



## PORTAL DE PEDIDOS DE REPARO

(reparos de computador móvel, scanner, tablet Xplore e impressoras)

### PERGUNTAS FREQUENTES

Setembro de 2021

A Zebra fornece as seguintes informações para ajudar a resolver as questões mais comumente encontradas relacionadas ao uso do Portal de Pedidos de Reparo da Zebra para autorização de reparos e envio de pedidos de reparo para computadores móveis, scanners de código de barras, RFID, tablets e impressoras. Este documento pode ser encontrado na seção [Solicitar Reparo](#) da área de Suporte e Downloads da Zebra no site Zebra.com, onde podem também ser encontradas mais informações.

#### 1. Posso inserir um número de pedido de compra e um documento separados para cada dispositivo no meu pedido de reparo faturável?

Sim. Na tela de pagamento, há uma caixa de seleção com os seguintes dizeres: "I have multiple POs" (Eu tenho vários pedidos) e quando selecionado, as linhas faturáveis no pedido são listadas individualmente. Existe um campo em cada linha que permite que você insira o número de pedido específico para cada dispositivo. Na seção de anexar arquivos, você pode anexar um número ilimitado de documentos de pedidos usando o botão apropriado.

#### 2. Como faço para organizar serviços de coleta para meus aparelhos com coleta coberta por contrato no Brasil?

Ao adicionar um aparelho com direito a coleta ao seu pedido de reparo na tela Adicionar Produtos, você verá uma caixa de seleção adicional chamada "Schedule Collection" (Agendar coleta). Quando você marcar esta caixa de seleção, a Zebra providenciará o serviço de coleta com a transportadora local para o endereço de envio e contato selecionados.

#### 3. Como posso inserir vários números de pedido e arquivos de pedido?

Na tela Payment (Pagamento) quando é exibida a opção de pagamento de pedido, há uma caixa de seleção "I have multiple POs" (Eu tenho vários pedidos). Quando esta caixa de seleção é selecionada, todas as linhas faturáveis no pedido de reparo são exibidas e pode ser inserido um número de pedido em cada linha. O botão "Attach File" (Anexar arquivo) permitirá que você anexe vários arquivos de pedido ao pedido de reparo.

#### 4. Posso receber e-mails de notificação de reparo no meu idioma preferido?

Sim. Nós adicionamos a seleção do idioma preferido às opções da tela Configurações. Esse menu suspenso permite que você faça uma escolha para receber e-mails de notificação de reparo em um dos idiomas oferecidos.

#### 5. Como posso especificar a versão do sistema operacional ou não para refazer a imagem do sistema operacional no meu modelo mais antigo de tablet reforçado Xplore ou Zebra?

Ao adicionar o produto na tela Add Products (Adicionar produtos), há um menu suspenso de seleção de sistema operacional adicional no lado direito da tela. Este seletor suspenso contém as várias versões dos sistemas operacionais Android e Windows. Ele também tem uma opção para selecionar "Do not reimagine" (Não refazer a imagem) se você optar por não reinstalar o sistema operacional. Há também uma opção para selecionar "Other" (Outro) que permite que você especifique uma versão do sistema operacional não listada na seção Problem Details (Detalhes do problema), se necessário.

#### 6. Posso alterar minhas informações de cobrança ao fazer um pagamento?

Você pode se tiver uma conta financeira na Zebra com os termos de pagamento do Pedido de Compra. Caso contrário, você precisará entrar em contato com o suporte da Zebra para atualizar as informações de faturamento.

### 7. Notei um novo campo relacionado a Bulk Load (Carregamento em massa) na guia Repair Order (Pedido de reparo). Esta funcionalidade foi alterada?

O Bulk Load foi aprimorado. O recurso agora carrega seus dados em segundo plano. Você, como usuário, pode sair ou navegar para outras áreas do Portal (por exemplo, você pode, ao mesmo tempo, ir para a guia Repair Status [Status de reparo]). Assim que o carregamento for concluído, você receberá uma notificação automática por e-mail.

Você também pode verificar o progresso do carregamento em massa usando este novo campo de status de carregamento em massa na guia Repair Orders (Pedidos de reparo). Após a conclusão do carregamento em massa, o status indica "complete" (concluído) ou "complete with errors" (concluído com erros), notificando-o da possibilidade de prosseguir com o envio do pedido.

### 8. Notei uma mudança na tela onde posso encontrar informações relacionadas à coleta dos meus dispositivos, estou certo?

