

## Descrizione del servizio

### Servizio di riparazione con copertura totale

I SEGUENTI SERVIZI SONO FORNITI SECONDO I TERMINI E LE CONDIZIONI DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA VIGENTE DI HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY (HSM), DISPONIBILI ALL'INDIRIZZO [www.honeywellaidc.com/agreements](http://www.honeywellaidc.com/agreements) O DEL CONTRATTO VIGENTE SEPARATO STIPULATO DAL CLIENTE CON HSM.

**Il servizio con copertura totale HSM è un servizio di riparazione di alta qualità con restituzione al centro di assistenza che include vari tempi di riparazione per guasti hardware e danni accidentali.**

#### Informazioni generali sul servizio

HSM fornisce questo servizio di riparazione per i prodotti hardware con il proprio marchio per un periodo di 3 o 5 anni dall'acquisto iniziale del Prodotto. Per usufruire di questa copertura, il contratto deve essere acquistato entro 30 giorni dall'acquisto del Prodotto. Il rinnovo del Contratto è disponibile per la maggior parte dei prodotti per un periodo massimo di 3 anni dalla fine della produzione della versione del modello.

Questo servizio prevede la riparazione o la sostituzione (a discrezione di HSM) dei Prodotti hardware guasti e include:

- Accesso 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana allo strumento di informazioni e supporto HSM. Per accedere, collegarsi a [www.hsmsupportportal.com](http://www.hsmsupportportal.com) e selezionare "Articles" ("Articoli").
- Assistenza telefonica di primo livello fornita da un tecnico per il supporto alla risoluzione dei problemi inerenti hardware, software e installazione. HSM si adopererà in modo commercialmente ragionevole per mettere a disposizione l'assistenza telefonica per questo servizio 5 giorni alla settimana, 8 ore al giorno, festività pubbliche e locali escluse.
- Gestione dei casi per il monitoraggio della risoluzione e dell'inoltro dei problemi ai livelli superiori.
- Gestione dell'inoltro delle segnalazioni ai livelli superiori per fornire un unico punto di contatto per la gestione dei problemi, l'inoltro e il monitoraggio dello stato nell'ambito del Servizio.
- Riparazione o sostituzione (a discrezione di HSM) dei Prodotti non funzionanti a causa di guasti hardware dovuti a un'usura ragionevole o di danni accidentali subiti da circuiti stampati, schermi, tastiere, tasti e alloggiamenti. Sono coperte la manodopera e la riparazione o la sostituzione rapida dei componenti.
- Sostituzione di stilo, coperchi del vano batterie, protezioni di schermi, cinturini o fermagli di fissaggio danneggiati, *inclusi* nel Prodotto inviato al centro per la riparazione.
- Nei casi appropriati, sul Prodotto inviato al centro viene eseguita la manutenzione preventiva.
- Prima delle operazioni di pulizia, imballaggio e spedizione all'indirizzo fornito dal cliente, sul Prodotto viene eseguito un test funzionale completo.

#### Esclusioni del Servizio

Senza limitazioni, questo servizio **non** include:

- i prodotti HSM non coperti da un contratto di assistenza HSM valido;
- il costo di trasporto alle strutture HSM;
- la sostituzione delle testine di stampa;
- parti di ricambio sostituibili dal cliente, tra cui ad esempio: assiemi taglierina, supporti, etichette prestampate e batterie.
- reinstallazione di software, salvo che la riparazione richieda un ripristino alle impostazioni di fabbrica o l'installazione di software all'ultima versione di fabbrica e ciò non sia escluso dai termini del contratto con il cliente;
- componenti non più disponibili per l'acquisto su base commercialmente ragionevole;
- Prodotti i cui danni comportino l'impossibilità di verificare il numero di serie;
- Prodotti danneggiati a causa dell'imballaggio inadeguato predisposto dal Cliente per il trasporto;
- danni dovuti a negligenza prolungata, uso improprio deliberato o riparazione/modifica eseguite da parti non autorizzate;
- danni provocati da cause di forza maggiore;
- Prodotti danneggiati dall'esposizione superiore a quanto consentito dalle specifiche relative a umidità, vento, polvere, pressione, urti, temperature o sovratensione;

- sostituzione di alloggiamenti dovuta esclusivamente a ragioni estetiche o sostituzione di elementi mancanti sostituibili dal cliente.

## Prodotti supportati

Prodotti hardware a marchio HSM attualmente disponibili, definiti idonei nella Guida ai prezzi dei prodotti HSM in vigore in quel momento. Non tutti i livelli di servizio o i tempi di riparazione sono disponibili per tutti i prodotti.

