

ZebraCare™ - Serviceangebote



Schutz für Ihre Investition

Sie haben in Produkte von Zebra investiert, weil Sie auf dem Markt führende Drucker wollen, die außergewöhnliche Leistung und Zuverlässigkeit in Verbindung mit einem erstklassigen Preis-Leistungs-Verhältnis bieten. Die ZebraCare-Serviceangebote wurden entwickelt, um sicherzustellen, dass Sie das Beste aus Ihren neuen Zebra®-Druckern herausholen. Diese Lösungen werden Sie dabei unterstützen, Ihre Wettbewerbsfähigkeit am Markt dauerhaft zu erhalten.

Alle ZebraCare-Serviceangebote umfassen die Arbeiten, Ersatzteile und vorbeugende Wartung (sowie gegebenenfalls Druckköpfe und Fahrtkosten), die erforderlich sind, um Ihren Drucker wieder vollständig betriebsfähig zu machen. Durch einen jährlichen ZebraCare-Servicevertrag sind Sie ab Bestelldatum geschützt.

Mit dem Schutz Ihrer Drucker durch ZebraCare haben Sie die Sicherheit, dass unsere Produktexperten sie schnell reparieren und betriebsfähig zurücksenden werden!

Wählen Sie das für Sie passende ZebraCare-Angebot:

Depot Service (Depotservice), On-Site Service (Vor-Ort-Service) oder Fixed Price Repair (Festpreisreparatur).

Der ZebraCare-Service ermöglicht Folgendes:

- Maximierung der Betriebszeit und Produktivität
- Sicherstellung schneller Reparaturen durch Druckerspezialisten von Zebra
- Aktuelle technische Informationen
- Keine Lagerung von Ersatzteilen vor Ort erforderlich
- Maximierung der Zuverlässigkeit und Betriebsleistung der Drucker
- Besser geplante Budgetkontrolle

ZebraCare-Serviceangebote

ZebraCare Depot Service (Depotservice)

Der ZebraCare Depot Service ist ein Servicevertrag, bei dem defekte Produkte an Zebra zurückgeschickt werden. Beim ZebraCare Depot Service sind zwei Optionen verfügbar: Standard und Comprehensive (Standard und Vollservice).

Der Standardservice umfasst alle Teile und Arbeiten für alle Reparaturen, mit Ausnahme von Reparaturen aufgrund von unsachgemäßer Verwendung oder bei Druckern, deren Reparatur nicht mehr rentabel ist.

Wir reparieren Drucker normalerweise innerhalb von fünf Arbeitstagen, wobei der Tag, an dem das Produkt bei Zebra eingeht, Tag 1 ist. Zebra bezahlt die Rücksendung des Druckers.

Als Upgrade ist ein **Collection Service (Abholservice)** verfügbar, bei dem Zebra die Abholung Ihres defekten Druckers am nächsten Tag veranlasst.

Ein weiteres Upgrade ist die Option **Guaranteed Four-day Turnaround (Garantierte Bearbeitungszeit von vier Tagen)**, wobei Ihr Drucker in dieser Zeit entweder repariert oder durch ein äquivalentes Leih- oder Austauschmodell ersetzt wird. Für diese Option muss ein Vertrag für mindestens 100 Drucker abgeschlossen werden.

ZebraCare On-Site Service (Vor-Ort-Service)

Der ZebraCare On-Site Service ist ein Servicevertrag, bei dem die Zebra-Drucker des Kunden vor Ort in seinem Unternehmen repariert werden.

Bei diesem Service trifft ein von Zebra geschulter Techniker innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Serviceanforderung an Ihrem Standort ein. Sie erhalten die Garantie, dass Ihr Drucker innerhalb von vier Tagen wieder betriebsfähig ist, indem er entweder repariert oder durch ein äquivalentes

Leih- oder Austauschmodell ersetzt wird. Bei jedem Technikerbesuch wird eine vorbeugende Wartung ausgeführt.

Wählen Sie die Option **Preventative Maintenance (Vorbeugende Wartung)**, um einen jährlichen Vor-Ort-Servicebesuch zu erhalten.

ZebraCare Fixed Price Repair (Festpreisreparatur)

ZebraCare Fixed Price Repair ist ein Pauschal-Reparaturservice für defekte Drucker, bei denen die Gewährleistung oder der Reparaturvertrag abgelaufen ist.

Bei diesem Service gibt es einen Festpreis pro Drucker, der die Teile (ausgenommen Akkus), Druckköpfe, Arbeiten und vorbeugende Wartung umfasst, die erforderlich sind, um den Drucker wieder vollständig betriebsfähig zu machen.



Verfügbare Optionen bei On-Site Service und Depot Service

Comprehensive Coverage (Vollservice) – Wählen Sie diese Option, wenn Druckköpfe beim Service inbegriffen sein sollen. Um die besten Preise für ZebraCare Comprehensive (Vollservice-Verträge) zu erhalten, sollten Sie ausschließlich Verbrauchsmaterialien von Zebra verwenden. Holen Sie einfach ein Angebot beim Zebra-Verbrauchsmaterial-Verkaufsteam ein, und geben Sie Ihre Angebotsnummer sowie das erwartete Einkaufsvolumen auf dem ZebraCare-Service-Bestellformular an, um einen Vollservice-Vertrag abzuschließen.

Berichte zur Analyse der Druckerleistung

Wählen Sie bei einer großen Anzahl installierter Drucker die Berichtsoption, wodurch Sie von Zebra monatliche Berichte über die Druckerleistung erhalten. Diese Berichte helfen Ihnen bei der Überwachung Ihrer Geräte durch die Analyse der Produktivitätsquoten und des Benutzerverhaltens. Für diese Option muss ein Vertrag für mindestens 100 Drucker abgeschlossen werden.