Sim. Nós simplificamos o processo de coleta para você. Nossos clientes e parceiros com coletas como parte de seu contrato, descobrirão que solicitar uma coleta é agora mais fácil depois de enviar um pedido de reparo. Os horários de retirada disponíveis para a transportadora agora são calculados automaticamente de acordo com as informações de retirada fornecidas.

Além disso, você pode revisar os detalhes da coleta na tela Repair Details (Detalhes do reparo). Você só precisa procurar o pedido de reparo para visualizar suas informações de coleta.

### 9. Parece que não preciso ter um ID de usuário exclusivo para cada um dos meus clientes, estou certo?

Sim. Os usuários do portal que têm vários clientes diferentes não precisam mais ter um login exclusivo por cliente. O usuário pode solicitar afiliações de conta a partir do final de fevereiro de 2019.

### 10. Notei um ícone de informação ⓘ ao lado de vários campos, o que significa?

Queremos fornecer ajuda ao usuário em cada etapa da experiência do usuário. O ⓘ fornece mais informações sobre campos-chave. As informações ajudarão na sua seleção. Note que você pode acessar a ajuda no contexto de todas as páginas do Portal de Pedidos de Reparo. Você pode acessar a ajuda no canto inferior direito da tela para exibir fluxogramas e guias de treinamento referentes à página atual.

### 11. Quais pedidos de reparo posso enviar usando o Portal de Pedidos de Reparo da Zebra?

Note que nossos usuários do portal das regiões EMEA, APAC e NA podem enviar um pedido de reparo para qualquer produto defeituoso (computação móvel, captura de dados e impressoras). No México, também é possível enviar reparos de impressoras. Para obter mais informações sobre nossos produtos, visite [Zebra.com](https://www.zebra.com).

### 12. Que tipos de notificações de e-mail de status de reparo automatizado estão disponíveis para mim?

As notificações disponíveis para reparos da Zebra (enviadas no Portal de Pedidos de Reparo ou por e-mail ou telefone) são as seguintes:

1. Dispositivos ainda não recebidos – (primeiro lembrete de 14 dias)
2. Dispositivos ainda não recebidos – (lembrete final de 21 dias)
3. Dispositivo(s) recebido(s) no centro de reparos da Zebra
4. Dispositivo(s) enviado(s) do centro de reparos da Zebra
5. Pedido de compra ou pagamento com cartão de crédito ainda não recebido para reparo solicitado (primeiro lembrete)
6. Pedido de compra ou pagamento com cartão de crédito ainda não recebido para reparo solicitado (lembrete final)
7. Dispositivo(s) defeituoso(s) esperado(s) com prazo vencido, mas ainda não recebido(s) (primeiro lembrete)
8. Dispositivo(s) defeituoso(s) esperado(s) com prazo vencido, mas ainda não recebido(s) (lembrete final)
9. Reparo(s) na dependência de chegada de peças – primeira notificação
10. Reparo(s) na dependência de chegada de peças – atualização a cada duas semanas
11. Chegada de peças de reparo

### 13. Posso configurar as preferências de e-mail de status de reparo?

Você pode se inscrever para receber notificações automáticas de e-mail de status de reparo. Uma explicação completa das diferentes notificações e opções de assinatura disponíveis pode ser encontrada no guia Setting Repair Email Notification Preferences (Definição de preferências de notificação por e-mail de reparos). Você precisa seguir as instruções na página 3: "Setting Email Notification Preferences" (Definição de preferências de notificação por e-mail). Ou você pode solicitar a inscrição entrando em contato com nosso Serviço de Atendimento de Reparos usando o mesmo endereço de e-mail que você usa para enviar solicitações de reparo.

### 14. Por que agora estou vendo pedidos de reparo da minha empresa que não criei?

Se você encontrar pedidos de reparo que não criou, isso significa que duas contas pertencentes à sua empresa foram combinadas. Você pode ir para a guia User Preferences (Preferências do usuário). Role para baixo até a seção chamada "Orders to Display" (Pedidos para exibir). Ali você encontrará uma função de filtro. Você pode optar por visualizar apenas os pedidos de reparo salvos ou enviados.

### 15. Como faço para alterar um contato ou um endereço de cobrança/envio? Posso remover um contato ou um endereço de site?

Se você deseja editar um contato ou um endereço de cobrança/envio, entre em contato com o helpdesk. Nossos representantes de atendimento a clientes irão orientá-lo. Note que um usuário do portal só pode editar o campo de telefone na seção de contato.

