

Descripción del servicio

Servicio de reparación con cobertura limitada

LOS SIGUIENTES SERVICIOS SE PRESTAN SUJETOS A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACTUAL CONTRATO DE SERVICIO DE HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY (HSM) DISPONIBLES EN www.honeywellaidc.com/agreements O EL ACUERDO PERTINENTE FIRMADO POR SEPARADO POR EL CLIENTE CON HSM.

El servicio de cobertura limitada de HSM es un ventajoso servicio de reparación en el Centro de Servicio (Depot), con dos opciones en tiempos de solución de servicio, el cual cubre fallas de hardware y daños accidentales limitados.

Descripción general del servicio:

HSM ofrece este servicio de reparación para los Productos de hardware de su marca ("Productos") por un período de 3 ó 5 años desde la compra inicial del Producto. Para aprovechar esta cobertura, se debe comprar un contrato dentro de los 30 días posteriores a la compra del Producto. La renovación del contrato está disponible para la mayoría de los Productos durante un máximo de 3 años, una vez que finaliza la producción del modelo.

El servicio ofrece reparación o reconstrucción total (a discreción de HSM) de los Productos defectuosos e incluye:

- Acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana a la herramienta de soporte en línea e información de HSM. Disponible en: www.hsmsupportportal.com, vaya a "Artículos";
- Servicio técnico telefónico de nivel 1 por parte de nuestros técnicos de atención al cliente para brindar asistencia de resolución de problemas de hardware, software y problemas de instalación. HSM hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para mantener el servicio técnico telefónico, de este Servicio disponible, 5 días a la semana, 8 horas al día, excepto feriados locales y días festivos.
- Gestión de casos para dar seguimiento a la resolución y escalamiento de problemas.
- Gestión de escalamiento para brindar un solo punto de contacto para el manejo de accidentes, escalamiento y estado de incidencias dentro del alcance de este Servicio.
- Reparación o reconstrucción total (a discreción de HSM) de Productos defectuosos causados por fallas de hardware, debido al desgaste razonable o al daño accidental limitado y continuo en pantallas, teclados, botones y componentes de plástico. Incluye mano de obra y reparación o reemplazo de refacciones.
- Reemplazo de lápiz electrónico, tapas de las baterías, protectores de pantalla, correas o clips dañados que hayan estado incluidos con el Producto al ser enviado al Centro de Servicio para su reparación.
- Se realizará un mantenimiento preventivo al Producto en el Centro de Servicio, cuando corresponda.
- Los Productos serán sometidos a una prueba funcional completa antes de su limpieza, embalaje y envío de vuelta al domicilio proporcionado por el cliente.

Exclusiones del servicio:

Sin limitación, este servicio **no** incluye:

- Productos de HSM no cubiertos por un contrato de servicio válido con HSM.
- Costo de traslado del Producto a las instalaciones de HSM.
- Productos cuya reparación supere su valor económico (según lo determine HSM).
- Reemplazo de cabezales de impresión.
- Refacciones de reemplazo por parte del cliente, entre las que se incluyen, sin restricciones: sistemas de guillotina, consumibles, etiquetas preimpresas y baterías
- Reinstalación de software, a menos que la reparación requiera un restablecimiento a los valores de fábrica o instalación de software a la última versión de fábrica; y siempre que esto no se excluya dentro de los términos de contrato con el cliente.
- Componentes que ya no están disponibles para su compra en el mercado.
- Producto que se ha dañado durante el transporte, debido a un empaque inadecuado por parte del Cliente.
- Daño continuo debido a constantes negligencias, abuso intencional o reparación/modificación hecha por una parte no autorizada.
- Producto dañado por eventos de fuerza mayor.

Honeywell

- Producto dañado por exposición a niveles más altos de humedad, viento, polvo, presión, golpes, temperatura o sobretensión, con respecto a los especificados para el Producto.
- Reemplazo de carcasas para fines estéticos solamente o reemplazo de refacciones faltantes por parte del cliente.

Productos admitidos:

Productos de marca HSM actualmente en lista de precios. No todos los niveles de servicios o plazos de entrega están disponibles para todos los Productos.

