



# Guia do Usuário – Formulário para Solicitação de Reparo (RMA)

## Pré-requisito :

Ter previamente instalado em seu computador o aplicativo Adobe DC Reader(\*). Caso ainda não tenha, você pode baixar (sem custo) a partir do website oficial Adobe:

<https://get.adobe.com/reader/>

FORMULÁRIO PARA SOLICITAÇÃO DE REPARO (RMA)  
Campos marcados com \* são obrigatórios

DADOS DA EMPRESA (O RMA será cancelado se o equipamento não for recebido dentro de 30 dias corridos após a data da sua abertura)

* RAZÃO SOCIAL		* ENDEREÇO (logradouro e nº)			
* CIDADE		* ESTADO		* PAIS	Brazil
* NOME PARA CONTATO		* TELEFONE (COM DDD)		* CEP	
* E-MAIL		CELULAR (COM DDD)		* DATA DA SOLICITAÇÃO	
* CNPJ					

☒ O mesmo acima

DADOS PARA FATURAMENTO - Se diferente dos acima

* RAZÃO SOCIAL		* ENDEREÇO (logradouro e nº)			
* CIDADE		* ESTADO		* PAIS	Brazil
* NOME PARA CONTATO		* TELEFONE (COM DDD)		* CEP	
* E-MAIL		CELULAR (COM DDD)		* DATA DA SOLICITAÇÃO	
* CNPJ					

Notas: O RMA será criado em nome da empresa acima, e a Nota Fiscal de remessa para conserto deverá ser emitida a partir dela. Após o reparo, o(s) equipamento(s) será(ão) devolvido(s) para o mesmo endereço. Caso prefira retirá-lo(s) no Centro de Reparos, marcar a opção abaixo:

☐ Desejo retirar os equipamentos no Centro de Reparos Zebra.

Caso o reparo não esteja coberto por um contrato de serviços ou garantia, a Nota Fiscal de Serviços será emitida para a empresa acima.

POR FAVOR, UTILIZE FORMULÁRIOS SEPARADOS PARA IMPRESSORAS E PARA LINHA EMPRESA

RELATÓRIO DE EQUIPAMENTOS PARA REPARO

ITEM #	* MODELO	* NUMERO DE SERIE	* CATEGORIA DO PROBLEMA	* CÓDIGO DO PROBLEMA	DESCRIÇÃO DO PROBLEMA	RMA No.	CONTRATO	GARANTIA	AVULSO	OBSERVAÇÃO
1							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

USO INTERNO

DATA

NOME INTERNO

ITEM TOTAL

VERIFICADO

☐

Adicionar Garantia

Redefinir Itens

ADICIONAR ITEM

SUBMITER

(\*) o formulário foi testado e funciona com a versão 2019.008.20080 do Adobe DC Reader. Caso tenha problemas com uma versão inferior, faça o download e instale a versão mais recente do aplicativo.

Insira os dados de sua na área **DADOS DA EMPRESA**. Os dados de faturamento serão preenchidos automaticamente

*\*\* Languages failed to enter in ADOBE Version 2019.008.20071 (just working with ADOBE Version 2019.008.20080).*

**Campos obrigatórios:**

- RAZÃO SOCIAL
- ENDEREÇO
- CIDADE
- ESTADO
- NOME PARA CONTATO
- TELEFONE (COM DDD)
- CEP
- E-MAIL
- DATA DA SOLICITAÇÃO
- CNPJ