### 16. Meu reparo está sendo exibido como suspenso. Como posso saber quando as peças chegarão?

Ocasionalmente, quando os Técnicos da Zebra analisam e/ou testam dispositivos submetidos a reparo, a falha identificada requer uma ou mais peças de reposição que não estão atualmente disponíveis em nosso estoque. No nosso portal de reparos, os pedidos que estão em suspenso aguardando a chegada de peças são indicados pela linha de sub status = On Hold (Suspenso) na tela Repair Order Details (Detalhes de pedidos de reparo) na guia Repair Orders (Pedidos de reparo). A data de chegada em nosso estoque também é indicada no nível da linha no campo "Parts Due Date" (Data prevista de chegada das peças).

### 17. Que navegador de Internet devo usar para otimizar o uso?

A Zebra recomenda que você use o Google Chrome ao acessar o Portal de Pedidos de Reparo. Embora o portal funcione em outros navegadores (Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox, etc.), você pode encontrar problemas de desempenho ou outras limitações de conteúdo da tela.

### 18. Quais idiomas são suportados pelo Portal de Pedidos de Reparo?

A lista atual de idiomas disponíveis no portal sempre será refletida na lista suspensa exibida quando você clicar no botão Login no lado esquerdo da página Request a Repair (Solicitar um reparo). A partir de julho de 2018, o Portal estará disponível nos seguintes 18 idiomas: árabe, chinês, tcheco, holandês, inglês, francês, alemão, hebraico, italiano, japonês, coreano, polonês, português, russo, espanhol, sueco, tailandês e turco.

### 19. O que devo fazer se eu esquecer minha senha ou quiser alterar minha senha?

Na lista suspensa exibida quando você clicar no botão Login no lado esquerdo da página Request a Repair (Solicitar um reparo), selecione seu idioma preferido para uso no portal. Você será levado para a página de *Login* do portal. Selecione o link *Forgot your password?* (Esqueceu sua senha?) localizado abaixo do botão *Sign In* (Entrar). Clique no link e insira seu nome de usuário. Será enviada uma senha temporária para o endereço de e-mail registrado em sua conta de usuário do portal, assim como instruções sobre como redefinir sua senha. Nesse momento, também pode ser necessário selecionar e responder a perguntas de segurança relativas ao perfil da sua conta.

### 20. Como altero minhas informações de perfil de usuário?

Entre em contato com a Central de Atendimento de Reparos da Zebra para obter ajuda com a alteração das informações do seu perfil de usuário (nome, sobrenome, número de telefone, perguntas de segurança, endereço, etc.). [Clique aqui](#) para ter acesso à página de contato ao suporte e então localize o número de contato de suporte apropriado para o tipo do seu aparelho (impressora ou produto empresarial, computador móvel, scanner) e o local.

### 21. Como posso modificar o número de telefone associado ao contato de um pedido de reparo?

*Antes de 14 de outubro de 2017:* Crie um novo registro de contato para refletir o número de telefone atualizado.  
*A partir de 14 de outubro de 2017:* A funcionalidade disponível em outubro permitirá que os usuários modifiquem o número de telefone do registro de contato de um pedido de reparo específico. Clique no campo suspenso *Contact* (Contato), selecione o contato que você deseja editar e clique no botão *Update Phone Number* (Atualizar número de telefone) para inserir e salvar o novo número de telefone.

### 22. Se eu usar o portal por muito tempo, minha sessão terminará automaticamente?

Enquanto você estiver usando o portal, sua sessão de login permanecerá ativa. Se você ficar inativo por mais de duas horas, sua sessão será encerrada e você será desconectado do sistema. Essa abordagem nos permite manter o desempenho do sistema para as pessoas que estão usando ativamente o portal para enviar e acompanhar seus pedidos de reparo.

### 23. Por que a página inicial do portal às vezes leva muito tempo para ser carregada?

Para alguns usuários, o carregamento inicial da página inicial pode levar um minuto ou mais para exibir por completo todos os componentes da tela inicial. Os tempos de carregamento podem ser afetados pelo número de usuários no sistema durante os horários de pico. Os tempos de carregamento também são mais longos para algumas versões linguísticas do portal. Estamos trabalhando para resolver esses problemas de desempenho.

### 24. Como posso saber se meu dispositivo está sob garantia ou contrato?

Depois de fazer login no Portal de Pedidos de Reparo, clique na guia *Validate Warranty and Entitlement* (Validar garantia e direito). Insira o(s) *Serial Number(s)* (Número(s) de série) no campo apropriado, clique no botão *Validate* (Validar) e o sistema exibirá o modelo e as informações atuais de garantia/contrato relativas ao(s) dispositivo(s).

### 25. Como posso encontrar o número de série no meu dispositivo?

Há um [artigo de conhecimento para todos os fins](#) na comunidade de suporte.

