

Description du service

Service général de réparation complet

LES SERVICES CI-APRÈS SONT FOURNIS SOUS RÉSERVE DES CONDITIONS GÉNÉRALES ACTUELLES DES CONTRATS DE SERVICE D'HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY (HSM) DISPONIBLES À L'ADRESSE www.honeywellaidc.com/agreements OU D'UN ACCORD SÉPARÉ APPLICABLE SIGNÉ PAR LE CLIENT AVEC HSM.

Le service général complet de HSM est un service de réparation de premier plan, avec retour au dépôt et choix de délais, qui couvre les défaillances matérielles et les dommages accidentels.

Présentation du service :

HSM fournit ce service de réparation pour les produits matériels de sa marque (ci-après désignés comme les « Produits ») pendant une période de 3 ou 5 ans à partir de l'achat initial du Produit. Pour bénéficier de cette couverture, un contrat doit être acheté dans les 30 jours suivant l'achat du Produit. Ce contrat peut être renouvelé pour la plupart des Produits, pour une couverture s'étendant jusqu'à 3 ans après la fin de la production de la version du modèle.

Ce service permet la réparation ou le remplacement (à la discrétion de HSM) de Produits matériels défectueux et inclut les aspects ci-après :

- Accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à l'outil d'information et d'assistance de HSM. Disponible à l'adresse www.hsmsupportportal.com, accédez à « Articles » ;
- Assistance téléphonique de niveau 1 par l'un de nos techniciens d'assistance, pour une aide au dépannage des problèmes de matériel, de logiciel et d'installation. HSM s'engage à faire preuve d'efforts commercialement raisonnables pour préserver la disponibilité de l'assistance téléphonique de ce service 5 jours par semaine et 8 heures par jour, à l'exclusion des jours fériés généraux et locaux ;
- Gestion des cas, pour faciliter le suivi de la résolution et de la progression des problèmes ;
- Gestion de la progression des incidents, afin de fournir un point de contact unique pour la gestion des incidents, leur progression vers des niveaux supérieurs et le statut des incidents dans le cadre de ce service ;
- Réparation ou remplacement (à la discrétion de HSM) de Produits défectueux en raison d'une défaillance matérielle, causée par une usure raisonnable ou par un dommage accidentel des cartes de circuits imprimés, écrans, claviers, boutons et boîtiers. Cela couvre la main-d'œuvre et la réparation express ou le remplacement des pièces ;
- Remplacement des stylets, capots de compartiments de batteries, protections d'écrans, dragonnes ou pinces endommagés *inclus* avec le Produit envoyé au dépôt pour réparation ;
- Maintenance préventive effectuée au dépôt sur le Produit, le cas échéant ;
- Test fonctionnel complet du Produit avant qu'il soit nettoyé, remballé et renvoyé à l'adresse de retour fournie par le client.

Exclusions de service :

Ce service n'inclut pas les aspects ci-après, sans que cette liste soit exhaustive :

- Produits HSM non couverts par un contrat de service HSM valide ;
- Frais d'expédition à un site de HSM ;
- Remplacement des têtes d'impression ;
- Pièces détachées remplaçables par le client, y compris, mais sans s'y limiter, les massicots, les supports, les étiquettes pré-imprimées et les batteries.
- Réinstallation du logiciel, sauf si la réparation nécessite une réinitialisation en usine du logiciel ou une installation de la version d'usine la plus récente du logiciel, et sous réserve que cette réinitialisation ne soit pas exclue des termes du contrat avec le client ;
- Composants qui ne sont plus disponibles à la vente, sur une base commercialement raisonnable ;
- Produit endommagé au point que le numéro de série du Produit ne peut plus être vérifié ;
- Produit endommagé en raison d'un emballage d'expédition inadéquat fourni par le client ;

- Dommage subi en raison d'une négligence chronique, d'un abus délibéré ou d'une réparation/modification effectuée par une partie non autorisée ;
- Dommage résultant d'un cas de force majeure ;
- Produit endommagé par une exposition au delà de ses caractéristiques spécifiées en matière d'humidité, de vent, de poussière, de pression, de choc, de température ou de surtension.
- Remplacement de boîtiers à des fins esthétiques uniquement ou remplacement d'éléments manquants remplaçables par le client.

Produits pris en charge :

Produits matériels de marque HSM actuellement disponibles, comme défini pour éligibilité dans le Guide des prix des produits HSM actuel. Certains niveaux de service ou délais ne sont pas disponibles pour certains produits.

