

Descripción del servicio

Servicio de reparación de desgaste habitual y por el uso

SE OFRECEN LOS SIGUIENTES SERVICIOS EN VIRTUD DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIOS ACTUAL DE HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY ("HSM") QUE ESTÁN DISPONIBLES EN www.honeywellaidc.com/agreements O DEL CONTRATO VIGENTE Y FIRMADO POR SEPARADO ENTRE EL CLIENTE Y HSM.

El Servicio contra el desgaste habitual y por el uso de HSM es un servicio de reparaciones mejorado con devolución al depósito, que ofrece una actualización de la Garantía estándar de HSM para dar una cobertura adicional frente a los fallos de hardware y el desgaste habitual por el uso general.

Presentación del servicio:

HSM ofrece este servicio de reparaciones para los productos de hardware de su marca ("Productos") durante un período de 3 años a partir de la compra inicial del Producto. Para aprovechar esta cobertura, debe adquirirse un contrato dentro de los 30 días posteriores a la compra del Producto. El Contrato se puede renovar en la mayoría de los modelos de los productos activos.

Este servicio se ocupa de la reparación o la sustitución (a discreción de HSM) de los Productos de hardware defectuosos e incluye:

- Acceso a la herramienta de información y asistencia de HSM, las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Disponible en www.hsmsupportportal.com (vaya a "Artículos");
- Asistencia telefónica de nivel 1 por parte de uno de nuestros técnicos de asistencia, que le ayudará a resolver sus problemas de hardware, software e instalación. HSM utilizará las medidas comerciales que estén a su alcance para que la asistencia telefónica de este Servicio siga disponible 8 horas al día, 5 días a la semana, sin contar los días festivos nacionales y locales;
- Reparación o sustitución (a discreción de HSM) de los Productos defectuosos a causa de los fallos de hardware producidos por un desgaste habitual y de uso que pueda considerarse razonable.
- Sustitución de los lápices, las cubiertas de las puertas de las baterías, los protectores de pantalla, las correas de mano y los clips dañados que se *incluyan* con el Producto enviado al depósito para su reparación;
- Las reparaciones en el depósito y el Intercambio avanzado incluyen:
 - Las piezas, la mano de obra y los fletes para devolver el Producto reparado al cliente;
 - El mantenimiento preventivo cuando se considere oportuno;
 - Una prueba de funcionamiento completa del Producto antes de limpiarlo, volver a embalarlo y reenviarlo a la dirección de retorno facilitada por el cliente.
- Las reparaciones In situ incluyen:
 - Las piezas y la mano de obra (excepto los cabezales de impresión);
 - Los diagnósticos y las reparaciones en las instalaciones de los clientes.

Exclusiones del servicio:

Este servicio **no** incluye en ningún caso:

- Los productos HSM que no estén cubiertos por un contrato de servicios de HSM válido;
- Los costes del transporte hasta un centro de HSM;
- La sustitución de los cabezales de impresión;
- Las piezas de repuesto que los clientes puedan sustituir, incluidas, entre otras: los conjuntos de corte, los medios, las etiquetas preimpresas y las baterías;
- La reinstalación del software, a menos que la reparación requiera un restablecimiento de fábrica o una instalación de software hacia la última versión de fábrica, y que esto no se haya excluido de las condiciones del contrato con el cliente;
- Los componentes que ya no estén disponibles para su compra de un modo comercialmente razonable;
- Los Productos dañados durante un uso indebido, con fines distintos para los que el Producto se diseñó;
- Los Productos que hayan sufrido daños debido al uso de envases retornables inadecuados proporcionados por el Cliente;

- Los daños infligidos a causa de una negligencia, un abuso o una reparación/modificación realizada por un tercero no autorizado;
- Los daños producidos por un caso de fuerza mayor;
- Los Productos dañados por la exposición a unos niveles de humedad, viento, polvo, presión, golpes, temperatura o sobretensión superiores a los especificados para el Producto;
- La sustitución de carcasas con fines meramente cosméticos o la sustitución de los artículos perdidos que el cliente pueda sustituir;
- Visitas de mantenimiento preventivo In situ.

Productos compatibles:

Hoy en día se comercializan los productos de hardware de la marca HSM que reúnen los requisitos definidos en la actual Guía de precios de los productos HSM. No todos los niveles de servicio ni todos los tiempos de respuesta están disponibles para todos los productos.

Tiempos de respuesta:

El tiempo de respuesta se calcula como el período de tiempo que la unidad del Producto defectuoso pasa en el centro logístico o en el depósito de reparaciones de HSM. Existen contratos disponibles para los siguientes tiempos de respuesta contratados:

- 5 días hábiles, 2 días hábiles o 1 día hábil (solo para los escáneres).
 - *Se ofrece una reparación en depósito que debe realizarse en un depósito de reparaciones de HSM, incluido el envío de la devolución.*
- El Intercambio de unidades avanzado ofrece una sustitución al siguiente día hábil.
 - *La unidad de repuesto se envía a la reserva de almacenaje en búfer gestionada por HSM, propiedad del Cliente. El dispositivo defectuoso se devuelve al depósito de reparaciones de HSM, se repara y se envía a la reserva de almacenaje en búfer antes de que transcurran 5 días hábiles.*
- El servicio In situ envía a un ingeniero para realizar la reparación en las instalaciones del cliente.
 - Respuesta antes de que transcurran 2 días hábiles o respuesta al siguiente día hábil.

