

## Opis usługi

### Kompleksowa obsługa serwisowa w pełnym zakresie

OPISANE PONIŻEJ USŁUGI SĄ ŚWIADCZONE ZGODNIE Z AKTUALNIE OBOWIĄZUJĄCYMI WARUNKAMI UMÓW DOTYCZĄCYCH USŁUG HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY (S&PS Sensing & Productivity Solutions), DOSTĘPNYMI W WITRYNIE [www.honeywellaidc.com/agreements](http://www.honeywellaidc.com/agreements), LUB ZGODNIE Z ODRĘBNĄ UMOWĄ ZAWARTĄ POMIĘDZY KLIENTEM A S&PS Sensing & Productivity Solutions.

**Kompleksowa usługa serwisowa S&PS Sensing & Productivity Solutions oznacza świadczenie usług wysokiej jakości obejmujących naprawę z dostawą do punktu serwisowego, przy czym zapewnia ona wybór czasu naprawy w zakresie obejmującym awarię sprzętu i przypadkowe uszkodzenie.**

#### Opis usługi:

S&PS Sensing & Productivity Solutions świadczy tę usługę serwisową w przypadku produktów sprzętowych swojej marki przez okres 3 lub 5 lat od momentu zakupu nowego produktu. Aby skorzystać z tego programu, należy wykupić umowę w terminie 30 dni od daty zakupu produktu. W przypadku większości produktów Odnowienie umowy dostępne jest w okresie do 3 lat od zakończenia produkcji konkretnej wersji modelu.

W ramach usługi oferowana jest naprawa lub wymiana wadliwego sprzętu (wedle uznania S&PS Sensing & Productivity Solutions), co obejmuje:

- Całodobowy dostęp przez 7 dni w tygodniu do narzędzia zapewniającego informacje i wsparcie firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions. Narzędzie jest dostępne pod adresem [www.hsmsupportportal.com](http://www.hsmsupportportal.com) w zakładce „Articles”.
- Wsparcie telefoniczne 1. poziomu, w formie pomocy udzielanej przez jednego z naszych techników serwisowych, w celu rozwiązywania problemów dotyczących sprzętu, oprogramowania i instalacji. S&PS Sensing & Productivity Solutions dołoży uzasadnionych z handlowego punktu widzenia starań, aby w ramach tej usługi zapewnić wsparcie telefoniczne przez 5 dni w tygodniu, 8 godzin dziennie — z wyłączeniem dni wolnych od pracy.
- Zarządzanie sprawami w celu śledzenia rozwiązań i przekazywania problemów na wyższy poziom kompetencji.
- Zarządzanie poziomem kompetencji w celu zapewnienia jednego punktu kontaktowego na potrzeby zarządzania zdarzeniami, przekazywania spraw na wyższy poziom kompetencji oraz śledzenia stanu zdarzeń w ramach usługi.
- Naprawa lub wymiana wadliwych produktów (wedle uznania S&PS Sensing & Productivity Solutions) w przypadku awarii sprzętowych spowodowanych normalnym zużyciem eksploatacyjnym lub przypadkowym uszkodzeniem płytek obwodów drukowanych, ekranów, klawiatur, przycisków i obudów. Obejmuje koszt robocizny i ekspresowej naprawy lub wymiany części.
- Wymiana uszkodzonych rysików, pokrywek akumulatorów, osłon ekranów oraz pasków na rękę lub uchwytów *dołączonych* do produktu przesłanego do centrum serwisowego do naprawy.
- Zapobiegawcza konserwacja produktu wykonywana jest w centrum serwisowym w uzasadnionych sytuacjach.
- Pełny test funkcjonalny produktu przed jego wyczyszczeniem, ponownym zapakowaniem i wysyłką na adres zwrotny przekazany przez klienta.

#### Wyłączenia z zakresu usług:

**W szczególności usługa nie obejmuje:**

- Produktów S&PS Sensing & Productivity Solutions nieobjętych ważną umową serwisową S&PS Sensing & Productivity Solutions.
- Kosztu transportu do centrum firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions.
- Wymiany głowicy drukującej.
- Części zamiennych do wymiany przez klienta, m.in.: elementów tnących, nośników, wstępnie zadrukowanych etykiet i baterii.

- Ponownej instalacji oprogramowania, chyba że naprawa wymaga fabrycznego zresetowania urządzenia lub instalacji oprogramowania w najnowszej wersji fabrycznej, a warunki umowy z klientem nie wyłączają tych czynności.
- Elementów, które nie są nadal dostępne do zakupu na zasadach handlowych.
- Produktów uszkodzonych w takim stopniu, że nie można zweryfikować ich numeru seryjnego.
- Produktów uszkodzonych wskutek nieodpowiedniego zapakowania produktu przez klienta do transportu.
- Uszkodzeń spowodowanych długotrwałym zaniedbaniem, rozmyślnym nieprawidłowym użytkowaniem lub naprawą bądź modyfikacją dokonaną przez nieupoważniony podmiot.
- Uszkodzeń spowodowanych działaniem siły wyższej.
- Produktów uszkodzonych z powodu narażenia na wilgoć, wiatr, kurz, ciśnienie, wstrząsy, temperaturę lub przepięcia w zakresie przekraczającym specyfikację produktu.
- Wymiany obudowy z przyczyn wyłącznie estetycznych lub zastąpienia brakujących elementów do samodzielnej wymiany przez klienta.

## Produkty objęte usługą:

Aktualnie dostarczane markowe produkty firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions, zgodnie z definicją dostępności w bieżącym przewodniku cenowym dla produktów S&PS Sensing & Productivity Solutions. Niektóre poziomy obsługi lub terminy wykonania nie są dostępne w przypadku niektórych produktów.

