

Servis Açıklaması

Aşınma ve Yıpranma Servisi

AŞAĞIDAKİ SERVİSLER, www.honeywellaidc.com/agreements ADRESİNDE BULUNAN HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY ("HSM") ŞİRKETİNİN GEÇERLİ SERVİS SÖZLEŞMESİNE VEYA MÜŞTERİNİN HSM İLE AYRICA İMZALADIĞI GEÇERLİ ANLAŞMAYA TABİ OLARAK SAĞLANIR.

HSM Aşınma ve Yıpranma servisi, donanım arızası ve genel aşınma ve yıpranma için ek sigorta sağlayan, HSM'nin standart garantisine bir yükseltme sunan, gelişmiş bir depoya iadeli onarım servisidir.

Servis Hakkında Genel Bilgiler:

HSM Ürünün ilk alındığı tarihten itibaren 3 yıl boyunca markalı donanım ürünlerine ("Ürünler") bu onarım servisini sunar. Bu sigortadan faydalanmak için, Ürünün satın alındığı tarihten itibaren 30 gün içinde bir sözleşme satın alınmalıdır. Sözleşme yenilemesi, etkin ürün modellerinin çoğunda yapılabilir.

Bu servis, arızalı donanım Ürünlerinin (HSM'nin takdiriyle) onarılmasını veya değiştirilmesini sağlar ve şunları içerir:

- Günde 24 saat, haftada 7 gün HSM'nin bilgi ve destek aracına erişim. www.hsmsupportportal.com adresinde "Makaleler" bölümüne gidin;
- Donanım, yazılım ve kurulum sorunları için sorun çözme yardımı almak üzere destek teknisyenlerimizden 1. seviye telefon desteği. HSM, genel ve yerel tatiller haricinde, bu servise yönelik telefon desteğini haftada 5 gün ve günde 8 saat erişilebilir kılmak için ticari olarak makul çabayı gösterecektir.
- Makul ölçüde aşınma ve yıpranmaya bağlı donanım hatası nedeniyle arızalanan Ürünlerin (HSM'nin takdiriyle) onarılması veya değiştirilmesi.
- Onarım için depoya gönderilen hasarlı miller, pil kapakları, ekran koruyucular, Ürünle *birlikte verilmişse* el askıları veya kelepçelerin değişimi;
- Depoda onarım ve Gelişmiş Değişim şunları içerir:
 - Parçalar, işçilik ve onarılan Ürünün müşteriye gönderilmesi;
 - Uygun olan durumlarda önleyici bakım;
 - Temizlenmeden, yeniden ambalajlanmadan ve müşteri tarafından verilen iade adresine gönderilmeden önce Ürünün tam işlev testi.
- Tesisteki onarımlar şunları içerir:
 - Parçalar ve işçilik (yazıcı kafaları hariç);
 - Müşterinin tesislerinde teşhis ve onarım.

Servis İstisnaları:

Sınırlı olmamak koşuluyla bu servis şunları **İçermez**:

- Geçerli bir HSM servis sözleşmesi kapsamında olmayan HSM ürünleri;
- HSM tesisine taşıma masrafları
- Yazıcı kafası değişimi;
- Müşterinin değiştirebileceği yedek parçalar, sınırlı olmamak üzere şunlardır: kesici düzenekleri, medya, önceden basılan etiketler ve piller;
- Onarım fabrika sıfırlaması veya yazılımın son fabrika sürümü olarak yüklenmesini gerektirmiyorsa ve bu, müşteri ile yapılan sözleşmenin şartlarında dışarıda bırakılmamışsa yazılımın yeniden yüklenmesi;
- Ticari olarak makul nedenlerle bileşenler artık erişilebilir durumda olmayan bileşenler;
- Ürünün tasarım amacı dışında başka amaçlarla kullanım sırasında hasar gören Ürün;
- Müşteri tarafından gerçekleştiren yetersiz aktarım paketlenmesi nedeniyle hasar görmüş Ürün;
- İhmal, kötü kullanım veya yetkisiz bir şahsın onarımı/modifikasyonu nedeniyle oluşan hasarlar;
- Mücbir sebebin neden olduğu hasarlar;
- Ürünün belirtilen nem oranı, rüzgar, toz, basınç, şok, sıcaklık veya aşırı gerilim oranlarından fazlasına maruz kalarak hasar gören Ürün.
- Muhafazaların yalnızca estetik amacıyla değiştirilmesi veya müşteri tarafından değiştirilebilecek eksik öğelerin değişimi.
- Tesiste önleyici bakım ziyaretleri.

Desteklenen Ürünler:

Şu anda geçerli HSM Ürün Fiyat Kılavuzunda uygun olarak tanımlanan HSM markalı donanım ürünlerinin nakliyesi. Tüm servis seviyeleri veya geri dönüş süreleri tüm ürünlerde geçerli değildir.

Geri Dönüş Süreleri:

Geri dönüş süresi, arızalı Ürün biriminin HSM onarım deposunda veya lojistik merkezinde kaldığı süre olarak hesaplanır. Aşağıdaki sözleşmeli geri dönüş sürelerini içeren sözleşmeler mevcuttur:

- 5 iş günü, 2 iş günü veya 1 iş günü (yalnızca Tarayıcılarda);
 - HSM onarım deposunda iade nakliyesi de dahil olmak üzere depoda onarım sağlanması;
- Sonraki iş günü değişim sunan gelişmiş Birim Değişimi;
 - Değişim birimi Müşteri mülkiyetinde, HSM tarafından yönetilen ara stoktan gönderilir. Arızalı cihaz HSM onarım deposuna gönderilir, onarılır ve 5 iş günü içinde ara stoka geri koyulur;
- Tesiste seçeneğinde, onarımı gerçekleştirecek mühendis müşterinin tesisine gönderilir;
 - 2 iş günü süren yanıt veya sonraki iş günü yanıt.

