



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 de sua abertura)										
* RAZÃO SOCIAL				* ENDEREÇO (logradouro e nº)						
* CIDADE				* ESTADO			* PAIS	Brasil		
* 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	Brasil		
* 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:										
<input type="checkbox"/> 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							Checar Garantia		Redefinir Itens	
RELAÇÃO 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		<input type="checkbox"/>								

(*) 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				
<i>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:</i>				
<input type="checkbox"/> Desejo retirar os equipamentos no Centro de Reparos Zebra.				
<i>Caso o reparo não esteja coberto por um contrato de serviços ou garantia, a Nota Fiscal de Serviços será emitida para a empresa acima.</i>				

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*

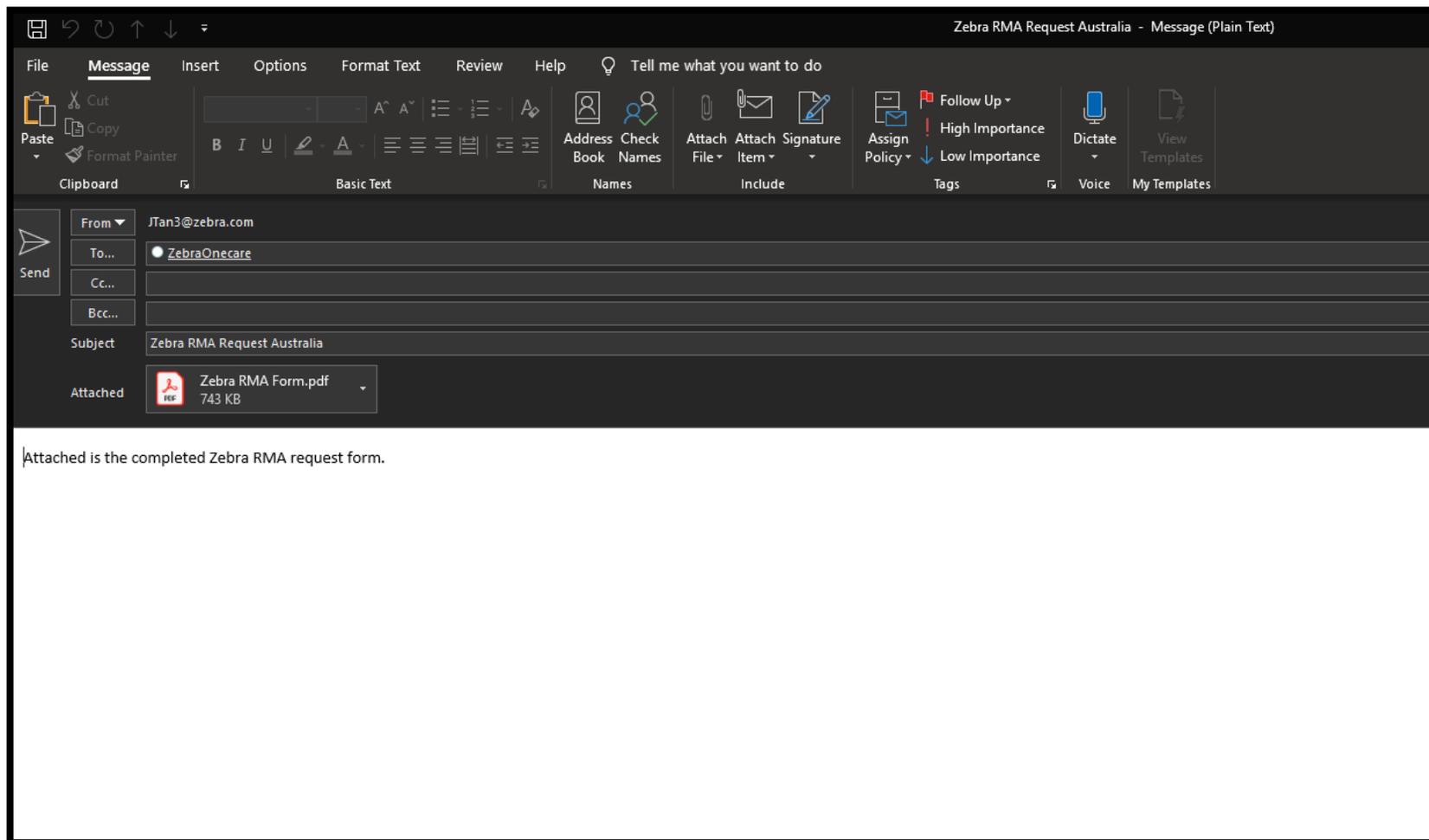
Campos opcionais:

