

Descrizione del servizio

Servizio di riparazione con copertura limitata

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 O DEL CONTRATTO VIGENTE SEPARATO STIPULATO DAL CLIENTE CON HSM.

Il servizio con copertura limitata HSM è un servizio molto vantaggioso di riparazione con restituzione al centro di assistenza che include vari tempi di riparazione per guasti hardware e danni accidentali limitati.

Informazioni generali sul servizio

HSM fornisce questo servizio di riparazione per i prodotti hardware con il proprio marchio ("Prodotti") 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 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 limitati subiti da schermi, tastiere, tasti e componenti in plastica. 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;
- i dispositivi la cui riparazione non è più conveniente dal punto di vista economico, a giudizio di 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 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;
- Prodotti danneggiati da eventi 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.*
- Spedizione con sostituzione anticipata di un dispositivo sostitutivo. Il dispositivo guasto viene inviato al centro riparazioni HSM, riparato e restituito allo stock di riserva entro 5 giorni lavorativi.
 - *Prodotti sostitutivi di proprietà del cliente; sostituzione entro il giorno lavorativo successivo.*
 - *Prodotti sostitutivi di proprietà di HSM; sostituzione entro 2 giorni lavorativi; attualmente disponibile solo per scanner selezionati.*

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, 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
 - per i prodotti a marchio Honeywell collegarsi a www.Honeywellaidc.com Contact/Support Service& Repair (Contatti/Assistenza tecnica);
 - 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 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 la reinstallazione della sua applicazione software dopo l'esecuzione dell'intervento di assistenza è di propria responsabilità;
- 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.