



**Ampliación del servicio de Garantía de los terminales HANDHELD mediante el MaxCare-Service-Plan**

Handheld-MaxCare es un plan de servicio integral disponible para cualquier dispositivo Handheld en todo el mundo.

Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes el mejor plan de servicio de soporte con la relación coste/efectividad, que de una manera sencilla elimine la incertidumbre de costes adicionales de soporte y además ayude a reducir el costo total de propiedad (TCO).

Handheld-MaxCare es un servicio adicional para una completa protección de los terminales que da la seguridad y fiabilidad para el éxito de su empresa, diseñado para el usuario que necesita reducir al mínimo el tiempo de inactividad y maximizar la productividad.

Los planes de MaxCare-Handheld se pueden activar por un período de tres (3) años si se contrata con la compra de los equipos, o de un (1) año si se contrata al finalizar el período de garantía y aseguran una extensión de la protección de ciclo de vida del equipo contra las incidencias.

En España y Portugal se ofrece:

<b>Servicio de Asistencia técnica</b>	<b>MaxCare Silver</b>	<b>MaxCare Platinum SP</b>
FaqS on-line	Incluido	Incluido
Asistencia técnica	Incluido	Incluido
Extensión garantía de 1 a 3 años (1)	Incluido	Incluido
Portes envío equipo averiado (1)	A cargo cliente	A cargo cliente
Portes envío equipo reparado (1)	Incluido	Incluido
Piezas recambio y mano de obra (2)	Incluido	Incluido
Sustitución display y teclado por uso	No incluido	Incluido
Tiempo garantizado de respuesta, sin transporte (1)	6 días	4 días
Equipo back-up	No incluido	Incluido (3)
Informe anual/periódico de servicio	No incluido	incluido

(1): A menos que por casuística de la oferta se defina otra opción. La devolución del equipo reparado se hará al mismo destino al que se hizo la venta del equipo.

(2): Con la excepción de las reparaciones requeridas como resultado del abuso o mal uso del equipo, o bien por reparaciones de un terminal/usuario requeridas de forma repetitiva que indique negligencia.

(3): Una compra mínima de puede requerir para aplicar esta modalidad.

Handheld es fabricante de PDA's y ordenadores portátiles ruggedizados. Todos nuestros productos son robustos, pudiendo soportar agua, polvo, caídas y grandes cambios de temperatura. Handheld y sus Partners proporcionan soluciones completas en identificación, captura de datos y movilidad en áreas como la logística, el transporte, la seguridad y el trabajo de campo.



Concepto	Comprende
Faq's On-line	Preguntas frecuentes. Fácil acceso on-line a todas las preguntas frecuentes a través de <a href="http://www.handheldgroup.com">www.handheldgroup.com</a>
Asistencia técnica	Ofrece asistencia por correo electrónico o teléfono. Para cualquier pregunta envíe un e-mail a <a href="mailto:sat@the-world-of-thor.com">sat@the-world-of-thor.com</a> y el equipo de soporte de Handheld le ayudará
Extensión de la garantía de 1 a 3 años	Se concede una garantía estándar a todas las unidades por un período de un (1) año. La garantía Extendida MaxCare puede prolongar el período de uno (1) a tres (3) años, según la modalidad escogida
Portes envío de equipo averiado	Coste del transporte del equipo desde el cliente al SAT
Portes envío de equipo reparado	Coste del transporte del equipo desde SAT al cliente
Piezas de recambio y mano de obra	Todas las piezas de recambio que necesiten reemplazo debido al desgaste normal y al desgaste por deterioro. Todo trabajo que se lleva a cabo con el fin de reemplazar estas piezas
Sustitución de display y teclado, por uso	El display y el teclado se consideran componentes soportados por la garantía extendida siempre que se les de un uso y desgaste normal del terminal
Tiempo garantizado de respuesta (sin transporte)	El tiempo de respuesta garantizado es de 6 (seis) días, sin incluir el tiempo del envío/transporte. Excepciones pueden darse ante problemas "inusuales" o si Handheld necesita comprobar la unidad más detalladamente como parte de un análisis más profundo
Equipo de Back-up	Unidad de reposición o intercambio durante la reparación de una unidad se puede proporcionar, según la duración de la reparación
Informe anual/periódico de servicio	Se puede solicitar informe de servicio anual/periódico de las unidades enviadas al SAT para la reparación o servicio

Handheld es fabricante de PDA's y ordenadores portátiles ruggedizados. Todos nuestros productos son robustos, pudiendo soportar agua, polvo, caídas y grandes cambios de temperatura. Handheld y sus Partners proporcionan soluciones completas en identificación, captura de datos y movilidad en áreas como la logística, el transporte, la seguridad y el trabajo de campo.