### 26. Não consigo encontrar/ver (ou não sei) o número de série do meu dispositivo danificado. O que devo fazer?

Nestas circunstâncias, na tela para adicionar produtos, clique na caixa de seleção "I don't have a Serial #" (Eu não tenho um número de série). Você será solicitado a escolher seu modelo de produto. Quando uma unidade é adicionada ao pedido de reparo sem um número de série, o direito não pode ser validado. O reparo é considerado um reparo por incidente (reparo faturável/por tempo e material). Se você acredita que a unidade está coberta por garantia ou contrato, use o processo de contestação imediatamente após adicionar o item ao carrinho (mas antes de enviar o pedido de reparo). Consulte a pergunta frequente "O que devo fazer se o Portal de Pedidos de Reparo mostrar o reparo como "Faturável" quando meu dispositivo estiver sob garantia ou contrato?" em outra parte deste documento.

### 27. Como faço para selecionar o número de série correto quando solicitado a escolher entre várias opções?

Em alguns casos, um número de série pode estar associado a várias descrições de produto. Na janela pop-up de lista de número de série/nome do produto, selecione a primeira opção. Na tela para adicionar produtos, verifique o tipo de trabalho (garantia, contrato ou faturável). Se o tipo não for o esperado, exclua o item de linha do carrinho e insira-o novamente, selecionando a próxima opção na lista de número de série/nome do produto. Continue até que o tipo de trabalho corresponda às suas expectativas. Se nenhum corresponder, siga o processo de Service Entitlement Dispute (Contestação de direito a serviço).

### 28. O que é um número de referência do cliente?

O portal de pedidos de reparo permite que os clientes consultem o número de rastreamento interno da sua empresa em um pedido de reparo para cada dispositivo. O campo Customer Reference Number (#) (Número de referência do cliente) é uma caixa de texto de formato livre, disponível na tela **Add Products** (Adicionar produtos). Cada dispositivo adicionado ao pedido de reparo pode ter o mesmo número de referência já utilizado ou um número de referência exclusivo.

### 29. Que modo de envio de devolução a Zebra usa para enviar meu dispositivo reparado de volta para mim? Posso especificar a transportadora utilizada para enviar de volta meus dispositivos reparados?

Os produtos reparados serão devolvidos a você sem custo adicional por meio do serviço econômico da transportadora preferida da Zebra, frequentemente o transporte terrestre. Você pode optar por especificar uma transportadora de sua escolha e/ou escolher um modo mais rápido de envio, mas terá de arcar com as despesas. Utilize a seção *Return Shipment Details* (Detalhes da remessa de devolução) na tela **Shipment Details** (Detalhes da remessa) para especificar as opções de seleção da transportadora aplicáveis.

### 30. Eu tenho que inserir detalhes de remessa de devolução?

Não, a seção *Return Shipment Details* (Return Shipment Details) é opcional. Preencha esses campos se você estiver optando por especificar uma transportadora de sua escolha e/ou passar o envio de retorno para um método mais rápido. Esta seção não deve ser preenchida se o contrato incluir serviços de troca antecipada ou Fastrack para reabastecer seus dispositivos de um pool de peças de reposição.

### 31. O que devo fazer se o Portal de Pedidos de Reparo mostrar o reparo como “Faturável” quando meu dispositivo estiver sob garantia ou contrato?

Se você achar que seu dispositivo deve ser coberto por contrato ou garantia, selecione “Dispute” (Contestação) na seção de detalhes da tela de criação do pedido de reparo e selecione *Contract* (Contrato) ou *Warranty* (Garantia), conforme apropriado. Note o seguinte: se você selecionar *Contract*, é necessário fornecer o número do contrato e se você selecionar *Warranty*, é necessário fornecer a data de compra. Você também pode, opcionalmente, anexar quaisquer documentos comprovativos (uma cópia do seu contrato ou seu comprovante de compra) para ajudar na resolução do processo de contestação. O help desk de reparo da Zebra analisará a contestação e verificará o status da cobertura do seu dispositivo. Você pode ser contatado se forem necessárias informações adicionais. [Clique aqui](#) (ou selecione o Guia de Treinamento *Disputing Entitlement or Repeat Repair* (Contestação de direito ou reparo repetido) na página [Resources and Training](#) (Recursos e Treinamento) para acessar um guia passo a passo para contestar um reparo faturável.

