

Descripción del servicio

Servicio de reparación por desgaste

LOS SIGUIENTES SERVICIOS SE PRESTAN SUJETOS A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACTUAL CONTRATO DE SERVICIO DE HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY (HSM) DISPONIBLES EN www.honeywellaidc.com/agreements O EL ACUERDO RELEVANTE FIRMADO POR SEPARADO DEL CLIENTE CON HSM.

El servicio por desgaste de HSM es un servicio de reparación en el Centro de Servicio (Depot), que ofrece una mejora de la garantía estándar de HSM a fin de brindar cobertura adicional por fallas de hardware y el desgaste en general.

Descripción general del servicio:

HSM ofrece este servicio de reparación para los Productos de hardware de la marca ("Productos") por un período de 3 años desde la compra inicial del Producto. Para aprovechar esta cobertura, se debe comprar un contrato dentro de los 30 días posteriores a la compra del Producto. La renovación del contrato está disponible para la mayoría de los Productos durante un máximo de 3 años, una vez que finaliza la producción del modelo.

El servicio ofrece reparación o reconstrucción total (a discreción de HSM) de los Productos defectuosos e incluye:

- Acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana a la herramienta de soporte en línea e información de HSM. Disponible en: www.hsmsupportportal.com, vaya a "Artículos".
- Servicio técnico telefónico de nivel 1 por parte de nuestros técnicos de atención al cliente para brindar asistencia de resolución de problemas de hardware, software y problemas de instalación. HSM hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para mantener el servicio técnico telefónico de este Servicio disponible 5 días a la semana, 8 horas al día, excepto feriados locales y días festivos.
- Reparación o reconstrucción total (a discreción de HSM) de Productos defectuosos causados por fallas de hardware debido al desgaste razonable.
- Reemplazo de lápiz electrónico, tapas de las baterías, protectores de pantalla, correas o clips dañados que hayan estado *incluidos* con el Producto al ser enviado al Centro de Servicio para su reparación.
- Las reparaciones en el Centro de Servicio e intercambio avanzado incluyen:
 - Refacciones, mano de obra y transporte para devolver el Producto reparado al cliente.
 - Mantenimiento preventivo cuando corresponda.
 - Una prueba funcional completa del Producto antes de su limpieza, reempaque y envío al domicilio de devolución proporcionado por el cliente.
- Entre las reparaciones en el sitio, se incluyen:
 - Refacciones y mano de obra (excluidos los cabezales de impresión).
 - Diagnóstico y reparación en las instalaciones del cliente.

Exclusiones del servicio:

Sin limitación, este servicio **no** incluye:

- Productos de HSM no cubiertos por un contrato de servicio válido con HSM.
- Costo de transporte a un centro de HSM.
- Reemplazo de cabezales de impresión.
- Refacciones de reemplazo del cliente, entre las que se incluyen, sin restricciones: sistemas de guillotina, materiales, etiquetas preimpresas y baterías.
- Reinstalación de software, a menos que la reparación requiera un restablecimiento a los valores de fábrica o instalación de software a la última versión de fábrica; y siempre que esto no se excluya dentro de los términos de contrato con el cliente.
- Componentes que ya no están disponibles para su compra en el mercado.
- Producto dañado durante el uso por motivos ajenos para los que se diseñó.
- Producto que se ha dañado durante el transporte, debido a un empaque inadecuado por parte del Cliente.

Honeywell

- Daño continuo debido a negligencia, maltrato o reparación / modificación hecha por un tercero no autorizado.
- Daños causados por una fuerza mayor.
- Producto dañado por exposición a niveles más altos de humedad, viento, polvo, presión, golpes, temperatura o sobretensión, con respecto a los especificados para el Producto.
- Reemplazo de carcasas para fines estéticos solamente o reemplazo de refacciones faltantes por parte del cliente.
- Visitas de mantenimiento preventivo en el centro.

Productos admitidos:

Productos HSM actualmente en lista de precios. No todos los niveles de servicios o plazos de entrega están disponibles para todos los Productos.

Tiempos de solución del servicio:

Los tiempos de solución se contabilizan a partir del día siguiente en que el Producto llega al Centro de Servicio. Es decir, que el día de envío y el día de devolución del Producto no están considerados en estos tiempos de solución. Los contratos están disponibles con los siguientes tiempos de solución del servicio:

- 5 días hábiles, 2 días hábiles ó 1 día hábil (escáneres solamente).
 - *Reparación realizada en el Centro de Servicio de HSM.*
- *Intercambio de unidad avanzado que ofrece reemplazo al siguiente día hábil.
 - *Unidad de reemplazo enviada desde el inventario que es de propiedad del Cliente y está gestionado por HSM. Se regresa el dispositivo defectuoso al Centro de Servicio de HSM, se repara y se envía de vuelta a inventario en un plazo de 5 días hábiles.*
- El personal del centro envía a un ingeniero para realizar la reparación en el centro del cliente.
 - Respuesta a los 2 días hábiles o al siguiente día hábil.

