

Service-Beschreibung

Verschleiß-Reparaturservice

FÜR DIE FOLGENDEN SERVICES GELTEN DIE AKTUELLEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SERVICEVERTRÄGE VON HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY („HSM“) UNTER www.honeywellaidc.com/agreements BZW. EINE SEPARAT ZWISCHEN DEM KUNDEN UND HSM GETROFFENE GÜLTIGE VEREINBARUNG.

Der Verschleiß-Reparaturservice von HSM ist ein erweiterter Reparaturservice mit Rücksendung zur Werkstatt, der die HSM-Standardgarantie um die Abdeckung von Hardware-Fehlern und allgemeinen Verschleißerscheinungen ergänzt.

Service-Übersicht:

HSM bietet diesen Reparaturservice für die Hardware-Geräte der Marke HSM (die „Produkte“) für einen Zeitraum von drei Jahren ab dem ursprünglichen Produkterwerb. Zur Inanspruchnahme dieses Service muss innerhalb von 30 Tagen ab Erwerb des Produkts ein Service-Vertrag abgeschlossen werden. Vertragsverlängerungen sind für die meisten aktiven Produktmodelle verfügbar.

Dieser Service bietet die Reparatur oder den Austausch (nach Ermessen von HSM) des defekten Hardware-Produkts und umfasst Folgendes:

- Zugang zu den Informations- und Support-Tools von HSM an allen Tagen des Jahres rund um die Uhr. Verfügbar unter www.hsmsupportportal.com und dann unter „Articles“ (Artikel);
- Telefonischer technischer Kundendienst der Stufe 1 von einem unserer Service-Techniker zur Unterstützung bei der Behebung von Hardware-, Software- und Installationsproblemen. HSM unternimmt alle wirtschaftlich vertretbaren Maßnahmen, um den telefonischen Kundendienst für diesen Service fünf Tage/Woche, acht Stunden/Tag (außer an gesetzlichen und lokalen Feiertagen) aufrechtzuerhalten;
- Reparatur oder Austausch (nach Ermessen von HSM) von defekten Produkten mit Hardware-Fehlern aufgrund von normalem Verschleiß.
- Austausch von beschädigten Eingabestiften, Akkufachdeckeln, Bildschirmschutzfolien, Handschlaufen oder Metallbügeln, die *im Lieferumfang des Produkts enthalten* sind und mit dem Gerät zur Reparatur an die Werkstatt eingeschendet wurden;
- Werkstattreparaturen und der erweiterte Austauschservice umfassen Folgendes:
 - Kosten für Ersatzteile, Arbeit und Rücktransport des reparierten Produkts zum Kunden;
 - Vorbeugende Wartungsmaßnahmen, sofern erforderlich;
 - Vor der Reinigung, Neuverpackung und Rücksendung an die vom Kunden angegebene Rücksendeadresse wird das Produkt einer umfassenden Funktionsprüfung unterzogen.
- Reparaturen vor Ort umfassen Folgendes:
 - Kosten für Ersatzteile und Arbeit (außer Druckköpfe);
 - Diagnose und Reparatur beim Kunden vor Ort.

Service-Ausschlüsse:

Folgendes ist ohne Einschränkungen ausgeschlossen:

- HSM-Produkte, die nicht durch einen gültigen HSM-Servicevertrag abgedeckt sind;
- Kosten für den Transport zu einer HSM-Werkstatt
- Austausch des Druckkopfes;
- Vom Kunden austauschbare Ersatzteile, z. B. Bauteile der Trennvorrichtung, Druckmedien, Etikettenvordrucke und Akkus;
- Neuinstallation der Software, es sei denn, die Reparatur erfordert das Zurücksetzen auf die Werkeinstellungen bzw. die Installation der neuesten Software-Version und dies ist nicht durch die Bestimmungen des Vertrags mit dem Kunden ausgeschlossen;
- Komponenten, die nicht mehr mit wirtschaftlich vertretbaren Maßnahmen erhältlich sind;
- Produkte, die während eines Einsatzes für Zwecke beschädigt wurden, für die das Produkt nicht bestimmt ist;
- Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass das Produkt für den Transport vom Kunden nicht angemessen verpackt wurde;

