

## Descrizione del servizio

### Servizio di riparazione Usura e guasti

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](http://www.honeywellaidc.com/agreements) O DEL CONTRATTO VIGENTE SEPARATO STIPULATO DAL CLIENTE CON HSM.

**Il servizio HSM Usura e guasti è un servizio di riparazione con reso al centro di assistenza più ampio rispetto alla garanzia standard HSM, che comprende una copertura aggiuntiva per i guasti hardware e per la normale usura.**

#### Informazioni generali sul servizio

HSM fornisce questo servizio di riparazione per i prodotti hardware con il proprio marchio ("Prodotti") per un periodo di 3 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 modelli di prodotto attivi.

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](http://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.
- Riparazione o sostituzione, a discrezione di HSM, dei Prodotti non funzionanti a causa di un guasto hardware dovuto a una normale usura.
- 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.
- Le riparazioni nel centro di assistenza e il programma di sostituzione anticipata includono:
  - parti di ricambio, manodopera e spese di trasporto per la restituzione del Prodotto al cliente;
  - manutenzione preventiva, quando appropriato;
  - prima delle operazioni di pulizia, imballaggio e spedizione all'indirizzo fornito dal cliente, sul Prodotto viene eseguito un test funzionale completo.
- Le riparazioni sul posto includono:
  - parti di ricambio e manodopera (escluse le testine di stampa);
  - diagnosi e riparazione presso la sede del cliente.

#### 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;
- 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;
- riparazione di Prodotti danneggiati durante l'uso per scopi diversi da quelli per cui sono stati progettati;
- prodotti danneggiati a causa dell'imballaggio inadeguato predisposto dal Cliente per il trasporto;
- danni dovuti a negligenza prolungata, uso improprio o riparazione/modifica eseguite da parti non autorizzate;
- danni provocati da cause 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.
- visite sul posto per manutenzione preventiva.

## 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.*
- Sostituzione anticipata dell'unità entro il giorno lavorativo successivo
  - *Unità sostitutiva spedita dallo stock di riserva del Cliente gestito da HSM. Il dispositivo guasto viene inviato al centro riparazioni HSM, riparato e restituito allo stock di riserva entro 5 giorni lavorativi.*
- Visita sul posto di un tecnico che esegue la riparazione presso la sede del cliente
  - Risposta entro 2 giorni lavorativi o risposta entro il giorno lavorativo successivo.

## 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](http://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](http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx)
  - per i prodotti a marchio Honeywell collegarsi a [www.Honeywellaidc.com](http://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.
- Per le riparazioni al centro di assistenza e per il servizio di sostituzione anticipata:
  - L'indirizzo a cui restituire il dispositivo guasto verrà fornito durante il processo di creazione dell'RMA.
  - 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.
- Per l'assistenza sul posto:
  - Verrà inviato un tecnico che giungerà in sede entro i tempi stabiliti.

- Le richieste di assistenza comunicate dopo le ore 15:00 locali, dal lunedì al venerdì, saranno considerate ricevute il giorno lavorativo successivo.

## 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;
- 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.
- Per il servizio di *riparazione al centro assistenza e sostituzione anticipata*:
  - restituire tempestivamente il prodotto guasto inviandolo all'indirizzo fornito sull'RMA;
  - rimuovere gli eventuali elementi sostituibili (schede SIM o SD, batterie e così via).
- Per l'*assistenza sul posto*:
  - fornire ad HSM un accesso completo, sicuro e tempestivo ai prodotti;
  - fare in modo che i prodotti si trovino in un luogo facilmente accessibile, con spazio adeguato e condizioni appropriate di sicurezza e di salute;
  - fornire i servizi di telecomunicazione ragionevolmente richiesti da HSM per lo svolgimento dei propri obblighi e per tutti gli altri scopi di test, diagnostica e ripristino, a spese del cliente.

## 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.