

Come richiedere gli accessori sotto il contratto comprehensive

Ottenere la sostituzione degli accessori con il Zebra OneCare™

La copertura Zebra OneCare™ Comprehensive va oltre la normale usura interna e danneggiamento accidentale dei componenti esterni. OneCare™ si estende agli accessori selezionati che sono spediti insieme ai dispositivi Zebra Mobile computing. La [griglia di applicabilità degli accessori](#) mostra le parti eleggibili per una sostituzione in una riparazione di Mobile Computers sotto il contratto Zebra OneCare™ Comprehensive.

Prima della presentazione delle richieste per la sostituzione degli accessori vi invitiamo a notare che:

- Il cliente può richiedere la sostituzione solo per gli accessori persi o danneggiati spediti con l'unità nell'originale pacco Zebra.
- Gli accessori possono essere sostituiti se specificatamente richieste come parte di una riparazione di un'unità difettosa.
- La sostituzione degli accessori non può essere richiesta separatamente o come richiesta unica, ma solamente con una richiesta di riparazione di un'intera unità.
- Quando si invia una richiesta di riparazione, i clienti devono dare una descrizione degli accessori richiesti secondo le istruzioni e il formato di richiesta degli accessori fornito sotto.
- Sarebbe gradito ma non obbligatorio restituire l'accessorio danneggiato insieme all'unità spedita in riparazione.

Opzioni di richiesta di sostituzione degli accessori

La richiesta di riparazione o RMA (Return Materials Authorizations) può essere spedito usando una delle opzioni descritte sotto:

Opzione 1: Usando il portale di riparazione Zebra

Registrare una richiesta via il Portale online è l'opzione più veloce e quella raccomandata. Se non sei registrato nel portale visita www.zebra.com/repair per maggiori informazioni e per completare il semplice processo di registrazione.

1. Fai log in nel portale.
2. Crea una richiesta di riparazione da inviare per l'unità difettosa.
3. Nella sezione "Add Products" porre la descrizione del problema
 - Descrivere il problema del prodotto
 - Indicare ogni accessorio che richiede la sostituzione utilizzando il formato di richiesta di sostituzione degli accessori qui sotto:

Formato di richiesta della sostituzione degli accessori

- Per una porta della batteria:
 - Inserire CP: questo seguito da uno spazio e un'indicazione della misura/capacità della batteria (standard o estesa) indicato sulla batteria in mAh
 - Esempio 1: **CP: BATTERY DOOR STANDARD**
 - Esempio 2: **CP: BATTERY DOOR EXTENDED**
- Per tutti gli altri accessori:
 - Inserire CP: questo seguito da spazio e poi il nome dell'accessorio
 - Esempio 1: **CP: STRAP**
 - Esempio 2: **CP: TETHER**
 - Esempio 3 (Accessori multipli): **CP: STRAP, TETHER, BATTERY DOOR STANDARD**

Opzione 2: utilizzando il formulario di riparazione

Per questa opzione, completare il formulario e inviarlo a Zebra via mail:

1. Scaricare il formulario dalla pagina di Zebra:
<https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair/online-rma-emea.html>
2. Compilare il documento
3. Utilizzare la sezione “*Descrizione del problema*” per fornire l'informazione circa il problema oggetto di riparazione dell'unità e indicare quale accessorio richiede la sostituzione.
4. Seguire il formato di richiesta di sostituzione degli accessori dello step 3 in alto.

Opzione 3: contattando l'Help desk di Zebra

E' possibile contattare l'Help desk di riparazione di Zebra usando il numero di telefono presente nel link www.zebra.com/supportcontacts.

Nota per i clienti eBonding: vi preghiamo di utilizzare il regolare processo elettronico di somministrazione per inviare le richieste di riparazione. Per indicare qualsiasi accessorio da sostituire vi inviamo a seguire il formato di richiesta di sostituzione degli accessori descritto in alto.