

## Descripción del Servicio

### Garantía y Servicio de Reparación Básica (Basic)

Los siguientes servicios se prestan de conformidad con los términos y condiciones vigentes de Honeywell Safety and Productivity Solutions (“HSPS”) respecto de la Garantía Limitada, los cuales pueden consultarse en el sitio [www.honeywellaidc.com/working-with-us/agreements](http://www.honeywellaidc.com/working-with-us/agreements) o conforme al contrato aplicable del cliente firmado por separado con HSPS.

El servicio de Garantía se lleva a cabo en el Centro de Servicio el cual solo cubre defectos de fabricación, con un tiempo de solución de 12 días de reparación y devolución. El contrato de servicio de reparación básica puede adquirirse para extender este nivel de cobertura hasta por 5 años a partir de la fecha inicial de embarque para la mayoría de los scanner, y hasta 3 años para la mayoría de las computadoras e impresoras portátiles.

### Descripción General del Servicio

HSPS ofrece este servicio de reparación para sus productos de hardware (los “**Productos**”) que tengan algún defecto de fábrica dentro del período aplicable de Garantía del Producto o dentro del período de cobertura de Servicio de Reparación Básica por **defectos en materiales y mano de obra**.

Este servicio ofrece la reparación o el reemplazo (a discreción de HSPS) de Productos que presenten defectos en materiales o mano de obra, el cual incluye:

- Acceso 24 horas al día, 7 días a la semana, a la herramienta de información y soporte de HSPS – disponible en el sitio [www.HSMSupportportal.com](http://www.HSMSupportportal.com) en la pestaña “Articles” (Artículos);
- Soporte telefónico de nivel 1 de uno de nuestros técnicos de soporte para brindarle asistencia para solución de problemas de hardware, software e instalación. HSPS se esforzará de manera comercialmente razonable para mantener el soporte telefónico de este Servicio disponible 5 días a la semana, 8 horas al día – excluyendo días festivos públicos y locales.
- Reparación o reemplazo (a discreción de HSPS) de Productos con fallas causadas debido a los defectos de fabricación.
  - El reemplazo únicamente será considerado mediante el proceso de OBF (Out of the Box Failure) a través del Ejecutivo de Ventas dentro de los 30 días posteriores a la fecha de factura.
- Una prueba completa de funcionamiento del Producto antes de limpiarlo, re-empacarlo y enviarlo de vuelta al domicilio proporcionado por el cliente.
- El cliente pagará la transportación hasta el lugar de reparación; HSPS pagará la transportación terrestre por la devolución del Producto al cliente.

### Exclusiones del Servicio

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

- Productos HSPS no cubiertos por una cobertura válida de Garantía o por un contrato de Servicio de Reparación Básica de HSPS;
- Uso y desgaste general, reemplazo de carcasas con fines cosméticos, o refacciones/accesorios faltantes que puedan ser sujetas de reemplazo – la Garantía cubre sólo defectos de fábrica en materiales y mano de obra;

Queda estrictamente prohibida la reproducción de este documento de cualquier manera sin el consentimiento por escrito de HSPS. HSPS y su logotipo son marcas registradas de HSPS International Inc. Otras marcas registradas y nombres comerciales podrán usarse en este documento para referirse a las entidades que reclaman las marcas y los nombres o sus productos. HSPS renuncia a cualquier indicación de poseer algún interés exclusivo sobre las marcas registradas y los nombres comerciales que no sean los propios.

- Reemplazo del cabezal de impresión debido a desgaste/uso/abuso o fuera del período de garantía del cabezal de impresión.
- Refacciones reemplazables, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa: cortadores, etiquetas pre-impresas y, baterías fuera del período de garantía de las mismas;
- 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.
- Producto dañado, hasta el grado en que el número de serie del Producto ya no se pueda verificar;
- Producto que se ha dañado durante el transporte, debido a un empaque inadecuado por parte del Cliente.
- Daño continuo debido a constantes negligencias, abuso intencional o reparación / modificación hecha por un tercero no autorizado;
- Productos dañados por el uso de químicos de limpieza como alcohol, amoníaco, cloro u otros ingredientes activos que afecten al plástico, las pantallas u otros componentes de los Productos móviles incluyendo impresoras, scanner y computadoras. La exclusión no aplica a los Productos para el cuidado de la salud donde las hojas técnicas de producto permiten una exposición limitada a las sustancias químicas de limpieza especificadas.