Cobertura de países:

No todos los niveles de servicio ni todos los tiempos de respuesta están disponibles en todos los países. Para ver la disponibilidad y las opciones específicas disponibles en su país, póngase en contacto con su representante local autorizado de Ventas o Servicios de HSM.

Procedimientos de asistencia:

- Para obtener información de ayuda y respuestas a las preguntas más habituales, o para solicitar asistencia técnica las 24 horas del día y los 7 días de la semana, visite www.hsmsupportportal.com (la base de datos de conocimientos está ubicada bajo "Artículos").
- Si desea solicitar servicios, visite:
 - Dispositivos de la marca Intermec: http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx
 - Productos de la marca Honeywell: la página www.Honeywellaidc.com del Servicio de Asistencia/Contacto y Reparaciones.
 - Nota: En estos sitios web se incluyen detalles exhaustivos sobre la creación de una RMA.
- Para solicitar un Servicio de reparaciones, necesitará los siguientes datos:
 - Número de referencia del producto (normalmente está ubicado en el espacio para la batería o en la parte inferior de la unidad);
 - Número de serie;
 - Descripción del fallo;
 - Número de contrato (si corresponde);
 - Dirección de devolución;
 - Nombre del contacto;
 - Número de teléfono.
- Cuando haya completado la solicitud de RMA, se le facilitará un número de RMA.
- Para las reparaciones en el depósito y el servicio de Intercambio avanzado:

- La dirección a la que hay que devolver los dispositivos defectuosos se facilitará durante el proceso de RMA;
- Imprima el documento de envío y devuelva el producto a la dirección indicada en la RMA, asegurándose de que haya una copia del documento de envío de la RMA claramente visible.
- Para el servicio In situ:
 - Se enviará a un técnico que llegará dentro de las fechas contratadas;
 - Se considerará que las solicitudes de Servicio presentadas de lunes a viernes después de las 15:00 horas (hora local) se habrán presentado al siguiente día hábil.

Responsabilidades del Cliente:

Para que HSM pueda cumplir con sus obligaciones de asistencia, el cliente deberá, en todos los casos:

- Consultar la base de datos de conocimientos en línea de HSM para obtener un diagnóstico inicial y las operaciones de ayuda;
- Si se requiere una reparación, solicitar un número de RMA mediante el proceso de RMA que se ha explicado anteriormente;
- Siempre que sea posible, recurrir a una persona técnicamente competente con conocimientos del sistema y de los fallos para que intervenga activamente en el diagnóstico y en la resolución de problemas;
- Asumir la responsabilidad de reinstalar su propio software de aplicación después de que se hayan proporcionado tales Servicios;
- Realizar cualquier otra acción que HSM pueda solicitarle de manera razonable con el fin de llevar a cabo el servicio de la mejor forma posible.
- Para las *Reparaciones en el depósito y el servicio de Intercambio avanzado*:
 - Devuelva el producto defectuoso de forma oportuna a la dirección facilitada con la RMA;
 - Retire cualquier artículo reemplazable (tarjetas SIM, tarjetas SD, baterías, etc.).
- Para el *servicio In situ*:
 - Facilite a HSM un acceso completo, seguro y rápido a los productos;
 - Asegúrese de que el producto se encuentre en una ubicación de fácil acceso con las condiciones adecuadas de espacio, de seguridad y sanitarias;
 - Aporte los tipos de instalaciones de telecomunicaciones que HSM solicite de manera razonable para el desempeño de sus obligaciones y para cualquier otro propósito de prueba, diagnóstico y solución (por cuenta del cliente).

Información adicional:

- En el caso de que se reciba una unidad del Producto con un fallo que no esté cubierto por las condiciones del contrato, HSM le ofrecerá un presupuesto de reparación en virtud de los términos del Servicio de reparaciones de tarifa plana de HSM;
- Todas las tareas de reparación y todas las piezas utilizadas se suministran con una garantía de 90 días válida a partir la fecha de la reparación.

Opciones de contratos de servicios personalizados:

- **Contrato del mejor esfuerzo:** los dispositivos que han superado en más de dos años la fecha anunciada para el Final de su vida útil pueden tener la cobertura de un Contrato del mejor esfuerzo. El mejor esfuerzo se define como una iniciativa de buena fe para reparar el dispositivo con las piezas y los recursos disponibles. Si no podemos reparar la unidad debido a la falta de disponibilidad de los componentes, la unidad se retornará a su dueño. Se puede expedir un crédito o un reembolso, a discreción de HSM, por la parte no utilizada del contrato para el dispositivo concreto que no se pueda reparar.
- **Contrato de servicios personalizado:** en algunos casos, es posible que HSM pueda adaptar los contratos de servicios para satisfacer los requisitos específicos del cliente. Para seguir hablando de estas cuestiones, póngase en contacto con su proveedor local de HSM o con el representante local de Ventas de HSM.