrato, HSM le ofrecerá un presupuesto de reparación en virtud de los términos del Servicio de reparaciones de tarifa plana de HSM;
- Todas las tareas de reparación y todas las piezas utilizadas se suministran con una garantía de 90 días válida a partir la fecha de la reparación.

## **Contratos de servicios personalizados:**

- **Contrato del mejor esfuerzo:** los dispositivos que han superado en más de dos años la fecha anunciada para el Final de su vida útil pueden tener la cobertura de un Contrato del mejor esfuerzo. El mejor esfuerzo se define como una iniciativa de buena fe para reparar el dispositivo con las piezas y los recursos disponibles. Si no podemos reparar el Producto debido a la escasez de piezas, el Producto se retornará a su dueño. Se puede expedir un crédito o un reembolso, a discreción de HSM, por la parte no utilizada del contrato para el dispositivo concreto que no se pueda reparar.
- **Contratos de servicios personalizados:** en algunos casos, es posible que HSM pueda adaptar los contratos de servicios para satisfacer los requisitos específicos del cliente. Para seguir hablando de estas cuestiones, póngase en contacto con su proveedor local de HSM o con el representante local de Ventas de HSM.