### 32. A Zebra cobre o custo de envio para enviar a(s) unidade(s) para o depósito de reparos?

Para parceiros e clientes *em países qualificados* que usam o portal de pedidos de reparo online para solicitar reparos para dispositivos cobertos por um contrato do Zebra OneCare, a Zebra oferece uma etiqueta de remessa gratuita, pré-paga para cobrir o custo de envio do dispositivo ao centro de reparo do Zebra usando o serviço de entrega em terra da operadora preferida da Zebra.

São fornecidos todos os detalhes na página [Prepaid Shipping Label Offer](#) (Oferta de Etiqueta de Envio Pré-pago).

### 33. Como posso gerar uma etiqueta de envio pré-paga?

Para clientes qualificados (consulte as perguntas frequentes relacionadas acima), [clique aqui](#) para obter o guia passo a passo *Generating a Prepaid Shipping Label* (Como gerar um rótulo de envio pré-pago), que também pode ser acessado na página [Prepaid Shipping Label Offer](#) (Oferta de rótulo de envio pré-pago) ou na página [Resources and Training](#) (Recursos e Treinamento).

### 34. Quando clico em “Generate Shipping Label” (Gerar etiqueta de envio), recebo uma mensagem que indica que não sou elegível. Por quê?

Uma vez que o pedido de reparo é enviado, apenas os pedidos elegíveis se qualificam para uma etiqueta de envio pré-paga (consulte a pergunta frequente “A Zebra cobre o custo de envio para enviar a(s) unidade(s) para o depósito de reparos?” para obter mais informações). Da mesma forma, apenas os dispositivos cobertos por um contrato com o serviço de coleta são elegíveis para este serviço. Todos os outros devem sair da tela e aguardar a autorização por e-mail do seu pedido, incluindo um número de RMA e manifesto de envio com endereço de envio e instruções. Se você acredita que tem direito ao serviço de coleta, use o processo de contestação (descrito na pergunta frequente “Como posso organizar uma coleta programada de um produto com cobertura de contrato que está sendo contestada?”).

### 35. Como é determinado o orçamento de reparos faturáveis?

Em serviços de reparo por incidente, a Zebra usa uma estrutura de preços fixa de 3 níveis com base no tipo e na gravidade do reparo necessário:

- Os *Diagnostic Services (Tier 1)* (Serviços de diagnósticos nível 1)) incluem os seguintes serviços de diagnóstico, bem como o envio de retorno ao Cliente por meio da transportadora preferida da Zebra e o modo padrão: Avaliação do produto no caso de produtos sem problemas encontrados (No Trouble Found - NTF) / sem falhas encontradas (No Fault Found - NFF), ou reparo do produto que foi resolvido por meio de software, sistema operacional ou restauração de firmware, sem consumo de peças, ou produtos devolvidos ao cliente porque foram fornecidas informações/autorizações insuficientes, ou produtos devolvidos ao cliente porque um orçamento fornecido pela Zebra (ou novo orçamento) foi rejeitado pelo cliente, ou nenhuma resposta a um orçamento (ou novo orçamento) foi recebido do cliente dentro de 30 dias.
- Os *Minor Repairs (Tier 2)* (Reparos pequenos (nível 2)) incluem diagnóstico de problemas e reparos em componentes externos, como teclados e gatilhos. Os preços de nível 2 também incluem envio de volta ao cliente por meio da transportadora preferida da Zebra e o modo padrão.
- Os *Major Repairs (Tier 3)* (Reparos grandes (nível 3)) cobrem o diagnóstico de problemas e os reparos nos componentes internos, incluindo o reparo da placa de circuito e a substituição do visor se esse não tiver sofrido mau uso. As placas de circuito são reparadas ou substituídas de acordo com as especificações de fabricação atuais da Zebra. Os preços de nível 3 também incluem envio de volta ao cliente por meio da transportadora preferida da Zebra e o modo padrão.

Durante o atendimento da solicitação de reparo no portal, o cliente será solicitado a fornecer um código de falha que, por sua vez, será usado para fornecer o orçamento do preço do reparo. O cliente é responsável por realizar triagem suficiente para diagnosticar com precisão o problema como a base para a criação do orçamento da Zebra. Se, após a inspeção pelo centro de reparos da Zebra, o reparo necessário for diferente do autodiagnóstico, o cliente receberá um orçamento corrigido.

### 36. Como posso saber quando meu pedido foi concluído com sucesso e se posso enviar minhas unidades para reparo?

Depois de confirmar seu pedido contratado ou de garantia (ou enviar detalhes de pagamento, para reparos por incidente /faturáveis), você será levado para a página de confirmação do pedido, que indica: "Your repair order has been accepted" (Seu pedido de reparo foi aceito).

