

## Description du service

### Service de réparation d'usure

LES SERVICES CI-APRÈS SONT FOURNIS SOUS RÉSERVE DES CONDITIONS GÉNÉRALES ACTUELLES DES CONTRATS DE SERVICE D'HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY (HSM) DISPONIBLES À L'ADRESSE [www.honeywellaidc.com/agreements](http://www.honeywellaidc.com/agreements) OU D'UN ACCORD SÉPARÉ APPLICABLE SIGNÉ PAR LE CLIENT AVEC HSM.

**Le service de réparation d'usure de HSM est un service de réparation amélioré, avec retour au dépôt, proposant une extension à la garantie standard de HSM pour une couverture supplémentaire des défaillances matérielles et de l'usure générale.**

#### Présentation du service :

HSM fournit ce service de réparation pour les produits matériels de sa marque (ci-après désignés comme les « Produits ») pendant une période de 3 ans à partir de l'achat initial du Produit. Pour bénéficier de cette couverture, un contrat doit être acheté dans les 30 jours suivant l'achat du Produit. Ce contrat peut être renouvelé pour la plupart des modèles de produits actifs.

Ce service permet la réparation ou le remplacement (à la discrétion de HSM) de Produits matériels défectueux et inclut les aspects ci-après :

- Accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à l'outil d'information et d'assistance de HSM. Disponible à l'adresse [www.hsmsupportportal.com](http://www.hsmsupportportal.com), accédez à « Articles » ;
- Assistance téléphonique de niveau 1 par l'un de nos techniciens d'assistance, pour une aide au dépannage des problèmes de matériel, de logiciel et d'installation. HSM s'engage à faire preuve d'efforts commercialement raisonnables pour préserver la disponibilité de l'assistance téléphonique de ce service 5 jours par semaine et 8 heures par jour, à l'exclusion des jours fériés généraux et locaux ;
- Réparation ou remplacement (à la discrétion de HSM) de Produits défectueux en raison d'une défaillance matérielle causée par une usure raisonnable.
- Remplacement des stylets, capots de compartiments de batteries, protections d'écrans, dragonnes ou pinces endommagés *inclus* avec le Produit envoyé au dépôt pour réparation ;
- Les réparations au dépôt et l'échange avancé incluent :
  - Pièces, main-d'œuvre et transport pour renvoyer le Produit réparé au client ;
  - Maintenance préventive si besoin ;
  - Test fonctionnel complet du Produit avant qu'il soit nettoyé, emballé et renvoyé à l'adresse de retour fournie par le client.
- Les réparations sur site incluent :
  - Pièces et main-d'œuvre (têtes d'impression exclues) ;
  - Diagnostic et réparation sur le site du client.

#### Exclusions de service :

Ce service n'inclut **pas** les aspects ci-après, sans que cette liste soit exhaustive :

- Produits HSM non couverts par un contrat de service HSM valide ;
- Frais d'expédition à un site de HSM ;
- Remplacement des têtes d'impression ;
- Pièces détachées remplaçables par le client, y compris, mais sans s'y limiter, les massicots, les supports, les étiquettes pré-imprimées et les batteries ;
- Réinstallation du logiciel, sauf si la réparation nécessite une réinitialisation en usine du logiciel ou une installation de la version d'usine la plus récente du logiciel, et sous réserve que cette réinitialisation ne soit pas exclue des termes du contrat avec le client ;
- Composants qui ne sont plus disponibles à la vente, sur une base commercialement raisonnable ;
- Produit endommagé par une utilisation à d'autres fins que celles prévues lors de la conception du Produit ;
- Produit endommagé en raison d'un emballage d'expédition inadéquat fourni par le client ;
- Dommage subi en raison d'une négligence, d'un abus ou d'une réparation/modification effectuée par une partie non autorisée ;

- Dommage résultant d'un cas de force majeure ;
- Produit endommagé par une exposition au delà de ses caractéristiques spécifiées en matière d'humidité, de vent, de poussière, de pression, de choc, de température ou de surtension.
- Remplacement de boîtiers à des fins esthétiques uniquement ou remplacement d'éléments manquants remplaçables par le client.
- Visites de maintenance préventive sur site.

## Produits pris en charge :

Produits matériels de marque HSM actuellement disponibles, comme défini pour éligibilité dans le Guide des prix des produits HSM actuel. Certains niveaux de service ou délais ne sont pas disponibles pour certains produits.

## Délais :

Les délais sont calculés à partir du moment où le Produit défectueux se trouve dans le dépôt de réparation ou le centre logistique de HSM. Les contrats sont proposés avec les délais contractuels suivants :

- 5 jours ouvrés, 2 jours ouvrés ou 1 jour ouvré (lecteurs de codes à barres uniquement) ;
  - Réparation effectuée dans un dépôt de réparation de HSM, renvoi compris ;
- Échange d'unité avancé, proposant de remplacer une unité pour le jour ouvré suivant ;
  - L'unité de remplacement provient d'un stock tampon appartenant au client et géré par HSM. L'appareil défectueux est envoyé au dépôt de réparation de HSM, réparé et remis dans le stock tampon sous 5 jours ouvrés ;
- Déplacement d'un technicien pour effectuer la réparation sur le site du client ;
  - Réponse sous 2 jours ouvrés ou le jour ouvré suivant.