Reparaturprozess von Zebra

Falls bei einem Ihrer Zebra-Drucker ein Problem auftreten sollte, etwa aufgrund eines Defekts der Mechanik oder einer versehentlichen Beschädigung durch den Bediener, rufen Sie einfach Ihren Zebra-Händler an. Geben Sie dabei Ihre ZebraCare-Vertragsnummer sowie die Seriennummer des defekten Druckers an. Falls Sie für Ihre Drucker keine ZebraCare-Verträge haben, fragen Sie nach einer Festpreisreparatur.

Ihr Zebra-Händler wird Ihnen eine Retourennummer (RMA-Nr.) mitteilen, und es beginnt der Prozess, Ihren Drucker wieder betriebsfähig zu machen.

Beim On-Site Service (Vor-Ort-Service) trifft ein von Zebra geschulter Techniker innerhalb von 24 Stunden an Ihrem Standort ein.

Beim Depot Service (Depotservice) und bei der Fixed Price Repair (Festpreisreparatur) werden Sie gebeten, den Drucker an Zebra Europe zurückzusenden. Beim Depotservice mit Abholung verpacken Sie Ihren defekten Drucker, geben Sie die Retourennummer auf der Verpackung an, und Zebra veranlasst die Abholung per Kurier.

Benötigen Sie mehr als die ZebraCare-Leistungen?

Für den Fall, dass Ihre Serviceanforderungen das Angebot der ZebraCare-Lösungen überschreiten, sind alternative Angebote über das Netzwerk der technischen Partner von Zebra erhältlich.

Zebra Authorized Service Provider™ (ZASP™)

Unser weltweites Netzwerk aus Zebra-Wiederverkäufern und ZASPs zeigt unser beispielloses Bemühen, stets

hochwertige Services und Support für alle Zebra-Produkte bereitzustellen. Jeder ZASP wurde geprüft und seitens Zebra zertifiziert, um Vor-Ort-Reparaturservices sowie Installationen, Wartungsverträge, Depotreparaturen und technische Unterstützung anbieten zu können. Gehen Sie zu www.zebra.com, um einen ZASP in Ihrer Nähe zu suchen.



ZebraCare-Serviceoptionen

	ZebraCare Depot Service (Depotservice)	ZebraCare On-Site Service (Vor-Ort-Service)	ZebraCare Fixed Price Repair (Festpreisreparatur)
15 % Ermäßigung bei Kauf innerhalb eines Monats nach Druckerkauf	✓	✓	✗
Alle Arbeiten und Teile bei Druckerdefekten, Verschleiß und kosmetischen Schäden (bitte Ausschlüsse und Bedingungen beachten)	✓	✓	✓
Typische Bearbeitungszeit	Fünf Tage bei Zebra	Nächster Tag	Fünf Tage bei Zebra
Rücklieferung innerhalb EU inklusive	✓	Nicht zutreffend	✓
Verfügbar	Jederzeit bis zu drei Jahre ab Kaufdatum	Jederzeit bis zu drei Jahre ab Kaufdatum	Jederzeit bis zu drei Jahre ab Kaufdatum
Vollservice (einschließlich Druckköpfe) bei ausschließlicher Verwendung von Zebra-Originalverbrauchsmaterialien	✓	✓	✗
Vollservice (einschließlich Druckköpfe)	✓	✓	✗
Vor-Ort-Service am nächsten Tag	✗	✓	✗
Abholung bei und Rücklieferung an denselben Kundenstandort	Optional	Nicht zutreffend	✗
Garantierte Bearbeitungszeit von vier Tagen (Vertragsabschluss für mindestens 100 Drucker)	Optional	✓	✗
Jährlicher Besuch für vorbeugende Wartung	✗	Optional	✗
Berichte zur Analyse der Druckerleistung (Vertragsabschluss für mindestens 100 Drucker)	Optional	Optional	✗

Der Depotservice ist nur zum Verkauf in der EU und in ausgewählten Ländern verfügbar. Informationen zur Service-Verfügbarkeit in Ihrem Land sind vom ZebraCare-Team unter **+44 (0) 1772 693069** oder per E-Mail an **zebracareemea@zebra.com** erhältlich.

Der On-Site Service-Vertrag (Vor-Ort-Vertrag) ist nicht für alle Druckermodelle von Zebra in allen EMEA-Ländern verfügbar. Informationen zur Verfügbarkeit in Ihrem Land sind vom ZebraCare-Team unter **+44 (0) 1772 693069** oder per E-Mail an **zebracareemea@zebra.com** erhältlich.

©2009 ZIH Corp. ZASP, Zebra Authorized Service Provider sowie sämtliche Produktnamen und -codes sind Marken, und Zebra und die Abbildung des Zebra-Kopfs sind eingetragene Marken von ZIH Corp. Alle Rechte vorbehalten. Alle anderen Marken sind im Besitz der jeweiligen Eigentümer.



Regionale Niederlassung

Mollsfeld 1, 40670 Meerbusch, Deutschland

Telefon: +49 (0)2159 6768 0 Fax: +49 (0)2159 6768 22 E-Mail: germany@zebra.com Web: www.zebra.com

Andere EMEA-Standorte

EMEA-Zentrale: Großbritannien

Europa: Frankreich, Italien, Niederlande, Polen, Spanien, Schweden Naher Osten & Afrika: Dubai, Südafrika

12561L-D Rev. 1 (04/09)