### 37. Posso ver os status dos pedidos de reparo que enviei ou que outra pessoa da minha empresa enviou?

Sim, na página inicial do portal, clique em "Order Status" (Status do pedido). Por padrão, essa tela exibe todos os pedidos criados pela sua empresa durante os últimos 30 dias, em ordem cronológica. Você pode filtrar seus resultados por data – ou pesquisar um número de pedido específico, número de série e/ou número de referência do cliente. Os usuários podem modificar suas configurações padrão de usuário para exibir apenas os pedidos de reparo enviados. [Clique aqui](#) para acessar um guia passo a passo para definir as preferências do usuário.

### 38. Quais são os vários status dos pedidos de reparo e o que eles significam?

Existem dois níveis de status nos pedidos de reparo – *Order Status* (Status de pedido) e *Line Item Status* (Status de item de linha). *Order Status* é o status de alto nível de todo o pedido. *Line Item Status* é o status de cada dispositivo no pedido de reparo. Abaixo está uma lista de todos os status do pedido e do item de linha, incluindo uma breve descrição:

#### Valores de status de pedido

- *Pending* (Pendente): O pedido foi criado, mas as informações do trabalho não foram enviadas para o centro de serviços de reparo.
- *Submitted* (Enviado): As informações foram enviadas para a central de serviços de reparo, mas o recibo está aguardando.
- *Closed* (Fechado): O pedido de reparo foi concluído.
- *Cancelled* (Cancelado): O pedido de reparo foi cancelado.

### Valores de status de item de linha

- *Pending* (Pendente): O pedido foi criado, mas as informações do trabalho não foram enviadas para o centro de serviços de reparo.
- *Open* (Aberto): As informações foram enviadas para a central de serviços de reparo, mas o recibo está aguardando.
- *Received* (Recebido): O produto foi recebido pelo centro de reparos autorizado.
- *Repair Started* (Reparo iniciado): O reparo do produto foi iniciado no centro de reparos.
- *Repair Completed* (Reparo completo): O reparo está completo.
- *Shipping* (Enviado): O artigo foi enviado.
- *RMA Closed* (RMA fechado): O pedido foi concluído e fechado.
- *Cancelled* (Cancelado): A linha de reparo foi cancelada.

[Clique aqui](#) para acessar o guia de treinamento relevante, ou você pode acessar o guia *Searching and Viewing Repair Order Information* (Como buscar e exibir informações do pedido de reparo) na página [Resources and Training](#) (Recursos e Treinamento).

### **39. Como faço para alterar ou cancelar um pedido de reparo enviado?**

*Note o seguinte:* um pedido de reparo é cancelado automaticamente se o dispositivo não for recebido dentro de 30 dias e nenhuma outra ação for necessária da sua parte para alterar o status do pedido. Para alterar ou cancelar ativamente um pedido enviado dentro de 30 dias, entre em contato com o help desk de reparos com o seu número de pedido e os detalhes do seu pedido. [Clique aqui](#) para ter acesso à página de contato ao suporte e então localize o número de contato de suporte apropriado para o tipo do seu aparelho (impressora ou produto empresarial, computador móvel, scanner) e o local.

### **40. Posso reimprimir minha documentação de pedido de reparo?**

Sim, acesse a guia *Order Status* (Status do pedido) para localizar o pedido de reparo. Clique no pedido de reparo e a tela *Order Details* (Detalhes do pedido) exibirá a documentação do pedido de reparo na seção *Documents* (Documentos), no lado direito da tela. Clique no hiperlink *Documents* para baixar uma cópia local que possa ser visualizada e impressa.

### **41. Como posso ter um contato excluído do modo de exibição no portal?**

Embora você possa editar o número de telefone de um contato, atualmente você não pode excluir um contato usando o portal de pedidos de reparo, pois um contato pode ser usado para vários fins que não sejam pedidos de reparo e um contato pode estar associado a um pedido em processamento. Para solicitar a remoção de um contato de vista no portal, entre em contato com o serviço de atendimento de reparos Zebra.

### **42. Posso processar mais de um produto em um pedido de reparo?**

Sim, não há limite para o número de produtos que podem ser adicionados a um pedido de reparo. Depois que as informações do primeiro produto forem inseridas na tela de detalhes do produto e o item for adicionado ao carrinho, os campos de entrada de dados serão esvaziados e você poderá adicionar dispositivos adicionais. Para pedidos maiores, recomendamos que você use a funcionalidade de carregamento em massa, que é fácil e mais rápida, no portal de pedidos de reparo. Para obter instruções breves sobre como realizar um upload em massa, consulte o guia [Performing a Bulk Load](#) (Como executar um carregamento em massa) na página [Resources and Training](#) (Recursos e Treinamento) da seção *Request a Repair* (Solicitar um reparo) do site [Zebra.com](#).

