

Comment commander des accessoires avec couverture complète

Obtenir un remplacement pour les accessoires avec Zebra OneCare™

La couverture complète Zebra OneCare™ va au-delà de l'usure normale pour couvrir les composants internes et externes endommagés physiquement. De plus, OneCare™ s'applique à une sélection d'accessoires fournis avec les appareils mobiles Zebra. Vous pouvez vous référer à la [Matrice d'applicabilité des accessoires](#) de Zebra pour obtenir une liste d'accessoires pouvant être remplacés dans le cadre d'une réparation d'appareils mobiles couverts d'un contrat Zebra OneCare avec couverture complète.

Avant de soumettre des demandes de remplacement d'accessoires, veuillez prendre note des éléments suivants :

- Les clients peuvent demander des pièces de remplacement uniquement pour les accessoires perdus ou endommagés qui sont livrés avec le produit dans son emballage d'origine Zebra.
- Les accessoires ne seront remplacés que lors d'une demande spécifique dans le cadre d'une réparation d'un équipement défectueux.
- Les accessoires de remplacement ne peuvent pas être demandés séparément, mais uniquement avec une demande de réparation de l'appareil.
- Au moment où un produit éligible est soumis à une autorisation de réparation, le client doit fournir une description des accessoires requis conformément aux instructions et au format ci-dessous mentionné.
- Vous pouvez (mais pas obligatoirement) renvoyer les accessoires endommagés lors de l'envoi d'un appareil pour réparation.

Options de demande de remplacement d'accessoire

Les demandes d'autorisation de réparation ou les autorisations de retour de matériel (RMA) peuvent être soumises en utilisant l'une des options décrites en détail ci-dessous :

Option 1 : En utilisant le portail ZEBRA des demandes de réparation

L'enregistrement d'une demande via le portail est l'option la plus rapide et la plus recommandée. (Si vous n'êtes pas encore inscrit, rendez-vous sur www.zebra.com/repair pour plus d'informations et pour finaliser le processus d'inscription.)

1. Connectez-vous au portail.
2. Créez une nouvelle requête afin de soumettre votre demande de réparation pour l'appareil défectueux.
3. Dans l'onglet Ajouter des produits, renseignez le champ Description du problème
 - Décrivez la défaillance de votre appareil.
 - Indiquez tout accessoire nécessitant un remplacement selon le format ci-dessous :

Format de requête de remplacement d'accessoires

- Pour un cache batterie:
 - Entrez CP : suivi d'un espace et d'une indication de la taille / capacité de la batterie (standard ou étendue) indiquée sur la batterie en mAh
 - Exemple 1: *CP: BATTERY DOOR STANDARD*
 - Exemple 2: *CP: BATTERY DOOR EXTENDED*
- Pour tout autre accessoires:
 - Entrez CP: suivi d'un espace et le nom de l'accessoire
 - Exemple 1: *CP: STRAP*
 - Exemple 2: *CP: TETHER*
 - Exemple 3 (Accessoires multiples): *CP: STRAP, TETHER, BATTERY DOOR STANDARD*

Option 2 : En utilisant le formulaire de réparation

Pour avoir recours à cette option, complétez le formulaire de réparation et retournez-le à Zebra par email :

1. Téléchargez le formulaire de réparation approprié pour votre pays à partir de la page Commandes de réparation (RMA en ligne) de Zebra.com:
<https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair/online-rma-emea.html>
2. Remplissez le formulaire de réparation
3. Utilisez le champ Description de l'erreur du formulaire pour fournir des informations sur le problème à réparer pour votre périphérique et indiquer les accessoires à remplacer.
4. Suivez le format de demande de remplacement d'accessoire de l'étape 3 ci-dessus.

Option 3 : En contactant le support d'assistance Zebra

Vous pouvez contacter le support d'assistance pour les réparations de Zebra en utilisant le numéro de téléphone correspondant à votre pays et à votre langue. Nos numéros de téléphone d'assistance sont répertoriés à l'adresse www.zebra.com/supportcontacts.

Note pour les clients eBonding: Veuillez suivre votre processus de soumission habituel pour enregistrer les demandes d'autorisation de réparation. Pour indiquer tout accessoire nécessitant un remplacement, suivez le format de demande de remplacement d'accessoire décrit ci-dessus.