

Bienvenue parmi les clients de Zebra

Nous nous engageons à vous fournir une assistance rapide, efficace et de qualité grâce à des programmes et outils conçus pour répondre à vos besoins en réparation et assistance. Ce document présente nos trois principaux outils d'assistance et décrit les étapes à suivre pour commencer les démarches en vue de la réparation de votre produit:

- Support Central: outils en libre-service et ressources pour les développeurs, disponibles en ligne
- Service d'assistance Enterprise Mobility: assistance téléphonique
- RMA (Return Material Authorization – Autorisation de retour de matériel) en ligne: pour commencer les démarches en vue de la réparation de votre produit

Assistance en ligne

Le Support Central constitue votre premier point de contact pour les réponses et la résolution de problèmes relatifs à nos produits. Cet outil en ligne vous offre une assistance comprenant les éléments suivants:

- **Base d'informations techniques et questions souvent posées:** trouvez en ligne des réponses à vos questions et des solutions à vos problèmes grâce à un moteur de recherche pointu.
- **Guides des produits:** accédez à des informations sur un produit, notamment son installation, sa configuration, son dépannage et ses spécifications
- **Téléchargement de logiciels et kits de développement auxquels vous avez droit:** recherchez les tous derniers logiciels disponibles pour votre produit
- **Inscription aux services:** enregistrez votre contrat de maintenance matériel ou logiciel ou votre garantie
- **Demandes de réparation en ligne:** accélérez la procédure de réparation du produit en obtenant une RMA ainsi que l'état d'avancement de la réparation, vos droits en termes de contrat et de garantie et un rapport standard sur l'historique de la réparation
- **Mode de contact de l'assistance:** déterminez la meilleure façon de contacter l'assistance selon vos attentes en termes de résultat de service
- **Assistance personnelle:** accédez au contenu et aux informations sur le produit en fonction de vos besoins

Pour connaître les numéros d'assistance locaux, consultez la page Web <https://www.zebra.com/us/en/about-zebra/contact-us/contact-zebra.html> et sélectionnez votre pays dans la liste déroulante

Assistance téléphonique: appeler le service d'assistance

Le service d'assistance Zebra constitue votre point de contact pour tous les appels et toutes les questions relatifs à nos produits. En tant que titulaire d'un contrat de maintenance, votre identifiant client vous permet de contacter nos spécialistes et de disposer d'un délai de réponse et d'une méthodologie de transmission définis.

Si les outils en libre-service disponibles en ligne ne vous permettent pas de résoudre votre problème, le service d'assistance peut vous proposer trois types d'assistance:

- **Support non-technique** y compris les demandes générales concernant le progrès des réparations ou le suivi des produits envoyés au centre de réparation
- **Technique**: aide technique en vue de répondre à des questions techniques sur un produit ou de résoudre un problème sur l'un de vos produits
- **Aide sur les contrats**: dans le cas de questions relatives à un contrat de maintenance

Assistance téléphonique dans la zone EMEA

Pour vous faciliter la tâche, nous vous fournissons les numéros de téléphone locaux et gratuits pour certains pays. Vérifiez le numéro de téléphone de l'assistance pour votre pays en consultant la page Web <https://www.zebra.com/gb/en/about-zebra/contact-us/contact-zebra.html> (sélectionnez votre pays dans la liste déroulante).

Le service d'assistance est disponible en français, anglais, néerlandais, espagnol, italien, allemand, tchèque, polonais et russe. Si nous ne disposons pas pour le moment d'un numéro de téléphone local ou gratuit pour votre pays, vous pouvez composer directement le numéro au +420 533 336 123.