*Cobertura por país:

No todos los niveles de servicios o tiempos de solución están disponibles en todos los países. Para ver la disponibilidad y las opciones específicas disponibles dentro de su país, póngase en contacto con el representante de servicios o de ventas autorizado de HSM de su localidad.

Procedimiento de servicio de soporte técnico:

- Para obtener información de soporte técnico las 24 horas del día los 7 días de la semana, respuestas a preguntas frecuentes o para solicitar soporte técnico, visite la siguiente página en línea: www.hsmsupportportal.com, la información está ubicada según los "Artículos".
- Para solicitudes de servicio, visite:
 - Productos de marca Intermec: http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx
 - Productos de marca Honeywell: www.Honeywellaidc.com Contacto / Servicio técnico y reparación.
 - Nota: en estos sitios web, se incluyen detalles completos sobre la creación de una autorización de devolución de mercancía (Return Merchandise Authorization, RMA)
- Para solicitar una Reparación de servicios, necesitará los siguientes detalles:
 - Número de parte del Producto (generalmente ubicado en el compartimento de la batería o en la parte inferior de la unidad).
 - Número de serie.
 - Descripción de la falla.
 - Número de contrato (si corresponde).
 - Especificar el domicilio de devolución.
 - Nombre de contacto.
 - Número telefónico.
- Una vez que haya completado la solicitud de RMA, recibirá un número de RMA.
- Para el servicio de reparación en el Centro de Servicio y el servicio de intercambio avanzado:
 - El domicilio para devolver el o los Productos defectuosos se brindará durante los procesos de RMA.



- Imprima el documento de transporte y devuelva su producto al domicilio detallado en la RMA, asegurándose de que la copia de dicho documento sea claramente legible.
- Para servicio en el sitio:
 - Se enviará a un técnico para que llegue dentro del marco temporal bajo contrato.
 - Las solicitudes de servicio hechas después de las 3 p. m. (hora local), de lunes a viernes, se considerarán como si se hubiesen hecho al siguiente día hábil.

Responsabilidades del cliente:

A fin de permitir que HSM pueda desempeñar sus obligaciones de servicio técnico, el cliente debe, sin limitaciones:

- Verificar la información en línea de HSM en busca de diagnósticos y medidas de servicio iniciales.
- Si se requiere reparación, solicitar un número de RMA mediante el proceso antes detallado.
- Cuando sea posible, disponer de una persona técnicamente competente sobre el sistema y la falla a fin de que lo asista de forma activa en el diagnóstico y la resolución del problema.
- Tomar la responsabilidad de reinstalar su propio software de aplicación después de que se le hayan prestado dichos Servicios.
- Cualquier otra medida que HSM pueda solicitar de forma razonable, a fin de prestar un mejor servicio.
- Para *el servicio de reparación en el Centro de Servicio y el servicio de intercambio avanzado*:
 - Devuelva el producto defectuoso al domicilio incluido en la RMA de manera oportuna.
 - Quite cualquier artículo reemplazable (tarjetas SIM, tarjetas SD, baterías, etc.).
- Para *servicio en el sitio*:
 - Proporcione a HSM total acceso seguro y oportuno a los Productos.
 - Asegúrese de que el Producto esté en una ubicación de fácil acceso con el espacio adecuado y en condiciones seguras y saludables.
 - Proporcione dichos medios de comunicación siempre que sea razonablemente requerido por HSM para el cumplimiento de sus obligaciones y para cualquier otro fin de análisis, diagnóstico y reparación con los gastos a cargo del Cliente.

Información adicional:

- En el caso en que se reciba una unidad de Producto con una falla no cubierta según los términos del contrato, HSM brindará un presupuesto de reparación en virtud de los términos del Servicio de reparación a costo fijo de HSM.
- Todo trabajo de reparación y cualquier pieza utilizada se suministran con una garantía de 90 días, válida desde la fecha de reparación.

Opciones de contrato de servicio personalizado:

- **Contrato de mejor esfuerzo:** los Productos que sobrepasen los dos años de su fecha de vencimiento anunciada pueden estar cubiertos por un Contrato de mejor esfuerzo. "Mejor esfuerzo" se define como un esfuerzo de buena fe para reparar el dispositivo con refacciones originales y recursos disponibles. Si no podemos reparar la unidad debido a escasez de refacciones, se devolverá la unidad. Es posible que se emita un crédito / reembolso a discreción de HSM por el tiempo no devengado del contrato para el Producto específico que no pueda repararse.
- **Contrato de servicio personalizado:** en algunos casos, es posible que HSM elabore contratos de servicio a medida para cumplir los requisitos específicos de cada Cliente. Para analizar esto con más detalles, póngase en contacto con su proveedor local o representante de ventas de HSM de su localidad.