**Campos opcionais:**

- CELULAR
- OPÇÃO DE RETIRADA

DADOS DA EMPRESA (O RMA será cancelado se o equipamento não for recebido dentro de 30 dias corridos após a data de sua abertura)				
* RAZÃO SOCIAL		* ENDEREÇO (logradouro e nº)		
* CIDADE		* ESTADO	* PAIS	Brazil
* NOME PARA CONTATO		* TELEFONE (COM DDD)	* CEP	
* E-MAIL		CELULAR (COM DDD)	* DATA DA SOLICITAÇÃO	
* CNPJ				
O mesmo acima <input checked="" type="radio"/>		DADOS PARA FATURAMENTO - Se diferente dos acima		
* RAZÃO SOCIAL		* ENDEREÇO (logradouro e nº)		
* CIDADE		* ESTADO	* PAIS	Brazil
* NOME PARA CONTATO		* TELEFONE (COM DDD)	* CEP	
* E-MAIL		CELULAR (COM DDD)	* DATA DA SOLICITAÇÃO	
* CNPJ				
<small>Notas: O RMA será criado em nome da empresa acima, e a Nota Fiscal de remessa para conserto deverá ser emitida a partir dela. Após o reparo, o(s) equipamento(s) será(ão) devolvido(s) para o mesmo endereço. Caso prefira retirá-lo(s) no Centro de Reparos, marcar a opção abaixo:</small>				
<input type="checkbox"/> Desejo retirar os equipamentos no Centro de Reparos Zebra.				
<small>Caso o reparo não esteja coberto por um contrato de serviços ou garantia, a Nota Fiscal de Serviços será emitida para a empresa acima.</small>				

Entre com os dados do equipamento na seção **RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA REPARO**.

Para adicionar equipamentos, clique no botão **ADICIONAR ITEM**.

**Campos obrigatórios:**


- MODELO
- NÚMERO DE SÉRIE
- CATEGORIA DO PROBLEMA (Este campo PRECISA ser selecionado antes de seguir para o próximo passo)
- CÓDIGO DO PROBLEMA (Este campo PRECISA ser selecionado antes de seguir para o próximo passo)

*\*\*Sempre que possível, informe **ambos** os campos número de série e modelo do equipamento*