Options de l'assistance téléphonique:

Assistance non technique: sélectionnez l'option 1

- Heures d'ouverture: de 8h00 à 19h00, heure d'Europe centrale
- L'assistance est assurée dans les 9 langues mentionnées ci-dessus
- Gère les RMA, les questions sur l'état des RMA, les devis RMA, les problèmes de facturation de type forfaitaire, l'état de vos droits en matière de contrat et de garantie et les questions d'ordre général
- Lorsque vous appelez l'assistance, soyez prêt à fournir:
 - le numéro de contrat si vous en avez un;
 - l'identifiant et le nom du client ou du site;
 - le numéro de RMA;
 - le numéro de série du produit.

Assistance technique: sélectionnez l'option 3

- Heures d'ouverture: de 8h00 à 19h00, heure d'Europe centrale
 - En dehors des heures d'ouverture, l'assistance technique est assurée par notre service d'assistance et n'est disponible qu'en anglais.
- L'assistance est assurée dans les 9 langues mentionnées ci-dessus
- Assistance technique de niveaux 1 et 2 assurée
 - Le niveau 1 répond aux questions techniques d'un client, à la validation d'un défaut détecté à l'arrivée pour des clients directs et des partenaires de niveau 1 ainsi qu'à

l'échange en avance des produits sous contrat, dans les 9 langues répertoriées ci-dessus.

- Le niveau 2 correspond aux demandes de renseignements plus précises et plus techniques et qui demandent plus de recherche.
- Lorsque vous appelez l'assistance, soyez prêt à fournir:
 - le numéro de contrat si vous en avez un;
 - l'identifiant du client ou du site;
 - Si votre site n'a pas d'identifiant, celui-ci sera créé lors du premier appel au centre d'assistance.
 - le numéro de série du produit;
 - la description du problème;
 - le nom et les coordonnées du contact;
 - le type de produit (c'est-à-dire la famille du produit, par exemple un scanner ou un MC).

Si vous disposez de ces informations, nous pourrions identifier de façon rapide et précise votre situation géographique et votre matériel et de vous fournir l'aide que vous attendez. Les droits dépendent du numéro de série du ou des produit(s) couvert(s) par votre contrat.

Aide sur les contrats: sélectionnez l'option 4

- Heures d'ouverture: de 9h00 à 17h30 heure d'Europe centrale
 - En dehors des heures d'ouverture, l'assistance technique est assurée par notre service d'assistance et n'est disponible qu'en anglais.
- L'assistance est assurée en six langues: français, anglais, espagnol, italien, allemand et tchèque
- Gère les demandes de renseignements relatives aux contrats, notamment la signature d'un nouveau contrat, le renouvellement, l'annulation ou la modification d'un contrat et l'ajout de produits à un contrat
- Lorsque vous appelez l'assistance, soyez prêt à fournir:
 - le numéro du contrat (dans le cas de contrats existants);
 - le numéro de série du produit;
 - l'identifiant du client ou du site;
 - le nom et les coordonnées du contact.

Comment entamer en ligne les démarches pour la réparation de votre produit

Région Europe, Moyen-Orient et Afrique

Le Système des demandes en ligne vous permet d'obtenir le RMA 24/7. En plus, le système vous permet de vérifier l'état de la réparation de vos produits enregistrés en mode real-time. Les étapes ci-dessous expliquent la façon dont vous pouvez vous procurer un identifiant utilisateur et un mot de passe et émettre des RMA de réparation via le système de demande en ligne. Vous pouvez envoyer toutes vos demandes à propos de la procédure RMA ou sur l'inscription au portail Web à l'adresse e-mail suivante: emea.ccc@zebra.com. Pour le support des produits PSION, merci de contracter Admin_rma@zebra.com

Pour voir les instructions pas-à-pas de création des demandes RMA en ligne et de vérification de l'état de réparation, veuillez utiliser le lien ci-dessous, s'il vous plaît : <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair/online-rma-emea.html>

Astuce

Pour accéder rapidement au système en ligne et à d'autres informations, y compris les tous derniers formulaires de retour, les adresses des points de contact de chaque pays et les instructions détaillées, visitez la page Web

<https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair/online-rma-emea.html>