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

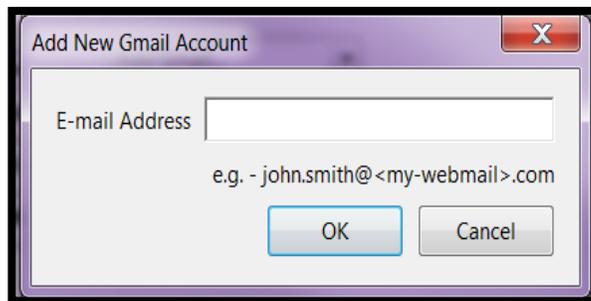
RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA REPARO							Chamar Garantia			Redefinir Item
ITEM #	* MODELO	* NUMERO DE SÉRIE	* CATEGORIA DO PROBLEMA	* CÓDIGO DO PROBLEMA	DESCRIÇÃO DO PROBLEMA	RMA No.	CONTRATO	GARANTIA	AVULSO	OBSERVAÇÃO
1							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>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



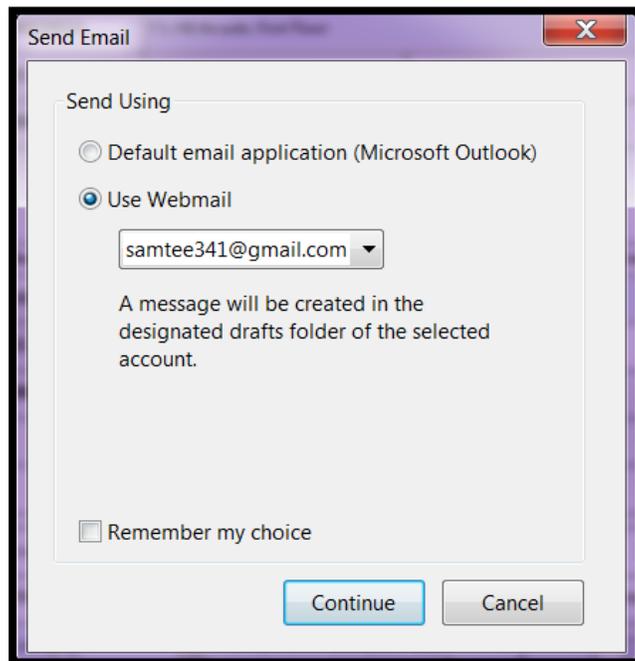
Add New Gmail Account

E-mail Address

e.g. - john.smith@<my-webmail>.com

OK Cancel

Clique **Continue**



Send Email

Send Using

Default email application (Microsoft Outlook)

Use Webmail

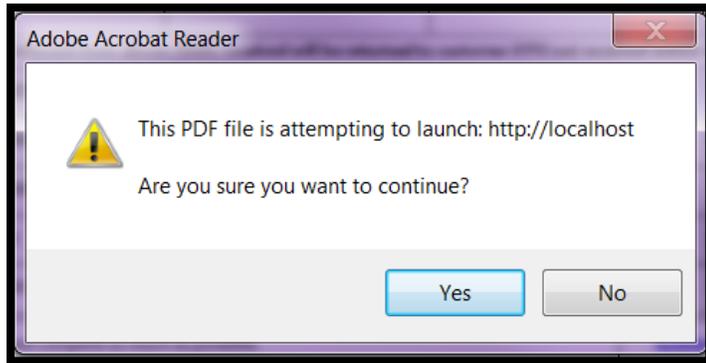
samtee341@gmail.com

A message will be created in the designated drafts folder of the selected account.