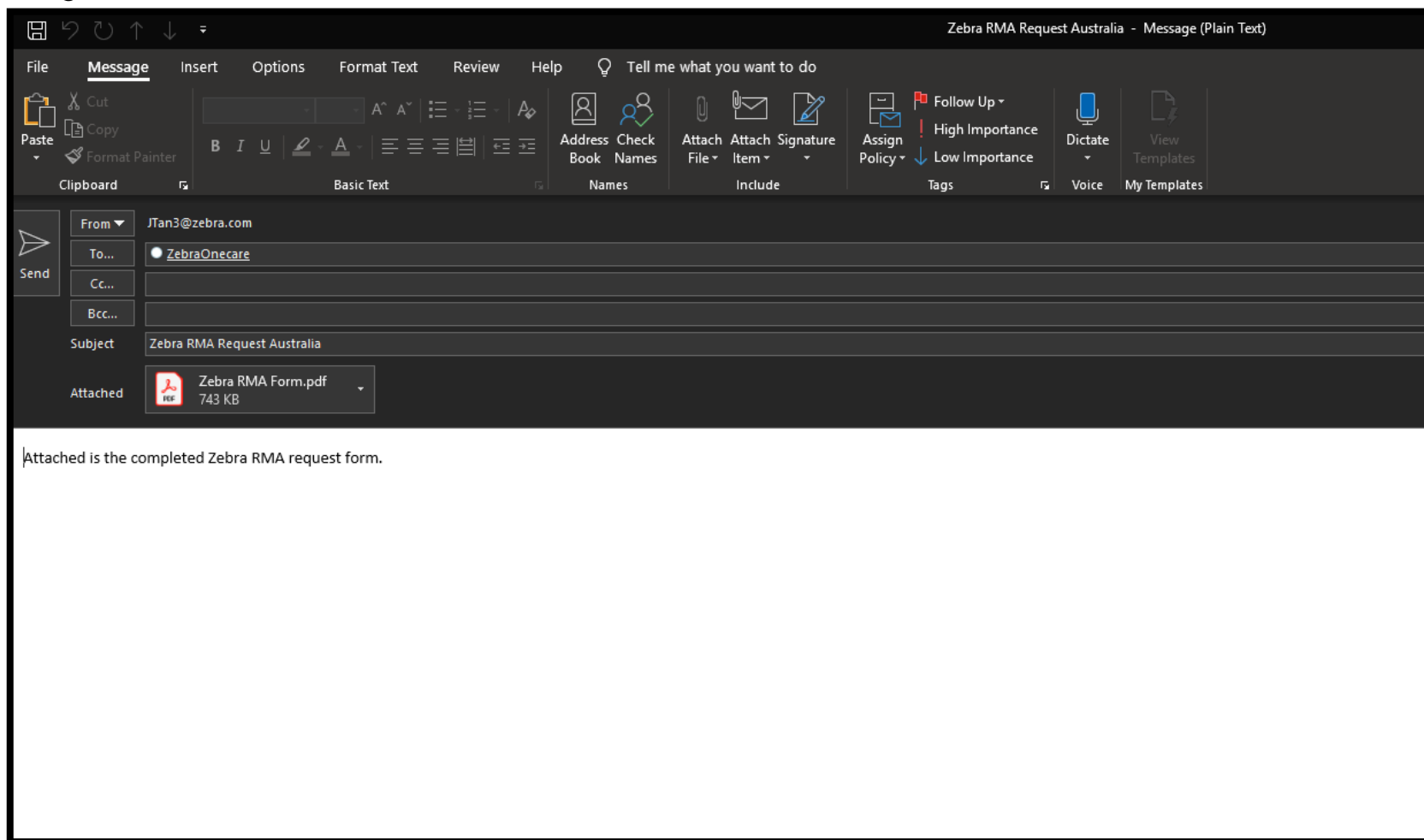
**Campos opcionais:**

- DESCRIÇÃO DO PROBLEMA (máximo 200 caracteres)
- CONTRATO/GARANTIA/AVULSO
- LEVA & TRAZ
- OBSERVAÇÃO

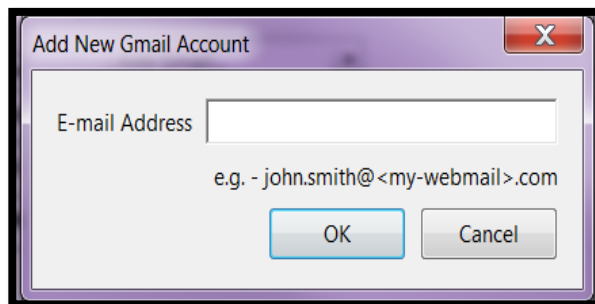
RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA REPARO							Chamar Garantia			Redefinir Item
ITEM #	* MODELO	* NUMERO DE SÉRIE	* CATEGORIA DO PROBLEMA	* CÓDIGO DO PROBLEMA	DESCRIÇÃO DO PROBLEMA	RMA No.	CONTRATO	GARANTIA	AVULSO	OBSERVAÇÃO
1							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
USO INTERNO										
DATA										
NOME INTERNO										
ITEM TOTAL										
VERIFICADO		<input type="checkbox"/>								

Leia atentamente os termos e condições e, para aceitá-los e submeter sua solicitação, clique no botão  e selecione um tipo de conta de -email.

