



C/ Mont 58
08340 Vilassar de Mar
Barcelona
Tel. 93.180.86.49



TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ASISTENCIA TÉCNICA

MAX-SAT

MAX-SAT es un plan de servicio técnico integral disponible para cualquier dispositivo de identificación automática. Smartphone, PDA, Tablet, Notebook o impresora térmica de etiquetas.

El objetivo es ofrecer a nuestros clientes el mejor plan de asistencia técnica, un servicio de soporte donde premie la efectividad al coste y que de una manera sencilla elimine la incertidumbre de costes adicionales y además ayude a reducir el costo total de propiedad (TCO).

Durante la vigencia del servicio queda garantizado:

- 1- El funcionamiento de los equipos
- 2- La obtención del máximo rendimiento
- 3- El mínimo tiempo posible de paro por avería
- 4- La funcionalidad original de los dispositivos

MAX-SAT es un servicio adicional para dar una completa protección a los dispositivos móviles instalados, dando seguridad y fiabilidad para el éxito de su puesta en marcha en la empresa. Además, está pensado para los usuarios que necesitan reducir al máximo el tiempo de inactividad y maximizar la productividad.

Los planes de asistencia técnica **MAX-SAT** se pueden activar por periodos anuales y en función del momento de su contratación tendrán una duración variable. Un periodo de tres (3) años si se contrata en el momento de la compra de los equipos, o de un (1) año si se contrata al finalizar el periodo de garantía. Asegurando la protección del ciclo de vida del dispositivo contra cualquier incidencia.

Que ofrece MAX-SAT:

Servicio	Max-Sat Silver	Max-Sat Platino
Preguntas On-Line	Incluido	Incluido
Asistencia Técnica	Incluido	Incluido
Vigencia	Anual	Anual
Extensión de garantía (1)	3 años	3 años
Portes equipo averiado	A cargo del cliente	A cargo del cliente
Portes equipo reparado (2)	Incluido	Incluido
Piezas recambio y Mano de Obra (3)	Incluido	Incluido
Sustitución display y teclado	No incluido	Incluido
Tiempo de respuesta	6 días	4 días
Equipo de Back-up (4)	No incluido	Incluido
Informe anual Max-Sat	No incluido	Incluido

(1) Si se contrata en el momento de la compra de los equipos. Máximo 30 días después de la entrega.

The World Of Thor
Distribuidor de productos HANDHELD
www.worldthor.com
info@worldthor.com

Barcode Market
Dispositivos Móviles Robustos
www.barcodebmk.com
info@barcodebmk.com



C/ Mont 58
08340 Vilassar de Mar
Barcelona
Tel. 93.180.86.49



(2) 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.

(3) A excepción de las reparaciones requeridas como resultado del abuso o mal uso del equipo, o bien por reparaciones de un dispositivo de forma repetitiva que indica negligencia del usuario.

(4) Una compra mínima se puede requerir para aplicar esta modalidad.

¿Qué significan estos conceptos?

Concepto Servicio	Comprende
Preguntas On-Line	Preguntas frecuentes de uso del dispositivo. Atención on-line de nuestro SAT.
Asistencia Técnica	Ofrece asistencia por correo electrónico o teléfono sobre la configuración de los dispositivos, reset de fábrica de unidades y reinstalación de sistemas operativos.
Vigencia	Los contratos de servicio técnico tienen una vigencia de una anualidad finalizado el periodo de garantía.
Extensión de garantía	Si se formaliza el servicio en el momento de la compra, o como máximo, 30 días después de la entrega, se extiende la garantía a 3 años
Portes equipo averiado	Entidad que asume el transporte del equipo averiado hasta nuestro SAT.
Portes equipo reparado	Entidad que asume el transporte del equipo una vez reparado desde nuestro SAT a la instalación del cliente.
Piezas recambio y Mano de Obra	Incluye todas las piezas de recambio que sean necesarias reemplazar por el desgaste normal o por la avería detectada. Mano de obra es el trabajo que se lleva a cabo para reparar y adecuar el equipo a su funcionamiento normal.
Sustitución display y teclado	El display y el teclado se consideran componentes soportados por la contratación del servicio siempre que se les de un uso y desgaste normal.
Tiempo de respuesta	Es el tiempo de respuesta garantizado en una reparación, sin incluir el tiempo de transporte de la mercancía entre el cliente y el SAT. Excepciones inusuales son avisadas y acordadas entre SAT y el cliente.
Equipo de Back-up	Es la unidad de reposición durante el tiempo de reparación del dispositivo averiado, siempre en función del tiempo de reparación.
Informe anual Max-Sat	Se puede solicitar informe de servicio anual de las unidades enviadas al SAT para la reparación. Con estudio de las incidencias acontecidas



C/ Mont 58
08340 Vilassar de Mar
Barcelona
Tel. 93.180.86.49



Validez del Servicio MAX-SAT:

Los planes de servicio MAX-SAT solo son validos siempre que la unidad y/o las piezas de recambio se utilicen de acuerdo a las especificaciones proporcionadas por el fabricante, en su información comercial (catálogo) y la información técnica que se acompaña con el producto.