- Schäden, die aufgrund von Fahrlässigkeit, missbräuchlicher Nutzung oder Reparatur/Modifikation durch eine nicht autorisierte Partei entstanden sind;
- Schäden, die durch ein Ereignis höherer Gewalt entstanden sind;
- Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass das Produkt Feuchtigkeit, Wind, Staub, Druck, Erschütterungen und/oder Temperaturen außerhalb der Produktspezifikationen bzw. zu hoher Spannung ausgesetzt war.
- Austausch des Gehäuses aus rein kosmetischen Gründen oder Ersatz fehlender vom Kunden austauschbarer Teile/Komponenten.
- Vorbeugende Wartungsmaßnahmen vor Ort.

Unterstützte Produkte:

Aktuell lieferbare Hardware-Produkte der Marke HSM, für die gemäß dem aktuellen Produktpreiskatalog von HSM Service geleistet wird. Es sind nicht alle Service-Levels und Reparaturdurchlaufzeiten für alle Produkte verfügbar.

Reparaturdurchlaufzeiten:

Als Reparaturdurchlaufzeit gilt der Zeitraum, für den sich die defekte Produkteinheit in der HSM-Reparaturwerkstatt oder Logistikzentrale befindet. Es sind Verträge mit den folgenden vertraglich zugesicherten Reparaturdurchlaufzeiten verfügbar:

- fünf Geschäftstage, zwei Geschäftstage oder ein Geschäftstage (nur Scanner);
 - *Umfasst die Reparatur in einer HSM-Reparaturwerkstatt, einschließlich Rücksendung;*
- Beim Express-Geräteaustausch wird der Austausch am nächsten Geschäftstag garantiert;
 - *Lieferung des Ersatzgeräts aus dem von HSM verwalteten kundeneigenen Pufferbestand. Das defekte Gerät wird an die Reparaturwerkstatt von HSM eingeschickt, repariert und innerhalb von fünf Werktagen in den Pufferbestand zurückgeführt;*
- Ein Techniker führt die Reparaturarbeiten beim Kunden vor Ort durch;
 - Reaktion innerhalb von 2 Geschäftstagen oder am nächsten Geschäftstag.

Abgedeckte Länder:

Es sind nicht alle Service-Levels und Reparaturdurchlaufzeiten in allen Ländern verfügbar. Informationen zur Verfügbarkeit und den in Ihrem Land spezifischen Optionen können Sie bei Ihrem autorisierten HSM-Vertriebs- oder Servicerepräsentanten vor Ort erfragen.

Supportleistungen:

- Rund-um-die-Uhr-Serviceinformationen, Antworten auf häufig gestellte Fragen und die Möglichkeit für technische Kundendienstanfragen finden Sie unter www.hsmsupportportal.com, die Knowledge-Datenbank befindet sich unter „Articles“ (Artikel);
- Besuchen Sie für Serviceanfragen bitte folgende Seite:
 - Geräte der Marke „Intermec“ http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx
 - Produkte der Marke „Honeywell“: www.Honeywellaidc.com Kontakt/Support-Service und Reparatur;
 - Hinweis: Auf diesen Websites wird das Anlegen einer Rücksendegenehmigung (RMA) ausführlich erläutert.
- Zur Anforderung einer Servicereparatur sind folgende Angaben erforderlich:
 - Produktteilenummer (befindet sich i. A. im Batterie-/Akkufach oder auf der Unterseite des Geräts);
 - Seriennummer;
 - Beschreibung des Fehlers;
 - Vertragsnummer (sofern vorhanden);
 - Absenderadresse;
 - Name des Ansprechpartners;
 - Telefonnummer.
- Nach Abschluss der RMA-Anforderung wird Ihnen eine RMA-Nummer mitgeteilt.
- Für Werkstattreparaturen und erweiterten Austauschservice:

- Die Rücksendeadresse für das defekte Gerät bzw. die defekten Geräte erhalten Sie während des RMA-Verfahrens;
- Drucken Sie den Versandbeleg aus, und senden Sie das Produkt an die in der RMA angegebene Adresse. Achten Sie darauf, dass eine Kopie des RMA-Versandbelegs deutlich sichtbar ist.
- Für Vor-Ort-Service:
 - Ein Techniker leistet den Service innerhalb des vertraglich vereinbarten Zeitraums beim Kunden vor Ort;
 - Serviceanfragen, die von Montag bis Freitag nach 15 Uhr Ortszeit gestellt werden, gelten als am nächsten Arbeitstag gestellt.

