

Описание услуг

Услуги по ремонту при естественном износе

СЛЕДУЮЩИЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ В СООТВЕТСТВИИ С ДЕЙСТВУЮЩИМ ДОГОВОРОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОДГОТОВЛЕННЫМ HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY'S (HSM), УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ КОТОРОГО ДОСТУПНЫ ПО АДРЕСУ www.honeywellaidc.com/agreements, ИЛИ В СООТВЕТСТВИИ С ОТДЕЛЬНЫМ ДОЛЖНЫМ ОБРАЗОМ ОФОРМЛЕННЫМ И ПОДПИСАННЫМ ДОГОВОРОМ С HSM.

Услуги по ремонту при естественном износе от HSM являются услугами повышенного уровня по ремонту с возвратом в ремонтный центр, предоставляемыми в дополнение к Стандартной гарантии HSM с целью обеспечения дополнительного обслуживания при выходе из строя и общем износе оборудования.

Обзор услуг

HSM предоставляет услуги по ремонту своего фирменного оборудования («Изделия») в течение 3 лет с момента первоначального приобретения. Чтобы воспользоваться преимуществами этого предложения, необходимо заключить договор на обслуживание в срок не позднее 30 дней с момента приобретения Изделия. Договор может быть продлен в отношении большинства выпускаемых моделей Изделий.

Услуги предусматривают ремонт или замену (на усмотрение HSM) неисправных Изделий и включают:

- Ежедневный и круглосуточный доступ к инструменту HSM для получения информации и поддержки. Инструмент доступен по адресу www.hsmsupportportal.com, раздел Articles («Артикулы»).
- Поддержка первого уровня по телефону одним из наших специалистов, который помогает выявить и устранить неполадки в работе аппаратных и программных средств, а также при их установке. HSM приложит все коммерчески оправданные усилия, чтобы обеспечить доступность телефонной поддержки в рамках данных услуг по графику «5 дней в неделю/8 часов в день», за исключением государственных и местных праздников.
- Ремонт или замена (по усмотрению HSM) Изделий, вышедших из строя в результате отказа аппаратной части из-за естественного износа.
- Замена поврежденных стилусов, крышек аккумуляторных отсеков, защитных пленок, ремешков для ношения на руке или зажимов, *которые входят в комплект* поставки Изделия, направленного в ремонтный центр для ремонта.
- Услуги ремонта в ремонтном центре и расширенного обмена включают следующее:
 - стоимость запасных частей, рабочей силы и перевозки отремонтированного Изделия заказчику;
 - профилактическое техническое обслуживание при необходимости;
 - полная функциональная проверка Изделия перед чисткой, упаковкой и отправкой обратно по адресу, указанному заказчиком.
- Услуга по ремонту на месте включает следующее:
 - стоимость запасных частей и рабочей силы (кроме печатающих головок);
 - диагностика и ремонт на территории заказчика.

Исключения при оказании услуг

Данные услуги без каких-либо ограничений **не** включают:

- обслуживание Изделий HSM, не охваченных действующим договором на обслуживание, заключенным с HSM;
- стоимость транспортировки на объект HSM;
- замену печатающих головок;
- детали, для которых предусмотрена возможность замены силами заказчика, включая без ограничений: режущие устройства, носители, предварительно отпечатанные этикетки и аккумуляторы;

- переустановку программного обеспечения, если ремонт не требует сброса к заводским настройкам или установки программного обеспечения последней заводской версии и это не исключено по условиям договора с заказчиком;
- замену компонентов, которые более не доступны для приобретения на коммерчески оправданной основе;
- ремонт Изделия, поврежденного в результате использования не по назначению;
- ремонт Изделия, поврежденного из-за отсутствия надлежащей транспортной упаковки, предоставляемой заказчиком;
- устранение повреждений, полученных Изделием вследствие небрежности, злоупотребления или ремонта/модификации не уполномоченными на то лицами;
- устранение повреждений, вызванных воздействием форс-мажорных обстоятельств;
- ремонт Изделия, поврежденного вследствие воздействия влаги, ветра, пыли, давления, ударов, температуры или повышенного напряжения (свыше указанной в документации на изделие величины);
- замену корпусов только в косметических целях или замену отсутствующих заменяемых заказчиком компонентов;
- посещения с целью профилактического технического обслуживания на месте.

Поддерживаемые Изделия

Поставляемые в настоящее время фирменные аппаратные средства HSM, согласно действующей редакции справочника по ценам на продукцию HSM. Уровни обслуживания и сроки выполнения работ для разных изделий могут отличаться.

Сроки выполнения работ

Срок выполнения работ отсчитывается с момента доставки неисправного Изделия в ремонтный или логистический центр HSM. Предусмотрено заключение договора со следующими сроками выполнения работ:

- 5 рабочих дней, 2 рабочих дня или 1 рабочий день (только для сканеров);
 - При условии выполнения ремонта в ремонтном центре HSM, включая обратную пересылку Изделия.
- расширенная услуга по замене оборудования с заменой на следующий рабочий день;
 - Изделие на замену отправляется с принадлежащего заказчику и управляемого HSM промежуточного склада. Неисправное изделие направляется в ремонтный центр HSM, ремонтируется и возвращается на промежуточный склад в течение 5 рабочих дней.
- направление инженера для выполнения ремонта на территории заказчика.
 - 2 рабочих дня или на следующий рабочий день.