Ülke Kapsamı:

Tüm servis seviyeleri veya geri dönüş süreleri tüm ülkelerde geçerli değildir. Ülkenizdeki erişilebilirlik ve kullanabileceğiniz özel seçenekler için, lütfen bölgenizdeki yetkili HSM Satış veya Servis temsilcisine başvurun.

Destek Prosedürleri:

- 7/24 destek bilgileri, yaygın soruların yanıtları veya teknik destek talebi için lütfen www.hsmsupportportal.com adresini ziyaret edin; bilgi veri tabanı "Makaleler" bölümündedir;
- Servis talepleri için lütfen şu adresi ziyaret edin:
 - Intermec markalı cihazlar: http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx
 - Honeywell markalı ürünler: www.Honeywellaidc.com İletişim/Destek Servisi ve Onarım;
 - Not: RMA oluşturmanın tüm ayrıntıları bu web sitelerinde açıklanmıştır
- Servis Onarımı talep etmek için şu bilgilere ihtiyacınız olacaktır:
 - Ürün Parça Numarası (genellikle pil yuvasında veya birimin alt tarafında bulunur);
 - Seri Numarası;
 - Arıza Açıklaması;
 - Sözleşme Numarası (varsa);
 - İade Adresi;
 - İletişim Kurulacak Kişinin Adı;
 - Telefon numarası.
- RMA talebini tamamladıktan sonra, size bir RMA numarası verilir.
- Depoda onarım ve Gelişmiş Değişim servisi için:
 - Arızalı cihazın (cihazların) iade edileceği adres RMA işlemi sırasında verilir;
 - Lütfen nakliye belgesini yazdırın ve RMA nakliye belgesi kopyasının açıkça görülebildiğinden emin olarak ürününüzü RMA belgesinde belirtilen adrese iade edin.
- Tesiste servis için:
 - Sözleşmede belirtilen zamanda bir teknisyen gönderilir;
 - Pazartesiden Cumaya yerel saatle 15.00'ten sonra verilen servis talepleri sonraki iş gününde verilmiş olarak kabul edilir.

Müşterinin Sorumlulukları:

HSM'nin destek yükümlülüklerini yerine getirebilmesi için, sınırlı olmamak üzere müşteri:

- İlk teşhis ve destek işlemleri için HSM'nin çevrimiçi bilgi veri tabanına göz atmalı;
- Bir onarım gerekiyorsa yukarıda özetlenen RMA işlemi kullanarak bir RMA numarası talep etmeli;
- Mümkünse sistem ve arıza konusunda bilgisi olan, teknik açıdan uzman bir kişinin sorun çözme ve teşhis konusunda etkin yardımını almalı;

- Herhangi bir Servis sağlandıktan sonra kendi uygulama yazılımını yeniden yükleme sorumluluğunu kabul etmelidir;
- HSM'nin makul olarak servisi en iyi şekilde yerine getirmek için isteyebileceği diğer işlemler.
- *Depoda Onarım ve Gelişmiş Değişim servisi için:*
 - Arızalı ürünü RMA ile birlikte verilen adrese zamanında göndermeli;
 - Değiştirilebilir öğeleri (SIM kartlar, SD kartlar, piller vb.) çıkarmalıdır.
- *Tesiste servis için:*
 - HSM'ye güvenli şekilde ve derhal ürünlere tam erişim sağlamalı;
 - Ürünün yeterli alanı, sağlık ve güvenlik koşulları olan kolayca erişilebilir bir konumda olduğundan emin olmalı;
 - Yükümlülüklerini yerine getirmesi ve diğer testler, teşhis ve çözüm amacıyla HSM tarafından makul çerçevede istenen telekomünikasyon olanaklarını sağlamalıdır.

Ek Bilgiler:

- Bir Ürün biriminin sözleşme şartlarına dahil olmayan bir arızayla alınması durumunda, HSM, HSM Tek Fiyatlı Onarım Servisi şartlarına uygun olarak bir onarım fiyatı sunacaktır;
- Tüm onarım çalışmaları ve kullanılan parçalar, onarım tarihinden itibaren geçerli olan 90 günlük garanti ile sağlanır.

Özel Servis Sözleşmesi Seçenekleri:

- **En İyi Çaba Sözleşmesi** - İlan edilen Son Kullanma tarihini iki yıl aşmış cihazlar En İyi Çaba Sözleşmesi ile korunabilir. En İyi Çaba, mevcut parçalar ve kaynaklarla cihazı onarmak için iyi niyetli çaba göstermek olarak tanımlanır. Bileşen eksikliğine bağlı olarak birimi onaramazsak birim iade edilir. Onarılamayacak durumdaki belirli cihaz için sözleşmenin kullanılmayan kısmına yönelik HSM'nin takdiriyle kredi/geri ödeme yapılabilir.
- **Özel Servis Sözleşmesi** - Bazı durumlarda HSM, özel müşteri gereksinimlerini karşılamak için servis sözleşmelerini uyarlayabilir. Bu konu hakkında görüşmek için lütfen bölgenizdeki HSM sağlayıcısına veya HSM satış temsilcisine başvurun.