### **43. Se eu cometi um erro no início do processo de criação do pedido, mas não o percebi até a tela de resumo, posso voltar e corrigir essas informações?**

Sim, na parte inferior da tela *Review Order* (Revisar Pedido) há um botão *Previous* (Anterior). Clicando nele, retorna-se à tela anterior. Continue clicando neste botão para retornar a qualquer uma das telas anteriores no processo de criação do pedido.

Quando você chegar à tela que contém as informações que deseja corrigir, basta fazer as alterações e continuar clicando no botão *Next* (Avançar) para voltar à tela *Review Order* (Revisar Pedido).

### 44. Para onde devo enviar meu(s) dispositivo(s)?

Uma vez que o pedido de reparo é concluído, o usuário receberá uma confirmação, incluindo um manifesto de envio (com o endereço para envio) ou – dependendo do nível de direito de serviço – poderá gerar a etiqueta de envio ou agendar a coleta do dispositivo a partir da ferramenta do portal.

*Note o seguinte:* a Zebra tem vários centros de reparo especializados em diferentes dispositivos, e estamos no processo de mudança de locais de reparo para muitos clientes. Consequentemente, talvez seja necessário enviar dispositivos para um endereço que seja diferente daquele com o qual você está acostumado – e se você estiver enviando vários dispositivos, eles talvez precisem ser endereçados a locais diferentes para reparo. Os dispositivos destinados ao mesmo local podem ser enviados como um único pacote.

### 45. Como posso organizar uma coleta programada de um produto com cobertura de contrato que está sendo contestada?

Existem duas formas de agir nessas circunstâncias. Você pode ligar para o serviço de atendimento de reparos para obter assistência. Você também pode usar o portal de pedidos de reparo usando as etapas a seguir. Primeiro, você deve preencher a seção de contestação de cobertura/direito e enviar o pedido para revisão pelo serviço de atendimento de reparos. Quando você receber uma notificação por e-mail com a informação de que a contestação foi resolvida a seu favor, faça login novamente no portal. Navegue até a página de status do pedido, abra o pedido e selecione o botão “Schedule Pickup / Collection” (Agendar coleta) situado na parte superior da tela.

### 46. O que preciso enviar com o dispositivo após enviar o pedido de reparo?

Depois de enviar seu pedido de reparo, imprima a documentação do manifesto de envio, que fornece os detalhes do endereço para onde enviar seu dispositivo. O manifesto de remessa impresso deve ser enviado na mesma caixa com as unidades enviadas para reparo. Não envie artigos de consumo ou acessórios como chips SIM, cartões de memória, antenas, cabos, caixas, canetas stylus ou manuais, uma vez que a Zebra não pode garantir a sua devolução.

### 47. Qual é o tempo de processamento padrão para um pedido de reparo?

Os tempos de resposta de reparo padrão variam dependendo se a unidade está coberta por um contrato de serviço Zebra OneCare ou se o produto está coberto apenas pela garantia do fabricante.

No caso de dispositivos cobertos por um contrato *Zebra OneCare SV (Special Value)*, a Zebra toma as medidas cabíveis para reparar qualquer produto dentro de cinco (5) dias de suporte (“Turnaround Time” (Tempo de atendimento)) a partir do recebimento do produto no centro de serviço. No caso de dispositivos cobertos por um contrato *Zebra OneCare Essential*, a Zebra toma as medidas cabíveis para reparar qualquer produto dentro de três (3) dias de suporte a partir do recebimento do produto no centro de serviço. No caso de dispositivos cobertos por um contrato *Zebra OneCare Select*, a Zebra fornece produtos substitutos para produtos Zebra defeituosos que exijam reparo e tenham autorização de reparo apropriada, enviando-os no mesmo dia ou dentro de 24 horas.

Os tempos de atendimento podem variar em algumas regiões; entre em contato com o representante de serviços da Zebra para confirmar os tempos de atendimento em sua região. O serviço será prestado com o emprego todas as habilidades e cuidados cabíveis. Como os problemas do produto podem variar quanto à gravidade, os tempos de atendimento são um objetivo e não uma garantia. Os serviços de reparo são realizados e o tempo de atendimento é medido durante os dias de suporte.

O tempo de resposta padrão para reparos por incidente (tempo e material ou faturável) é de 10 dias úteis. A Zebra não pode se comprometer a cumprir tempos de resposta para reparos em Garantia.

