

Opis usługi

Kompleksowa obsługa serwisowa w pełnym zakresie

OPISANE PONIŻEJ USŁUGI SĄ ŚWIADCZONE ZGODNIE Z AKTUALNIE OBOWIĄZUJĄCYMI WARUNKAMI UMÓW DOTYCZĄCYCH USŁUG HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY (HSM), DOSTĘPNYMI W WITRYNIE www.honeywellaidc.com/agreements, LUB ZGODNIE Z ODRĘBNĄ UMOWĄ ZAWARTĄ POMIĘDZY KLIENTEM A HSM.

Kompleksowa usługa serwisowa HSM oznacza świadczenie usług wysokiej jakości obejmujących naprawę z dostawą do punktu serwisowego, przy czym zapewnia ona wybór czasu naprawy w zakresie obejmującym awarię sprzętu i przypadkowe uszkodzenie.

Opis usługi:

HSM świadczy tę usługę serwisową w przypadku produktów sprzętowych swojej marki przez okres 3 lub 5 lat od momentu zakupu nowego produktu. Aby skorzystać z tego programu, należy wykupić umowę w terminie 30 dni od daty zakupu produktu. W przypadku większości produktów Odnowienie umowy dostępne jest w okresie do 3 lat od zakończenia produkcji konkretnej wersji modelu.

W ramach usługi oferowana jest naprawa lub wymiana wadliwego sprzętu (wedle uznania HSM), co obejmuje:

- Całodobowy dostęp przez 7 dni w tygodniu do narzędzia zapewniającego informacje i wsparcie firmy HSM. Narzędzie jest dostępne pod adresem www.hsmsupportportal.com w zakładce „Articles”.
- Wsparcie telefoniczne 1. poziomu, w formie pomocy udzielanej przez jednego z naszych techników serwisowych, w celu rozwiązywania problemów dotyczących sprzętu, oprogramowania i instalacji. HSM dołoży uzasadnionych z handlowego punktu widzenia starań, aby w ramach tej usługi zapewnić wsparcie telefoniczne przez 5 dni w tygodniu, 8 godzin dziennie — z wyłączeniem dni wolnych od pracy.
- Zarządzanie sprawami w celu śledzenia rozwiązań i przekazywania problemów na wyższy poziom kompetencji.
- Zarządzanie poziomem kompetencji w celu zapewnienia jednego punktu kontaktowego na potrzeby zarządzania zdarzeniami, przekazywania spraw na wyższy poziom kompetencji oraz śledzenia stanu zdarzeń w ramach usługi.
- Naprawa lub wymiana wadliwych produktów (wedle uznania HSM) w przypadku awarii sprzętowych spowodowanych normalnym zużyciem eksploatacyjnym lub przypadkowym uszkodzeniem płytek obwodów drukowanych, ekranów, klawiatur, przycisków i obudów. Obejmuje koszt robocizny i ekspresowej naprawy lub wymiany części.
- Wymiana uszkodzonych rysików, pokrywek akumulatorów, osłon ekranów oraz pasków na rękę lub uchwyty *dołączonych* do produktu przesłanego do centrum serwisowego do naprawy.
- Zapobiegawcza konserwacja produktu wykonywana jest w centrum serwisowym w uzasadnionych sytuacjach.
- Pełny test funkcjonalny produktu przed jego wyczyszczeniem, ponownym zapakowaniem i wysyłką na adres zwrotny przekazany przez klienta.

Wyłączenia z zakresu usług:

W szczególności usługa **nie** obejmuje:

- Produktów HSM nieobjętych ważną umową serwisową HSM.
- Kosztu transportu do centrum firmy HSM.
- Wymiany głowicy drukującej.
- Części zamiennych do wymiany przez klienta, m.in.: elementów tnących, nośników, wstępnie zadrukowanych etykiet i baterii.
- Ponownej instalacji oprogramowania, chyba że naprawa wymaga fabrycznego zresetowania urządzenia lub instalacji oprogramowania w najnowszej wersji fabrycznej, a warunki umowy z klientem nie wyłączają tych czynności.
- Elementów, które nie są nadal dostępne do zakupu na zasadach handlowych.
- Produktów uszkodzonych w takim stopniu, że nie można zweryfikować ich numeru seryjnego.

- Produktów uszkodzonych wskutek nieodpowiedniego zapakowania produktu przez klienta do transportu.
- Uszkodzeń spowodowanych długotrwałym zaniedbaniem, rozmyślnym nieprawidłowym użytkowaniem lub naprawą bądź modyfikacją dokonaną przez nieupoważniony podmiot.
- Uszkodzeń spowodowanych działaniem siły wyższej.
- Produktów uszkodzonych z powodu narażenia na wilgoć, wiatr, kurz, ciśnienie, wstrząsy, temperaturę lub przepięcia w zakresie przekraczającym specyfikację produktu.
- Wymiany obudowy z przyczyn wyłącznie estetycznych lub zastąpienia brakujących elementów do samodzielnej wymiany przez klienta.

Produkty objęte usługą:

Aktualnie dostarczane markowe produkty firmy HSM, zgodnie z definicją dostępności w bieżącym przewodniku cenowym dla produktów HSM. Niektóre poziomy obsługi lub terminy wykonania nie są dostępne w przypadku niektórych produktów.