## Cobertura de Productos

Los productos de marca HSPS serán cubiertos bajo el Servicio de Reparación Básica cuando éste sea adquirido en la compra del Producto, o durante el período de garantía del fabricante. Los periodos de garantía de los Productos están disponible en el sitio:

<https://www.honeywellaidc.com/working-with-us/warranty-matrix>

## 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. El tiempo de solución es de 12 días hábiles, es decir que el día de envío y el día de devolución del Producto no están considerados en estos tiempos de solución.

## \*Cobertura de 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 HSPS de su localidad.

## Procedimiento de Servicio de Soporte Técnico

- Para información de soporte técnico las 24 horas del día, 7 días a la semana, respuestas a preguntas frecuentes o para solicitar soporte técnico, favor de visitar la página [www.HSMsupportportal.com](http://www.HSMsupportportal.com) – la información está ubicada bajo el título “Articles” (Artículos);
- Para solicitudes de servicio, visite:
  - Productos de la marca HSPS (o Datamax-O’Neil):  
<https://hsm.secure.force.com/thetechsupportall/loginRMA>  
*Nota: los detalles completos acerca de crear un RMA se incluyen en estos sitios de Internet.*
- Para solicitar una Reparación de Servicio o RMA (Return Merchandise Authorization), usted necesita 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.

Queda estrictamente prohibida la reproducción de este documento de cualquier manera sin el consentimiento por escrito de HSPS. HSPS y su logotipo son marcas registradas de HSPS International Inc. Otras marcas registradas y nombres comerciales podrán usarse en este documento para referirse a las entidades que reclaman las marcas y los nombres o sus productos. HSPS renuncia a cualquier indicación de poseer algún interés exclusivo sobre las marcas registradas y los nombres comerciales que no sean los propios.

- Nombre de contacto.
- Número telefónico.
- Una vez que haya completado la solicitud de RMA, recibirá un número de RMA y el domicilio a donde se requiere enviar el o los Productos defectuosos.
- Imprima el documento de embarque y devuelva su Producto al domicilio detallado en la RMA, asegurándose de que la copia de dicho documento sea claramente visible.

## Responsabilidades del Cliente

A fin de permitir a HSPS pueda desempeñar sus obligaciones de servicio de soporte técnico, el cliente debe:

- Verificar la información en línea de HSPS para un diagnóstico inicial y tomar medidas de servicio de soporte como primer punto.
- 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.
- Reconocer que son responsables de reinstalar su propio software de aplicación después de que cualquier servicio se haya prestado.
- Cualquier otra medida que HSPS pueda solicitar de forma razonable, a fin de prestar un mejor servicio.
- Devolver el Producto con defecto al domicilio incluido en la RMA de HSPS de manera oportuna.
- Retirar cualquier artículo/ accesorio reemplazable (tarjetas SIM, tarjetas SD, baterías, etc.).
- Respalidar cualquier dato almacenado en el Producto antes del envío – HSPS no se hace responsable de los datos perdidos.
- **Las fallas que se detecten como resultado de un desgaste o daño por el uso cotidiano no estarán cubiertas por los términos de garantía estándar.** HSPS proporcionará una cotización para la reparación de estos Productos conforme a los términos del servicio de reparación de tarifa fija de HSPS.
- Todo trabajo de reparación y cualquier refacción utilizada cuentan con una garantía de 90 días, válida a partir de la fecha de reparación.

Queda estrictamente prohibida la reproducción de este documento de cualquier manera sin el consentimiento por escrito de HSPS. HSPS y su logotipo son marcas registradas de HSPS International Inc. Otras marcas registradas y nombres comerciales podrán usarse en este documento para referirse a las entidades que reclaman las marcas y los nombres o sus productos. HSPS renuncia a cualquier indicación de poseer algún interés exclusivo sobre las marcas registradas y los nombres comerciales que no sean los propios.