Pflichten/Zuständigkeit des Kunden:

Um HSM die Ausführung seiner Pflichten im Rahmen des Kundendienstes uneingeschränkt zu ermöglichen, ist vom Kunden u. a. Folgendes durchzuführen:

- Informieren Sie sich in der HSM-Online-Knowledge-Datenbank über erste Diagnose- und Supportmaßnahmen;
- Fordern Sie wie oben beschrieben eine Rücksendegenehmigungsnummer (RMA-Nr.) an;
- Ziehen Sie, sofern dies möglich ist, zur Fehlerbehebung und Diagnose eine technisch versierte Person hinzu, die sich mit dem System und potenziellen Fehlern auskennt;
- Sie erklären sich damit einverstanden, dass Sie nach der Durchführung von Servicemaßnahmen für die Neuinstallation ihrer eigenen Anwendungs-Software verantwortlich sind;
- Weitere Maßnahmen, zu denen HSM Sie möglicherweise im angemessenen Rahmen für einen bestmöglichen Service auffordert.
- Für *Werkstattreparaturen und erweiterten Austauschservice*:
 - Senden Sie das defekte Produkt zeitnah an die angegebene Adresse;
 - Entnehmen Sie alle austauschbaren Komponenten (SIM-Karten, SD-Karten, Batterien/Akkus usw.).
- Für *Vor-Ort-Service*:
 - Gewähren Sie HSM sicheren und sofortigen unbeschränkten Zugriff auf die Produkte;
 - Sorgen Sie dafür, dass sich das Produkt an einer leicht zugänglichen Stelle mit ausreichend Platz und angemessenen Arbeitsschutzbedingungen befindet;
 - Stellen Sie alle Telekommunikationsanlagen bereit, die HSM im angemessenen Rahmen für die Durchführung seiner Pflichten sowie für sonstige Test-, Diagnose- und Nachbesserungszwecke benötigt (auf Kosten des Kunden).

Zusatzinformationen:

- Sollte eine defekte Produkteinheit eingeschendet werden, die nicht durch die Vertragsbedingungen abgedeckt ist, unterbreitet HSM einen Kostenvoranschlag gemäß den Pauschalpreisbedingungen für Reparaturleistungen von HSM;
- Alle Reparaturarbeiten und verwendeten Teile werden mit einer Garantie von 90 Tagen bereitgestellt, deren Gültigkeit am Tag der Reparatur beginnt.

Individuelle Servicevertragsoptionen:

- **„Best Effort“-Vertrag (Vertrag ohne Erfolgsgarantie):** Für Geräte, die das angekündigte Ende des Lebenszyklus seit mehr als zwei Jahren überschritten haben, kann ein „Best Effort“-Vertrag abgeschlossen werden. „Best Effort“ (engl. für „nach besten Kräften“) bedeutet, dass sich die Werkstatt nach Treu und Glauben um die mit den verfügbaren Teilen und Ressourcen bestmögliche Reparatur des Geräts bemüht. Wenn die Einheit aufgrund fehlender Komponenten nicht repariert werden kann, wird sie zurückgesendet. Für den für dieses spezielle Gerät nicht genutzten Anteil des Vertrags kann HSM in eigenem Ermessen eine Gutschrift bzw. Erstattung gewähren.
- **Individueller Servicevertrag:** HSM kann unter Umständen einen auf spezielle Kundenanforderungen zugeschnittenen individuellen Servicevertrag anbieten. Wenden Sie sich bei Interesse bitte an Ihren HSM-Lieferanten oder HSM-Vertriebsrepräsentanten vor Ort.