**Microsoft Outlook:** O seguinte e-mail será mostrado:

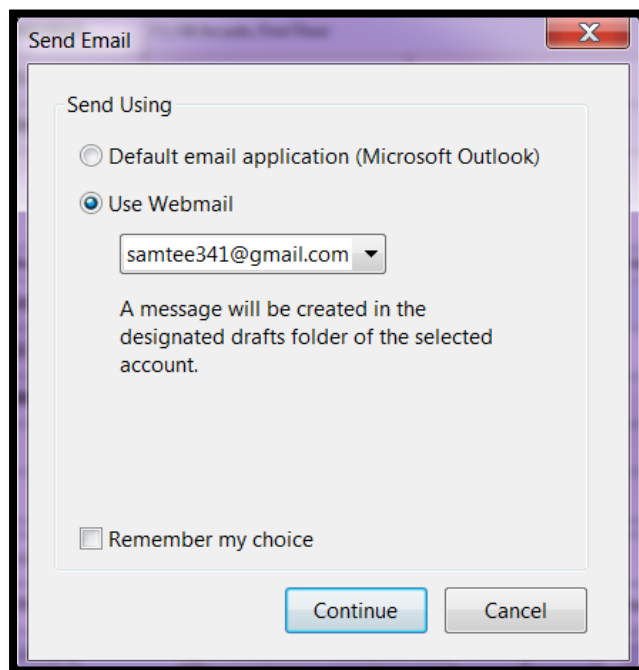


**Webmail (ex: Gmail):** Selecione **Add Gmail** no **Use Webmail** menu. Entre com o endereço de e-mail e clique **OK**.



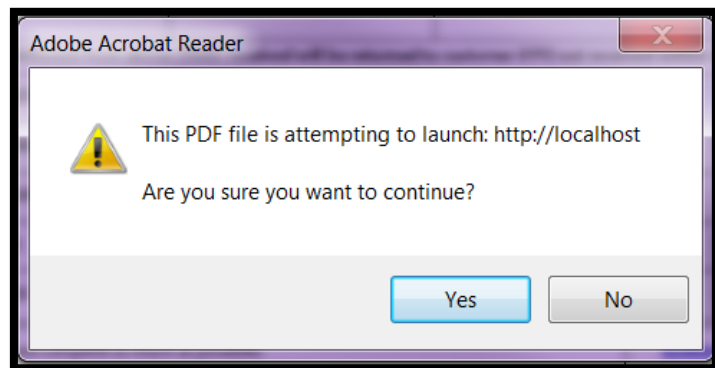
A dialog box titled "Add New Gmail Account" with a close button (X) in the top right corner. It contains a text input field labeled "E-mail Address" with a placeholder example "e.g. - john.smith@<my-webmail>.com". Below the input field are two buttons: "OK" and "Cancel".

Clique **Continue**

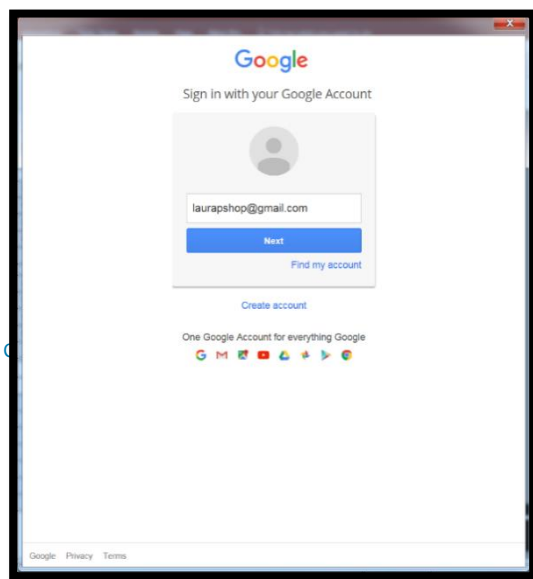


A dialog box titled "Send Email" with a close button (X) in the top right corner. It contains a section titled "Send Using" with two radio button options: "Default email application (Microsoft Outlook)" and "Use Webmail". The "Use Webmail" option is selected. Below this is a dropdown menu showing "samtee341@gmail.com". A message states: "A message will be created in the designated drafts folder of the selected account." At the bottom left is a checkbox labeled "Remember my choice". At the bottom right are two buttons: "Continue" and "Cancel".