Esto se aplica a la exposición de los elementos, las altas o bajas temperaturas, polvo, humedad, vibraciones, caídas, cuidados generales de uso y mantenimiento y al desgaste normal del dispositivo.

Al mismo tiempo se indica a los usuarios y departamentos técnicos de los clientes que no es recomendable trabajar con copias "imágenes" de aplicaciones y sistemas operativos entre dispositivos, dado que ello puede ocasionar serios problemas en las electrónicas, especialmente en el caso de actualizaciones que se hayan podido realizar en las unidades adquiridas. Estas incidencias no están incluidas en el servicio MAX-SAT.

Mantenimiento y cuidado general:

Aconsejamos al usuario que siga las instrucciones que acompañan la información técnica del producto y a las recomendaciones habituales de uso de protectores de pantalla, de punteros táctiles, de los cargadores eléctricos originales y evitar las actualizaciones de controladores y sistemas operativos.

Uso y desgaste del dispositivo:

El deterioro de los componentes del dispositivo causado por el uso normal y/o frecuente, queda cubierto por la garantía y el contrato de servicio, como:

- Los caracteres del teclado que han desaparecido
- Localizaciones en la pantalla que han perdido la capacidad táctil

Los componentes considerados de consumo que no quedan cubiertos por la garantía ni por el contrato de servicio son:

- Baterías, cables de conexión, y fuentes de alimentación
- Puntero táctil y cintas de sujeción.
- Conectores que han dejado de funcionar debido al mal estado de los pines de contacto
- En las impresoras de etiquetas de sobremesa, industriales y móviles, los cabezales térmicos de impresión.

Daños causados por el abuso o mal uso:

The World Of Thor
Distribuidor de productos HANDHELD
www.worldthor.com
info@worldthor.com

Barcode Market
Dispositivos Móviles Robustos
www.barcodebmk.com
info@barcodebmk.com



C/ Mont 58
08340 Vilassar de Mar
Barcelona
Tel. 93.180.86.49



El daño causado a un equipo en garantía o en contrato de servicio no quedara cubierto por el mismo, en los ejemplos siguientes:

- Rayado o rotura del display debido a no utilizar un puntero táctil o por haber utilizado objetos afilados, cortantes y punzantes en el momento de escribir o pulsar.
- Grietas o daños en la carcasa de la unidad causados al pisar o dejar caer la unidad.
- Antenas rotas por el abuso o mal uso del operario
- Contactos, cables y conectores debido al abuso o mal uso

Transporte de dispositivos:

Los envíos de los dispositivos siempre son considerados dentro del territorio de España y/o Portugal. Y a las instalaciones detalladas con la entidad firmante de la compra del material o del servicio de asistencia. Otros destinos deben de ser definidos y acordados en el momento de la firma y contratación del servicio.

Inicio del periodo de garantía:

El periodo de garantía de un producto vendido se inicia con la fecha del albarán de entrega. El inicio de la validez de un contrato de servicio MAX-SAT se inicia en el momento de la factura del servicio.

Si un cliente solicita un contrato de servicio MAX-SAT finalizada la garantía del producto, es decir, que ya ha sido utilizado durante un tiempo, la empresa se reserva el derecho de revisar y auditar los dispositivos de forma previa a la formalización del contrato de servicio.

Devolución de producto:

Si al recibir el dispositivo se detecta de forma inmediata que no cumple los requisitos solicitados por el cliente o una anomalía en el mismo, se procederá a su devolución de forma inmediata pasando a gestionar la unidad como DOA y por lo tanto siendo sustituido. Esto solo será válido dentro del plazo de los primeros 15 días después del albarán de entrega.

Las averías, incidencias y otras anomalías que pueda sufrir una unidad o dispositivo será gestionada como un RMA y deberá ser tratada y gestionada directamente por nuestro Departamento Técnico.

Bajo el nombre comercial **The World Of Thor** y **Barcode Market**, comercializamos productos de las marcas: BMK, Handheld, Citizen y General Scan, entre otros.

Un abanico de productos Smartphones, PDA's, Tablets, Impresoras y lectores pensados para el sector industrial. Están protegidos contra agua,

The World Of Thor
Distribuidor de productos HANDHELD
www.worldthor.com
info@worldthor.com

Barcode Market
Dispositivos Móviles Robustos
www.barcodebmk.com
info@barcodebmk.com



C/ Mont 58
08340 Vilassar de Mar
Barcelona
Tel. 93.180.86.49



polvo, caídas y cambios de temperatura.

En equipo con nuestros partners y revendedores proporcionamos soluciones completas de identificación, captura de datos y movilidad, en áreas como la logística, el transporte, la seguridad, el trabajo de campo, la industria química y la distribución.

The World Of Thor
Distribuidor de productos HANDHELD
www.worldthor.com
info@worldthor.com

Barcode Market
Dispositivos Móviles Robustos
www.barcodebmk.com
info@barcodebmk.com