Délais :

Les délais sont calculés à partir du moment où le Produit défectueux se trouve dans le dépôt de réparation ou le centre logistique de HSM. Les contrats sont proposés avec les délais contractuels suivants :

- 5 jours ouvrés, 2 jours ouvrés ou 1 jour ouvré (lecteurs de codes à barres uniquement) ;
 - Réparation effectuée dans un dépôt de réparation de HSM, renvoi compris ;
- Échange d'unité avancé, proposant de remplacer une unité pour le jour ouvré suivant
 - L'unité de remplacement provient d'un stock tampon appartenant au client et géré par HSM. L'appareil défectueux est envoyé au dépôt de réparation de HSM, réparé et remis dans le stock tampon sous 5 jours ouvrés.

Pays couverts :

Certains niveaux de service ou délais ne sont pas disponibles pour certains pays. Pour connaître la disponibilité et les options spécifiques à votre pays, veuillez contacter votre représentant commercial ou votre représentant du service clientèle agréé de HSM.

Procédures d'assistance :

- Pour obtenir, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, des informations d'assistance et des réponses aux questions les plus courantes, ou pour demander une assistance technique, visitez le site www.hsmsupportportal.com ; la base de connaissances se trouve sous « Articles » ;
- Pour des demandes de service, visitez les sites suivants :
 - Appareils de marque Intermec : http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx
 - Appareils de marque Honeywell : www.Honeywellaidc.com Contact/service d'assistance et de réparation ;
 - Remarque : ces sites Web fournissent tous les détails pour la création d'une RMA (demande de retour matériel)
- Pour demander un service de réparation, vous devez fournir les détails suivants :
 - Référence du Produit (généralement située dans le compartiment de batterie ou sous l'unité) ;
 - Numéro de série ;
 - Description du problème ;
 - Numéro de contrat (le cas échéant) ;
 - Adresse de retour ;
 - Nom de la personne à contacter ;
 - Numéro de téléphone.
- Lorsque vous avez rempli la demande RMA, un numéro de RMA vous est attribué, ainsi que l'adresse à laquelle renvoyer le ou les appareils défectueux.
- Veuillez imprimer le bordereau d'expédition et renvoyer votre produit à l'adresse indiquée sur la RMA, en veillant à ce qu'une copie du bordereau d'expédition RMA soit clairement visible.

Responsabilités du client :

Pour permettre à HSM de remplir ses obligations d'assistance, le client doit, sans s'y limiter :

- Consulter la base de connaissances en ligne de HSM, en vue d'un diagnostic initial et d'actions d'assistance ;
- Si une réparation est requise, demander un numéro de RMA au moyen de la procédure décrite ci-dessus ;
- Renvoyer le produit défectueux, le plus rapidement possible, à l'adresse fournie avec le RMA de HSM ;
- Retirer tous les éléments remplaçables (cartes SIM, cartes SD, batteries etc.) ;
- Si possible, indiquer une personne techniquement compétente, qui connaît le système et le problème, afin qu'elle puisse faciliter activement le dépannage et le diagnostic ;
- Reconnaître sa responsabilité en matière de récupération de son propre logiciel d'application, une fois les services fournis ;
- Effectuer toute autre action raisonnable demandée par HSM pour apporter au mieux le service.

Informations supplémentaires :

- Si un Produit reçu comporte un défaut non couvert par les termes du contrat, HSM fournit un devis de réparation conforme aux termes du Service de réparation avec forfait de HSM ;
- Toute la main-d'œuvre et toutes les pièces utilisées pour la réparation bénéficient alors d'une garantie de 90 jours à partir de la date de la réparation.

Contrats de service personnalisés :

- **Contrat de meilleur effort** : les appareils ayant atteint plus de deux ans après leur fin de vie annoncée peuvent être couverts par un contrat de meilleur effort. « Meilleur effort » signifie un effort de bonne foi de réparer l'appareil avec les pièces et les ressources disponibles. Si nous ne pouvons pas réparer le Produit car les pièces ne sont plus disponibles, le Produit est renvoyé. Un avoir ou un remboursement peut être accordé, à la discrétion de HSM, pour la partie non utilisée du contrat relative à l'appareil non réparable concerné.
- **Contrats de service personnalisés** : dans certains cas, HSM peut adapter des contrats de service pour répondre aux besoins spécifiques d'un client. Pour plus de précisions, veuillez contacter votre fournisseur HSM ou votre représentant commercial HSM local.