Охват по странам

Уровни обслуживания и сроки выполнения работ для разных стран могут отличаться. Для получения информации о доступности конкретных услуг и возможностей в вашей стране обратитесь к местному представителю HSM по продажам или обслуживанию.

Процедуры поддержки

- Для ознакомления с информацией о поддержке, получения ответов на общие вопросы или отправки заявок на техническую поддержку посетите веб-сайт www.hsmsupportportal.com (ежедневно и круглосуточно). База знаний находится в разделе Articles («Артикулы»).
- Для отправки запросов на обслуживание:
 - Фирменные устройства Intermec: http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx
 - Фирменные Изделия Honeywell: www.Honeywellaidc.com Contact/Support Service& Repair;
 - Примечание. Подробная информация по оформлению разрешений на возврат материалов (RMA) приведена на этих веб-сайтах.
- Чтобы отправить запрос на ремонт, вам понадобятся следующие данные:
 - номер Изделия по каталогу (как правило, он указан на этикетке в аккумуляторном отсеке или на нижней панели изделия);

- серийный номер;
- описание неполадки;
- номер договора (если применимо);
- адрес для возврата изделия;
- ФИО контактного лица;
- номер телефона.
- После завершения оформления запроса на RMA вам будет выдан номер RMA.
- Для ремонта в ремонтном центре и получения услуги расширенного обмена:
 - Адрес для возврата неисправного устройства указывается в процессе оформления RMA.
 - Распечатайте сопроводительный документ и отправьте изделие по адресу, указанному в RMA, убедившись в том, что копия сопроводительного документа RMA хорошо читается.
- Для обслуживания на месте:
 - Техник прибудет на место в установленный договором срок.
 - Заявки на обслуживание, поступившие после 15 часов по местному времени с понедельника по пятницу, считаются поступившими в следующий рабочий день.

Обязанности заказчика

Чтобы HSM смогла осуществить свои обязательства по поддержке, заказчик без ограничений обязан:

- проверить интерактивную базу знаний HSM на предмет наличия информации о возможном первичном диагнозе и действиях по поддержке;
- если требуется ремонт, отправить запрос на получение номера RMA, используя описанный выше процесс;
- если возможно, обеспечить участие технически компетентного сотрудника, знакомого с системой и неполадкой, который может оказать активное содействие в проведении диагностики и устранении неполадок;
- подтвердить свою ответственность за переустановку собственных программных приложений после предоставления Услуг;
- выполнить любые другие действия, которые могут быть обоснованно запрошены HSM для обеспечения качественного обслуживания.
- Для получения *Услуг ремонта в ремонтном центре и расширенного обмена* необходимо:
 - своевременно вернуть неисправное Изделие по адресу, указанному в RMA;
 - извлечь из Изделия все сменные элементы (SIM-карты, SD-карты, аккумуляторы и т. д.).
- Для *обслуживания на месте* необходимо:
 - незамедлительно предоставить HSM полный и безопасный доступ к Изделиям;
 - разместить Изделие в легко доступном месте, где обеспечивается наличие достаточного пространства, соблюдение санитарных условий и техники безопасности;
 - предоставить HSM по ее обоснованному требованию за счет заказчика средства связи, необходимые для выполнения обязательств HSM, а также для других целей, связанных с проведением испытаний, диагностики и устранения неисправностей.

Дополнительная информация

- В случае если Изделие получено с неполадкой, на которую не распространяется действие договора, HSM выставит счет за ремонт в соответствии с действующими едиными расценками.
- Все ремонтные работы осуществляются и любые используемые при этом детали поставляются с 90-дневной гарантией, действующей с даты проведения ремонта.

Варианты индивидуальных договоров обслуживания

- **Договор на основе принципа «лучшее из возможного».** Для обслуживания изделий, с момента прекращения выпуска которых прошло более двух лет, можно заключить договор на основе принципа «лучшее из возможного». Принцип «лучшее из возможного» подразумевает добросовестное приложение усилий по ремонту изделия с использованием доступных деталей и ресурсов. Если мы будем не в состоянии отремонтировать изделие из-за нехватки запчастей, изделие будет возвращено. В случае невозможности восстановления конкретного изделия HSM может по своему усмотрению предложить кредит/возмещение в качестве компенсации за неиспользованную часть договора на обслуживание.

- **Индивидуальные договоры на обслуживание.** В некоторых случаях HSM может дать согласие на изменение договора обслуживания для удовлетворения конкретных требований заказчика. Для более подробного обсуждения этого вопроса обратитесь к местному поставщику HSM или торговому представителю HSM.