Terminy wykonania:

Termin wykonania usługi jest obliczany od momentu, gdy wadliwy produkt znajdzie się w centrum naprawczym lub logistycznym firmy HSM. W umowach dostępne są następujące terminy wykonania:

- 5 dni roboczych, 2 dni robocze lub 1 dzień roboczy (tylko skanery);
 - *naprawa w centrum serwisowym firmy HSM, z odsyłką zwrotną;*
- Usługa zaawansowanej wymiany (Advanced Unit Exchange), w ramach której oferowany jest zastępczy produkt w następnym dniu roboczym
 - *Wysłany produkt zastępczy pochodzi z należącego do klienta zapasu buforowego, którym zarządza firma HSM. Wadliwe urządzenie jest zwracane do centrum serwisowego firmy HSM, naprawiane i przekazywane do zapasu buforowego w ciągu 5 dni roboczych.*

Kraje objęte zakresem:

Niektóre poziomy obsługi lub terminy wykonania nie są dostępne w niektórych krajach. Informacje o dostępności i konkretnych opcjach oferowanych w danym kraju można uzyskać, kontaktując się z upoważnionym przedstawicielem handlowym lub serwisowym firmy HSM.

Procedury pomocy technicznej:

- W celu uzyskania całodobowej informacji o pomocy technicznej, odpowiedzi na najczęstsze pytania lub przesłania żądania pomocy technicznej należy odwiedzić stronę www.hsmsupportportal.com — baza wiedzy znajduje się w zakładce „Articles”.
- Aby złożyć zgłoszenie serwisowe, należy odwiedzić następujące witryny:
 - W przypadku urządzeń marki Intermec:
http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx
 - W przypadku produktów marki Honeywell: www.Honeywellaidc.com Contact/Support Service& Repair;
 - Uwaga: pełne informacje na temat tworzenia autoryzacji zwrotu (RMA) zamieszczono w tych witrynach internetowych.
- W celu zgłoszenia żądania usługi serwisowej należy podać następujące informacje:
 - numer części (Product Part Number), znajdujący się zazwyczaj w komorze baterii lub na dolnej stronie urządzenia;
 - numer seryjny;
 - opis wady;
 - numer umowy (jeżeli dotyczy);
 - adres zwrotny;
 - nazwisko osoby kontaktowej;
 - numer telefonu.

- Numer autoryzacji zwrotu (numer RMA) oraz adres, na który należy dokonać zwrotu wadliwego urządzenia lub urządzeń, zostanie podany po wypełnieniu formularza autoryzacji zwrotu (RMA).
- Należy wydrukować dokument wysyłkowy i odesłać produkt na adres wskazany w formularzu RMA, zwracając uwagę na to, by kopia dokumentu wysyłkowego RMA była widoczna.

Obowiązki klienta:

Aby umożliwić firmie HSM wykonanie jej zobowiązań serwisowych, klient powinien w szczególności:

- Sprawdzić bazę wiedzy firmy HSM, dostępną w internecie, w celu wstępnej identyfikacji problemu i działań serwisowych.
- W sytuacji, gdy wymagana jest naprawa, uzyskać numer RMA, stosując procedurę opisaną powyżej.
- W odpowiednim czasie odesłać wadliwy produkt na podany adres firmy HSM wraz z formularzem RMA.
- Usunąć wszelkie wymienne elementy (karty SIM, karty SD, baterie itp.).
- Jeżeli to możliwe, zapewnić osobę o odpowiednich kompetencjach technicznych, znającą system oraz mającą wiedzę o awarii, w celu aktywnej pomocy w identyfikacji i rozwiązywaniu problemu.
- Potwierdzić, że stroną odpowiedzialną za odtworzenie swojego oprogramowania użytkowego po wykonaniu usługi serwisowej jest klient.
- Podjąć wszelkie inne działania, jakich firma HSM może w rozsądnym zakresie zażądać w celu jak najlepszego wykonania usługi serwisowej.

Informacje dodatkowe:

- W sytuacji, gdy w odesłanym produkcie występuje wada nieobjęta warunkami umowy, firma HSM przedstawi wycenę naprawy zgodnie z warunkami zryczałtowanych stawek usług serwisowych.
- Wszystkie prace naprawcze i użyte części objęte są 90-dniową gwarancją, obowiązującą od daty naprawy.

Zindywidualizowane umowy serwisowe:

- **Umowa oparta na zasadzie najwyższej staranności (Best Effort Contract)** — urządzenia, których wiek o ponad dwa lata przekracza ogłoszoną datę przydatności użytkowej mogą zostać objęte umową opartą na zasadzie najwyższej staranności. Najwyższą staranność (Best Effort) definiuje się jako podjętą w dobrej wierze próbę naprawy urządzenia z wykorzystaniem dostępnych części i zasobów. Jeżeli naprawa nie jest możliwa z uwagi na brak części, produkt zostanie zwrócony. Firma HSM może wg własnego uznania udzielić kredytu lub dokonać zwrotu pieniędzy za niewykorzystaną część umowy dotyczącej określonego urządzenia nienadającego się do naprawy.
- **Zindywidualizowane umowy serwisowe** — w pewnych przypadkach firma HSM może być w stanie dostosować umowy serwisowe w taki sposób, aby spełniały konkretne wymagania klienta. Aby uzyskać więcej informacji na ten temat, należy skontaktować się z lokalnym dostawcą produktów HSM lub przedstawicielem handlowym firmy HSM.