## Tempi di riparazione

Il tempo di riparazione è calcolato come il tempo in cui il Prodotto guasto si trova nel centro riparazioni o nel centro logistico HSM. Sono disponibili contratti per i seguenti tempi di riparazione:

- 5 giorni lavorativi, 2 giorni lavorativi o 1 giorno lavorativo (solo scanner)
  - *Esecuzione della riparazione in un centro riparazioni HSM, compresa la spedizione di ritorno.*
- Sostituzione anticipata dell'unità entro il giorno lavorativo successivo
  - *Unità sostitutiva spedita dallo stock di riserva del Cliente gestito da HSM. Il dispositivo guasto viene inviato al centro riparazioni HSM, riparato e restituito allo stock di riserva entro 5 giorni lavorativi.*

## Copertura geografica

Non tutti i livelli di servizio o i tempi di riparazione sono disponibili in tutti i paesi. Per la disponibilità e le specifiche opzioni offerte in ogni paese, contattare un rappresentante commerciale o di assistenza autorizzato HSM.

## Procedure di assistenza

- Per informazioni sull'assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per avere risposta alle domande più frequenti o per richiedere assistenza tecnica, visitare il sito Internet [www.hsmsupportportal.com](http://www.hsmsupportportal.com), consultando il knowledge database disponibile all'opzione "Articles".
- Per richieste di assistenza:
  - per i dispositivi a marchio Intermec collegarsi a [http://www.intermec.com/support/returns\\_repairs/index.aspx](http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx)
  - per i prodotti a marchio Honeywell, collegarsi a [www.Honeywellaidc.com](http://www.Honeywellaidc.com) Contact/Support Service & Repair (Contatti/Assistenza tecnica e riparazione).
  - Nota: questi siti Web forniscono tutte le informazioni su come creare un'autorizzazione di reso materiali (RMA).
- Per richiedere un Servizio di riparazione, è necessario fornire le seguenti informazioni:
  - codice del prodotto (situato generalmente nel comparto batterie o sotto l'unità)
  - numero di serie
  - descrizione del guasto
  - numero del contratto (se applicabile)
  - indirizzo di restituzione al cliente
  - nome della persona da contattare
  - numero di telefono
- Una volta completata la richiesta, all'utente verrà assegnato un numero di RMA e verrà comunicato l'indirizzo a cui restituire il dispositivo guasto.
- Stampare il documento di spedizione e inviare il prodotto all'indirizzo riportato sull'RMA, applicando una copia del documento di spedizione dell'RMA in modo ben visibile sull'imballaggio.

## Responsabilità del cliente

Per consentire ad HSM di svolgere la sua attività di assistenza tecnica, il cliente deve, senza limitazioni:

- verificare il knowledge database online di HSM per avere una diagnosi iniziale e le relative azioni di assistenza;
- se è necessaria la riparazione, richiedere un numero di RMA seguendo la procedura descritta in precedenza;

- restituire tempestivamente ad HSM il prodotto guasto inviandolo all'indirizzo fornito sull'RMA;
- rimuovere gli eventuali elementi sostituibili (schede SIM o SD, batterie e così via);
- quando possibile, indicare una persona tecnicamente competente che conosca il sistema e il guasto e che possa collaborare attivamente alla risoluzione del problema e alla diagnosi;
- essere consapevole che è propria responsabilità recuperare la propria applicazione software dopo l'esecuzione dell'intervento di assistenza;
- eseguire tutte le altre azioni ragionevolmente richieste da HSM per svolgere al meglio il servizio.

## Informazioni aggiuntive

- Qualora il Prodotto ricevuto presenti un guasto che non rientra nella copertura dei termini contrattuali, HSM comunicherà un preventivo per la riparazione, secondo i termini del Servizio di riparazione a tariffa fissa HSM.
- Tutti gli interventi di riparazione e le eventuali parti di ricambio utilizzate sono coperti da una garanzia di 90 giorni valida dalla data della riparazione.

## Contratti di assistenza personalizzati

- **Contratto di assistenza Best Effort ("Al meglio"):** i dispositivi che hanno superato da più di due anni la data di interruzione della produzione annunciata possono essere coperti da un Contratto di assistenza "Al meglio". L'assistenza al meglio è definita come un lavoro svolto al meglio possibile e in buona fede per riparare il dispositivo con le parti di ricambio e le risorse disponibili. Se la riparazione non è possibile per la mancanza di parti di ricambio, il Prodotto verrà restituito. A discrezione di HSM è possibile che venga emesso un accredito o un rimborso per la parte non utilizzata del contratto riferito allo specifico dispositivo non riparabile.
- **Contratti di assistenza personalizzati:** in alcuni casi, HSM può essere in grado di personalizzare i contratti di assistenza per rispondere a richieste specifiche del cliente. Per approfondire questi aspetti, si prega di contattare il fornitore locale o il rappresentante commerciale HSM.