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA Y REPARACIÓN**

### **La validez del Plan de Servicio MaxCare**

Los planes de servicio sólo son válidos siempre que la unidad y/o las piezas de recambio se utilicen de acuerdo a las especificaciones proporcionadas por el fabricante. Esto se aplica a la exposición de los elementos, las altas o bajas temperaturas, polvo, humedad, vibraciones, caídas, cuidados generales y de mantenimiento, así como uso y desgaste normal.

### **Mantenimiento y cuidado general**

Handheld aconseja al usuario que siga las instrucciones para el cuidado general de la unidad, tales como las recomendaciones del fabricante para llevar a cabo actualizaciones frecuentes de sistemas operativos, los controladores, el uso de un protector de pantalla y el uso de un lápiz óptico diseñado para pantallas táctiles.

### **Uso y desgaste normal del terminal**

El deterioro de los componentes de la unidad causado por el uso normal y/o uso frecuente, también están cubiertos por la garantía extendida, como:

- \*los caracteres del teclado que han desaparecido
- \*las pantallas táctiles donde el toque de función ya no se detecta

Los componentes considerados de consumo no quedan cubiertos por la garantía extendida, como:

- \*batería, fuente de alimentación, cables de conexión, lápiz, hand-strap
- \*conectores que han dejado de funcionar debido al mal estado de los pines de contacto

### **Los daños causados por el abuso o mal uso**

El daño causado por cualquier forma de abuso o mal uso no está cubierto por los planes de servicio MaxCare. Como ejemplos de tales daños:

- \*rayado o rotura de la pantalla debido a no utilizarla correctamente o al uso de objetos afilados cuando se escribe y/o se pulsa
- \*grietas o daños a la carcasa de la unidad causados al pisar o dejar caer la unidad
- \*antena rota debido al abuso o mal uso
- \*contactos dañados o rotos debido al abuso o mal uso

Handheld es fabricante de PDA's y ordenadores portátiles ruggedizados. Todos nuestros productos son robustos, pudiendo soportar agua, polvo, caídas y grandes cambios de temperatura. Handheld y sus Partners proporcionan soluciones completas en identificación, captura de datos y movilidad en áreas como la logística, el transporte, la seguridad y el trabajo de campo.



## Otros

\*Los envíos se consideran siempre dentro del territorio de España y/o Portugal. Otros destinos deben definirse de forma específica junto a sus costes y trámites si fuera el caso

\*La devolución de los equipos reparados por nuestro SAT será a la misma provincia a la que se vendió; cualquier otro destino no quedará cubierto por la garantía, a excepción que se haya llegado a un acuerdo distinto

\*El período de garantía de cada unidad es válida a partir de la fecha del alabarán de entrega

\*La extensión de garantía cubre defectos en materiales y producción

\*Los accesorios no están cubiertos por el Plan de Servicios de Handheld-MaxCare

\*Si al recibir la unidad/el terminal se detecta de forma inmediata una anomalía en el mismo, se procederá a su devolución de forma inmediata pasando a ser tratado el equipo como DOA y por tanto siendo sustituido. Esta denominación será sólo válida durante los primeros 15 días naturales tras la recepción del producto. Pasado este tiempo, cualquier anomalía que pueda apreciarse será tratada como un RMA.

Handheld es fabricante de PDA's y ordenadores portátiles ruggedizados. Todos nuestros productos son robustos, pudiendo soportar agua, polvo, caídas y grandes cambios de temperatura. Handheld y sus Partners proporcionan soluciones completas en identificación, captura de datos y movilidad en áreas como la logística, el transporte, la seguridad y el trabajo de campo.

[www.the-world-of-thor.com](http://www.the-world-of-thor.com)