## Terminy wykonania:

Termin wykonania usługi jest obliczany od momentu, gdy wadliwy produkt znajdzie się w centrum naprawczym lub logistycznym firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions. W umowach dostępne są następujące terminy wykonania:

- 5 dni roboczych, 2 dni robocze lub 1 dzień roboczy (tylko skanery);
  - *naprawa w centrum serwisowym firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions, z odesłką zwrotną;*
- Usługa zaawansowanej wymiany (Advanced Unit Exchange), w ramach której oferowany jest zastępczy produkt w następnym dniu roboczym
  - *Wysłany produkt zastępczy pochodzi z należącego do klienta zapasu buforowego, którym zarządza firma S&PS Sensing & Productivity Solutions. Wadliwe urządzenie jest zwracane do centrum serwisowego firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions, naprawiane i przekazywane do zapasu buforowego w ciągu 5 dni roboczych.*

## Kraje objęte zakresem:

Niektóre poziomy obsługi lub terminy wykonania nie są dostępne w niektórych krajach. Informacje o dostępności i konkretnych opcjach oferowanych w danym kraju można uzyskać, kontaktując się z upoważnionym przedstawicielem handlowym lub serwisowym firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions.

## Procedury pomocy technicznej:

- W celu uzyskania całodobowej informacji o pomocy technicznej, odpowiedzi na najczęstsze pytania lub przesłania żądania pomocy technicznej należy odwiedzić stronę [www.hsmsupportportal.com](http://www.hsmsupportportal.com) — baza wiedzy znajduje się w zakładce „Articles”.
- Aby złożyć zgłoszenie serwisowe, należy odwiedzić następujące witryny:
  - W przypadku urządzeń marki Intermec:  
[http://www.intermec.com/support/returns\\_repairs/index.aspx](http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx)
  - W przypadku produktów marki Honeywell: [www.Honeywellaidc.com](http://www.Honeywellaidc.com) Contact/Support Service& Repair;
  - Uwaga: pełne informacje na temat tworzenia autoryzacji zwrotu (RMA) zamieszczono w tych witrynach internetowych.
- W celu zgłoszenia żądania usługi serwisowej należy podać następujące informacje:
  - numer części (Product Part Number), znajdujący się zazwyczaj w komorze baterii lub na dolnej stronie urządzenia;
  - numer seryjny;

- o opis wady;
  - o numer umowy (jeżeli dotyczy);
  - o adres zwrotny;
  - o nazwisko osoby kontaktowej;
  - o numer telefonu.
- Numer autoryzacji zwrotu (numer RMA) oraz adres, na który należy dokonać zwrotu wadliwego urządzenia lub urządzeń, zostanie podany po wypełnieniu formularza autoryzacji zwrotu (RMA).
  - Należy wydrukować dokument wysyłkowy i odesłać produkt na adres wskazany w formularzu RMA, zwracając uwagę na to, by kopia dokumentu wysyłkowego RMA była widoczna.

## Obowiązki klienta:

Aby umożliwić firmie S&PS Sensing & Productivity Solutions wykonanie jej zobowiązań serwisowych, klient powinien w szczególności:

- Sprawdzić bazę wiedzy firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions, dostępną w internecie, w celu wstępnej identyfikacji problemu i działań serwisowych.
- W sytuacji, gdy wymagana jest naprawa, uzyskać numer RMA, stosując procedurę opisaną powyżej.
- W odpowiednim czasie odesłać wadliwy produkt na podany adres firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions wraz z formularzem RMA.
- Usunąć wszelkie wymienne elementy (karty SIM, karty SD, baterie itp.).
- Jeżeli to możliwe, zapewnić osobę o odpowiednich kompetencjach technicznych, znającą system oraz mającą wiedzę o awarii, w celu aktywnej pomocy w identyfikacji i rozwiązywaniu problemu.
- Potwierdzić, że stroną odpowiedzialną za odtworzenie swojego oprogramowania użytkowego po wykonaniu usługi serwisowej jest klient.
- Podjąć wszelkie inne działania, jakich firma S&PS Sensing & Productivity Solutions może w rozsądnym zakresie zażądać w celu jak najlepszego wykonania usługi serwisowej.

## Informacje dodatkowe:

- W sytuacji, gdy w odesłanym produkcie występuje wada nieobjęta warunkami umowy, firma S&PS Sensing & Productivity Solutions przedstawi wycenę naprawy zgodnie z warunkami zryczałtowanych stawek usług serwisowych.
- Wszystkie prace naprawcze i użyte części objęte są 90-dniową gwarancją, obowiązującą od daty naprawy.

## Zindywidualizowane umowy serwisowe:

- **Umowa oparta na zasadzie najwyższej staranności (Best Effort Contract)** — urządzenia, których wiek o ponad dwa lata przekracza ogłoszoną datę przydatności użytkowej mogą zostać objęte umową opartą na zasadzie najwyższej staranności. Najwyższą staranność (Best Effort) definiuje się jako podjętą w dobrej wierze próbę naprawy urządzenia z wykorzystaniem dostępnych części i zasobów. Jeżeli naprawa nie jest możliwa z uwagi na brak części, produkt zostanie zwrócony. Firma S&PS Sensing & Productivity Solutions może wg własnego uznania udzielić kredytu lub dokonać zwrotu pieniędzy za niewykorzystaną część umowy dotyczącej określonego urządzenia nienadającego się do naprawy.
- **Zindywidualizowane umowy serwisowe** — w pewnych przypadkach firma S&PS Sensing & Productivity Solutions może być w stanie dostosować umowy serwisowe w taki sposób, aby spełniały konkretne wymagania klienta. Aby uzyskać więcej informacji na ten temat, należy skontaktować się z lokalnym dostawcą produktów S&PS Sensing & Productivity Solutions lub przedstawicielem handlowym firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions.