

## Servis Açıklaması

### Tam Kapsamlı Onarım Servisi

AŞAĞIDAKİ SERVİSLER, [www.honeywellaidc.com/agreements](http://www.honeywellaidc.com/agreements) ADRESİNDE BULUNAN HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY (HSM) ŞİRKETİNİN GEÇERLİ SERVİS SÖZLEŞMESİNE VEYA MÜŞTERİNİN HSM İLE AYRICA İMZALADIĞI GEÇERLİ ANLAŞMAYA TABİ OLARAK SAĞLANIR.

**HSM Tam Kapsamlı servisi, donanım arızasını ve kaza sonucu hasarı kapsayan, geri dönüş seçenekleri içeren, birinci sınıf, depoya iadeli bir onarım servisidir.**

#### Servis Hakkında Genel Bilgiler:

HSM Ürünün ilk alındığı tarihten itibaren 3 veya 5 yıl boyunca markalı donanım ürünlerine bu onarım servisini sunar. Bu sigortadan faydalanmak için, Ürünün satın alındığı tarihten itibaren 30 gün içinde bir sözleşme satın alınmalıdır. Sözleşme yenilemesi, çoğu Üründe modelin üretiminin sonundan itibaren 3 yıla kadardır.

Bu servis, arızalı donanım Ürünlerinin (HSM'nin takdiriyle) onarılmasını veya değiştirilmesini sağlar ve şunları içerir:

- Günde 24 saat, haftada 7 gün HSM'nin bilgi ve destek aracına erişim. [www.hsmsupportportal.com](http://www.hsmsupportportal.com) adresinde "Makaleler" bölümüne gidin;
- Donanım, yazılım ve kurulum sorunları için sorun çözme yardımı almak üzere destek teknisyenlerimizden 1. seviye telefon desteği. HSM, genel ve yerel tatiller haricinde, bu Servise yönelik telefon desteği haftada 5 gün ve günde 8 saat erişilebilir kılmak için ticari olarak makul çabayı gösterecektir.
- Sorunların çözümünü ve artışı takip etmek için vaka yönetimi;
- Olay yönetimi, bu Servis kapsamındaki olayların artışı ve durumu için tek bir iletişim noktası sağlamak için artış yönetimi;
- Devre kartlarında, ekranlarda, tuş takımlarında, düğmelerde ve muhafazalarda meydana gelen makul aşınma ve yıpranma ya da kaza sonucu hasarlara bağlı donanım arızalarının yol açtığı arızalı Ürünlerin (HSM'nin takdiriyle) onarımı veya değişimi. İşçiliği ve parçaların hızlandırılmış onarımını veya değişimini kapsar;
- Onarım için depoya gönderilen hasarlı miller, pil kapakları, ekran koruyucular, Ürünle *birlikte verilmişse* el askıları veya kelepçelerin değişimi;
- Uygun durumlarda Ürün üzerinde depoda önleyici bakım yapılır;
- Temizlenmeden, yeniden ambalajlanmadan ve müşteri tarafından verilen iade adresine gönderilmeden önce Ürünün tam işlev testi.

#### Servis İstisnaları:

**Sınırlı olmamak koşuluyla bu servis şunları ıçermez:**

- Geçerli bir HSM servis sözleşmesi kapsamında olmayan HSM ürünleri;
- HSM tesisine taşıma masrafları
- Yazıcı kafası değişimi;
- Müşterinin değiştirebileceği yedek parçalar, sınırlı olmamak üzere şunlardır: kesici düzenekleri, medya, önceden basılan etiketler ve piller.
- Onarım fabrika sıfırlaması veya yazılımın son fabrika sürümü olarak yüklenmesini gerektirmiyorsa ve bu, müşteri ile yapılan sözleşmenin şartlarında dışarıda bırakılmamışsa yazılımın yeniden yüklenmesi;
- Ticari olarak makul nedenlerle bileşenler artık erişilebilir durumda olmayan bileşenler;
- Ürün seri numarasının artık doğrulanamayacağı şekilde hasar görmüş ürün;
- Müşteri tarafından gerçekleştiren yetersiz aktarım paketlemesi nedeniyle hasar görmüş ürün;
- Sürekli ihmal, kasti kötü kullanım veya yetkisiz bir şahsın onarımı/modifikasyonu nedeniyle oluşan hasarlar;
- Mücbir sebebin neden olduğu hasarlar;
- Ürünün belirtilen nem oranı, rüzgar, toz, basınç, şok, sıcaklık veya aşırı gerilim oranlarından fazlasına maruz kalarak hasar gören Ürün.
- Muhafazaların yalnızca estetik amacıyla değiştirilmesi veya müşteri tarafından değiştirilebilecek eksik öğelerin değişimi.

## Desteklenen Ürünler:

Şu anda geçerli HSM Ürün Fiyat Kılavuzunda uygun olarak tanımlanan HSM markalı donanım ürünlerinin nakliyesi. Tüm servis seviyeleri veya geri dönüş süreleri tüm ürünlerde geçerli değildir.

## Geri Dönüş Süreleri:

Geri dönüş süresi, arızalı Ürünün HSM onarım deposunda veya lojistik merkezinde kaldığı süre olarak hesaplanır. Aşağıdaki sözleşmeli geri dönüş sürelerini içeren sözleşmeler mevcuttur:

- 5 iş günü, 2 iş günü veya 1 iş günü (yalnızca Tarayıcılarda);
  - HSM onarım deposunda iade nakliyesi de dahil olmak üzere depoda onarım sağlanması;
- Sonraki iş günü değişim sunan gelişmiş Birim Değişimi
  - Değişim birimi Müşteri mülkiyetinde, HSM tarafından yönetilen ara stoktan gönderilir. Arızalı cihaz HSM onarım deposuna gönderilir, onarılır ve 5 iş günü içinde ara stoka geri koyulur.

## Ülke Kapsamı:

Tüm servis seviyeleri veya geri dönüş süreleri tüm ülkelerde geçerli değildir. Ülkenizdeki erişilebilirlik ve kullanabileceğiniz özel seçenekler için, lütfen bölgenizdeki yetkili HSM Satış veya Servis temsilcisine başvurun.

## Destek Prosedürleri:

- [7/24 destek bilgileri, yaygın soruların yanıtları veya teknik destek talebi için lütfen www.hsmsupportportal.com adresini ziyaret edin](#); bilgi veri tabanı "Makaleler" bölümündedir;
- Servis talepleri için lütfen şu adresi ziyaret edin:
  - Intermec markalı cihazlar: [http://www.intermec.com/support/returns\\_repairs/index.aspx](http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx)
  - Honeywell markalı ürünler: [www.Honeywellaidc.com](http://www.Honeywellaidc.com) İletişim/Destek Servis ve Onarım;
  - Not: RMA oluşturmanın tüm ayrıntıları bu web sitelerinde açıklanmıştır
- Servis Onarımı talep etmek için şu bilgilere ihtiyacınız olacaktır:
  - Ürün Parça Numarası (genellikle pil yuvasında veya birimin alt tarafında bulunur);
  - Seri Numarası;
  - Arıza Açıklaması;
  - Sözleşme Numarası (varsa);
  - İade Adresi;
  - İletişim Kurulacak Kişinin Adı;
  - Telefon numarası.
- RMA talebini tamamladıktan sonra, size bir RMA numarası ve arızalı cihazı (cihazları) iade edeceğiniz adres verilir.
- Lütfen nakliye belgesini yazdırın ve RMA nakliye belgesi kopyasının açıkça görülebildiğinden emin olarak ürününüzü RMA belgesinde belirtilen adrese iade edin.

## Müşterinin Sorumlulukları:

HSM'nin destek yükümlülüklerini yerine getirebilmesi için, sınırlı olmamak üzere müşteri:

- İlk teşhis ve destek işlemleri için HSM'nin çevrimiçi bilgi veri tabanına göz atmalı;
- Bir onarım gerekiyorsa yukarıda özetlenen işlemi kullanarak bir RMA numarası talep etmeli;
- Arızalı ürünü RMA ile birlikte verilen HSM adresine zamanında göndermeli;
- Değiştirilebilir öğeleri (SIM kartlar, SD kartlar, piller vb.) çıkarmalı;
- Mümkünse sistem ve arıza konusunda bilgisi olan, teknik açıdan uzman bir kişinin sorun çözme ve teşhis konusunda etkin yardımını almalı;
- Böyle bir Servis sağlandıktan sonra kendi uygulama yazılımını yeniden yükleme sorumluluğunu kabul etmelidir;
- HSM'nin makul olarak servisi en iyi şekilde yerine getirmek için isteyebileceği diğer işlemler.

## Ek Bilgiler:

- Bir Ürünün sözleşme şartlarına dahil olmayan bir arızayla alınması durumunda, HSM, HSM Tek Fiyatlı Onarım Servisi şartlarına uygun olarak bir onarım fiyatı sunacaktır;
- Tüm onarım çalışmaları ve kullanılan parçalar, onarım tarihinden itibaren geçerli olan 90 günlük garanti ile sağlanır.

## Özel Servis Sözleşmeleri:

- **En İyi Çaba Sözleşmesi** - İlan edilen Son Kullanma tarihini iki yıl aşmış cihazlar En İyi Çaba Sözleşmesi ile korunabilir. En İyi Çaba, mevcut parçalar ve kaynaklarla cihazı onarmak için iyi niyetli çaba göstermek olarak tanımlanır. Parça eksikliğine bağlı olarak Ürünü onaramazsak Ürün iade edilir. Onarılamayacak durumdaki belirli cihaz için sözleşmenin kullanılmayan kısmına yönelik HSM'nin takdiriyle kredi/geri ödeme yapılabilir.
- **Özel Servis Sözleşmeleri** - Bazı durumlarda HSM, özel müşteri gereksinimlerini karşılamak için servis sözleşmelerini uyarlayabilir. Bu konu hakkında görüşmek için lütfen bölgenizdeki HSM sağlayıcısına veya HSM satış temsilcisine başvurun.