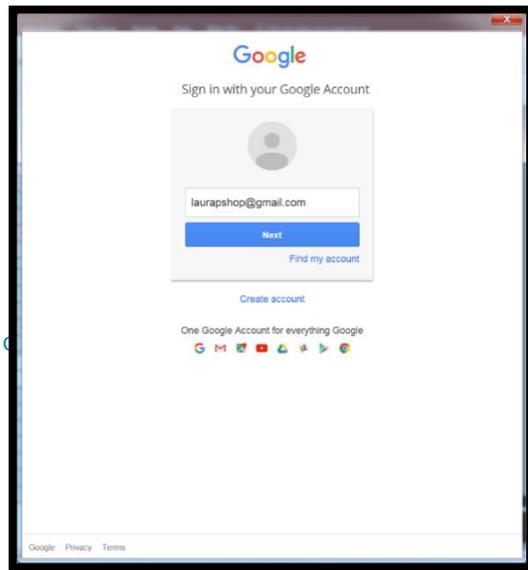
Remember my choice

Continue Cancel

Clique **Yes**



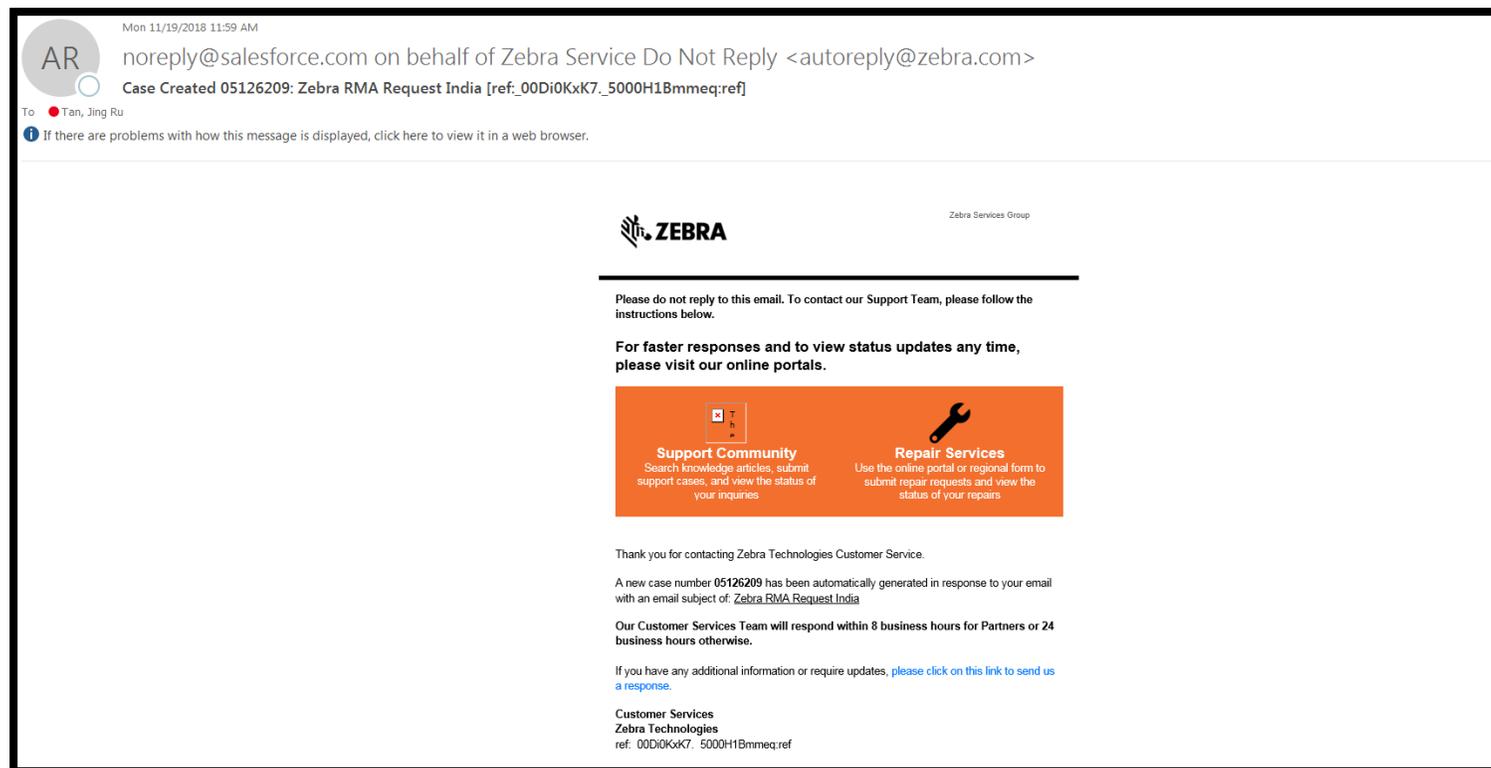
Faça o login em sua conta de e-mail:



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