Clique **Yes**



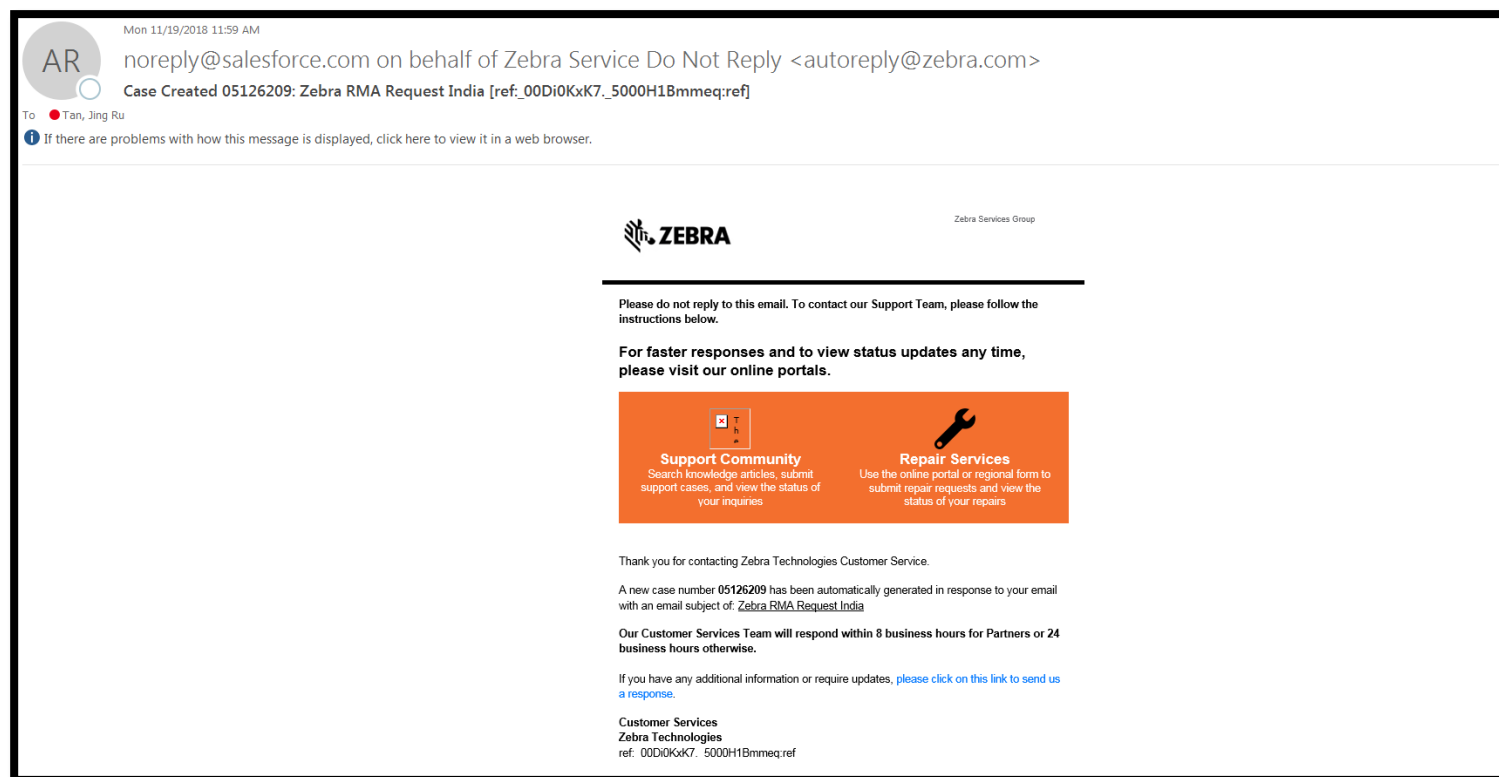
Faça o login em sua conta de e-mail:



Você receberá um e-mail automático da Zebra com o número de caso criado para a sua solicitação - veja o exemplo abaixo. Este ainda não é o número do RMA. Sua solicitação será processada pelo Help Desk da Zebra e você receberá os números dos RMAs posteriormente.

**\*\*Se você NÃO receber o e-mail com o número do caso após ter submetido sua solicitação, siga os passos abaixo:**

- a. Verifique sua pasta de **Spam / Quarentena ou Junk e-mail**.
- b. Se você não conseguiu enviar o formulário através dos passos acima, salve o formulário preenchido e envie manualmente para o e-mail **RMA.BR@zebra.com**





# Obrigado