Tiempos de solución del servicio

Los tiempos de solución se contabilizan a partir del día siguiente en que el Producto llega al Centro de Servicio. Es decir que el día de envío y el día de devolución del Producto no están considerados en estos tiempos de solución. Los contratos están disponibles con los siguientes tiempos de solución del servicio:

- 5 días hábiles, 2 días hábiles ó 1 día hábil (scanners solamente).
- *Reparación realizada en el Centro de Servicio de HSM.*
- *Intercambio de unidad avanzado que ofrece reemplazo al siguiente día hábil.
 - *Unidad de reemplazo enviada desde el inventario que es de propiedad del Cliente y está gestionado por HSM. Se regresa el dispositivo defectuoso al Centro de Servicio de HSM, se repara y se envía de vuelta a inventario en un plazo de 5 días hábiles.*
- El personal del centro envía a un ingeniero para realizar la reparación en el centro del cliente.
 - Respuesta a los 2 días hábiles o al siguiente día hábil.

*Cobertura por país:

No todos los niveles de servicios o tiempos de solución están disponibles en todos los países. Para ver la disponibilidad y las opciones específicas disponibles dentro de su país, póngase en contacto con el representante de servicios o de ventas autorizado de HSM de su localidad.

Procedimiento de servicio de soporte técnico:

- Para obtener información de soporte técnico las 24 horas del día los 7 días de la semana, respuestas a preguntas frecuentes o para solicitar soporte técnico, visite la siguiente página en línea: www.hsmsupportportal.com, la información está ubicada según los Artículos.
- Para solicitudes de servicio, visite:
 - Productos de marca Intermec: http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx
 - Productos de marca Honeywell: www.Honeywellaidc.com Contacto/Servicio técnico y reparación.
 - Nota: en estos sitios web, se incluyen detalles completos sobre la creación de una autorización de devolución de mercancía (Return Merchandise Authorization, RMA)
- Para solicitar una Reparación de servicios, necesitará los siguientes detalles:
 - Número de parte del Producto (generalmente ubicado en el compartimento de la batería o en la parte inferior de la unidad).
 - Número de serie.
 - Descripción de la falla.
 - Número de contrato (si corresponde).
 - Especificar el domicilio de devolución.
 - Nombre de contacto.
 - Número telefónico.
- Una vez que haya completado la solicitud de RMA, recibirá un número de RMA y el domicilio a donde se requiere enviar el o los Productos defectuosos.
- Imprima el documento de embarque y devuelva su Producto al domicilio detallado en la RMA, asegurándose de que la copia de dicho documento sea claramente visible.

Responsabilidades del cliente:

A fin de permitir que HSM pueda desempeñar sus obligaciones de servicio técnico, el cliente debe, sin limitaciones:

- Verificar la información en línea de HSM en busca de diagnósticos y medidas de servicio iniciales.

Honeywell

- Si se requiere reparación, solicite un número de RMA mediante el proceso antes detallado.
- Devolver el Producto defectuoso al domicilio incluido en la RMA de HSM de manera oportuna.
- Retirar cualquier artículo reemplazable (tarjetas SIM, tarjetas SD, baterías, etc.).
- Cuando sea posible, disponer de una persona técnicamente competente sobre el sistema y la falla, a fin de que lo asista de forma activa en el diagnóstico y la resolución del problema.
- Tomar la responsabilidad de reinstalar su propio software de aplicación después de que se le hayan prestado dichos Servicios.
- Cualquier otra medida que HSM pueda solicitar de forma razonable, a fin de prestar un mejor servicio.

Información adicional:

- En el caso en que se reciba un Producto con una falla no cubierta según los términos del contrato, HSM brindará un presupuesto de reparación conforme a los términos del Servicio de reparación de tarifa fija de HSM.
- Todo trabajo de reparación y cualquier pieza utilizada se suministran con una garantía de 90 días, válida a partir de la fecha de reparación.

Opciones de contrato de servicio personalizado:

- **Contrato de mejor esfuerzo:** los Productos que sobrepasen los dos años de su fecha de vencimiento, una vez anunciada, pueden estar cubiertos por un Contrato de mejor esfuerzo. “Mejor esfuerzo” se define como un esfuerzo de buena fe para reparar el Producto con refacciones originales y recursos disponibles. Si no podemos reparar la unidad debido a escasez de refacciones, se le devolverá la unidad. Es posible que se emita un crédito/reembolso, a discreción de HSM por el tiempo no devengado del contrato, para el Producto específico que no pueda repararse.
- **Contrato de servicio personalizado:** en algunos casos, es posible que HSM elabore contratos de servicio a medida para cumplir los requisitos específicos de cada cliente. Para analizar esto con más detalles, póngase en contacto con su proveedor local o representante de ventas de HSM de su localidad.