## Pays couverts :

Certains niveaux de service ou délais ne sont pas disponibles pour certains pays. Pour connaître la disponibilité et les options spécifiques à votre pays, veuillez contacter votre représentant commercial ou votre représentant du service clientèle agréé de HSM.

## Procédures d'assistance :

- Pour obtenir, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, des informations d'assistance et des réponses aux questions les plus courantes, ou pour demander une assistance technique, visitez le site [www.hsmsupportportal.com](http://www.hsmsupportportal.com) ; la base de connaissances se trouve sous « Articles » ;
- Pour des demandes de service, visitez les sites suivants :
  - Appareils de marque Intermec : [http://www.intermec.com/support/returns\\_repairs/index.aspx](http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx)
  - Appareils de marque Honeywell : [www.Honeywellaidc.com](http://www.Honeywellaidc.com) Contact/service d'assistance et de réparation ;
  - Remarque : ces sites Web fournissent tous les détails pour la création d'une RMA (demande de retour matériel)
- Pour demander un service de réparation, vous devez fournir les détails suivants :
  - Référence du Produit (généralement située dans le compartiment de batterie ou sous l'unité) ;
  - Numéro de série ;
  - Description du problème ;
  - Numéro de contrat (le cas échéant) ;
  - Adresse de retour ;
  - Nom de la personne à contacter ;
  - Numéro de téléphone.
- Lorsque vous avez rempli la demande RMA, un numéro de RMA vous est attribué.
- Pour une réparation au dépôt et pour le service d'échange avancé :
  - L'adresse à laquelle renvoyer le ou les appareils défectueux est fournie pendant la procédure de RMA ;
  - Veuillez imprimer le bordereau d'expédition et renvoyer votre produit à l'adresse indiquée sur la RMA, en veillant à ce qu'une copie du bordereau d'expédition RMA soit clairement visible.
- Pour un service sur site :

- Un technicien est envoyé afin qu'il arrive pendant le délai contractuel ;
- Les demandes de service effectuées après 15 h, heure locale, du lundi au vendredi, sont considérées comme déposées le jour ouvré suivant.

## Responsabilités du client :

Pour permettre à HSM de remplir ses obligations d'assistance, le client doit, sans s'y limiter :

- Consulter la base de connaissances en ligne de HSM, en vue d'un diagnostic initial et d'actions d'assistance ;
- Si une réparation est requise, demander un numéro de RMA au moyen de la procédure de RMA décrite ci-dessus ;
- Si possible, indiquer une personne techniquement compétente, qui connaît le système et le problème, afin qu'elle puisse faciliter activement le dépannage et le diagnostic ;
- Reconnaître sa responsabilité en matière de réinstallation de son propre logiciel d'application, une fois les services fournis ;
- Effectuer toute autre action raisonnable demandée par HSM pour apporter au mieux le service.
- Pour *une réparation au dépôt et pour le service d'échange avancé* :
  - Renvoyer le produit défectueux, le plus rapidement possible, à l'adresse fournie avec le RMA ;
  - Retirer tous les éléments remplaçables (cartes SIM, cartes SD, batteries etc.).
- Pour *un service sur site* :
  - Accorder à HSM un accès aux produits complet, rapide et sûr ;
  - Assurer que le produit se trouve à un emplacement facilement accessible, avec un espace adéquat et respectant les conditions d'hygiène et de sécurité appropriées ;
  - Fournir, à ses frais, les installations de télécommunication raisonnablement requises par HSM pour s'acquitter de ses obligations et pour toute autre activité de test, de diagnostic et de réparation.

## Informations supplémentaires :

- Si un Produit reçu comporte un défaut non couvert par les termes du contrat, HSM fournit un devis de réparation conforme aux termes du Service de réparation avec forfait de HSM ;
- Toute la main-d'œuvre et toutes les pièces utilisées pour la réparation bénéficient alors d'une garantie de 90 jours à partir de la date de la réparation.

## Options de contrats de service personnalisés :

- **Contrat de meilleur effort** : les appareils ayant atteint plus de deux ans après leur fin de vie annoncée peuvent être couverts par un contrat de meilleur effort. « Meilleur effort » signifie un effort de bonne foi de réparer l'appareil avec les pièces et les ressources disponibles. Si nous ne pouvons pas réparer l'unité car un composant n'est plus disponible, l'unité est renvoyée. Un avoir ou un remboursement peut être accordé, à la discrétion de HSM, pour la partie non utilisée du contrat relative à l'appareil non réparable concerné.
- **Contrat de service personnalisé** : dans certains cas, HSM peut adapter des contrats de service pour répondre aux besoins spécifiques d'un client. Pour plus de précisions, veuillez contacter votre fournisseur HSM ou votre représentant commercial HSM local.