### 48. Acabei de comprar um dispositivo e ele chegou danificado / defeituoso na chegada (DOA). Como devo lidar com isso?

Os dispositivos DOA não podem ser enviados através do portal de pedidos de reparo. Entre em contato com o serviço de atendimento de reparos do seu local para enviar o pedido de devolução de DOA.

### 49. Como faço para adicionar uma linha para manutenção da bateria?

Apenas as baterias cobertas pelos contratos de manutenção de baterias Zebra OneCare podem ser devolvidas para substituição usando o portal de pedidos de reparo. (No caso de outras opções de contrato de serviço de bateria, siga o seu processo padrão que não envolve o portal.) Para confirmar a cobertura, na tela para adicionar produtos, insira o número de série do dispositivo da bateria para adicionar a unidade ao seu carrinho. Será apresentada a seguinte pergunta: “Do you also want to return the battery? (Você também deseja devolver a bateria?)” Quando você clicar no botão OK, duas linhas serão adicionadas ao carrinho, uma para o dispositivo e outra para a bateria. Se você não desejar devolver o dispositivo – você só deseja devolver a bateria, basta clicar na linha do dispositivo e selecionar o botão Delete (Excluir) para remover o dispositivo. Assim que a bateria for recebida, será enviado um produto substituto para você.

### 50. O que é um reparo de repetição?

Todos os reparos concluídos do centro de reparos têm uma garantia de 30 dias. Se um dispositivo que foi reparado por um centro de reparos autorizado da Zebra apresentar posteriormente o mesmo defeito dentro de 30 dias após o recebimento do centro de reparos, o segundo reparo se qualificará como um “Repeat Repair” (Reparo Repetido), desde que o dispositivo não tenha sofrido danos físicos ou por líquidos. A unidade será então reparada sem custo para o cliente. Consulte o documento de Termos e Condições aplicável para obter maiores detalhes.

Um pedido de reparo para esta situação pode ser enviado por meio do portal de pedidos de reparo. Envie o pedido de reparo seguindo o processo normal. Se o reparo for exibido como um reparo faturável, a unidade poderá ser sinalizada como um *Repeat Repair* (Reparo de repetição) utilizando a funcionalidade *Dispute* (Contestação). [Clique aqui](#) (ou selecione o Guia de Treinamento de *Disputing Entitlement or Repeat Repair* (Contestação de direito ou reparo repetido) na página [Resources and Training](#) (Recursos e Treinamento) para acessar um guia passo a passo para contestar um reparo faturável.

### 51. Posso adicionar computadores móveis, scanners e impressoras ao mesmo pedido de reparo?

Sim, todos os produtos Zebra podem ser adicionados ao mesmo pedido de reparo. Observe que diferentes produtos no mesmo pedido podem ser reparados em diferentes instalações de reparo. O manifesto de remessa especificará quais produtos precisam ser enviados para as respectivas instalações de reparo. Além disso, a instalação de reparo está listada para cada produto no pedido de reparo nas telas para adicionar produtos e de resumo do pedido.

### 52. Como faço para enviar um pedido de reparo de impressora faturável (por incidente) no México?

No México, os pedidos de reparo faturáveis – aqueles não cobertos por um Contrato de Serviço Zebra OneCare ou garantia – exigem que um usuário do portal tenha uma conta financeira na Zebra, o que permite que a Zebra processe esses pedidos de reparo usando um pedido de compra (PO) da sua empresa. Os reparos de impressoras no México são orçados a um preço de reparo depois de terem sido recebidos e diagnosticados pela instalação de reparo. O orçamento será determinado posteriormente e o usuário será notificado quando disponível. Portanto, no momento do envio do pedido usando o Portal de Pedidos de Reparo, você pode inserir “N/A” ou “Not Available” (Não disponível) no campo número de PO necessário na tela de pagamento. Quando você receber uma notificação de que o orçamento de reparo está disponível, você deve fazer login no Portal, procurar o pedido de reparo para ver o orçamento e, em seguida, processar o pagamento do PO inserindo um número de PO e anexando um arquivo de PO. No momento, os pagamentos com cartão de crédito não estão disponíveis para o México.

### 53. Notei endereços adicionais no campo Ship-to Address (Endereço de envio), isso está correto?

Sim, devido às nossas medidas de limpeza de contas, incorporamos contas não financeiras em nosso sistema. [Observe que adicionamos um recurso de economia de tempo.](#) Você, como usuário do portal, pode definir um endereço de envio padrão na tela de Preferência do Usuário no portal de reparo.

### 54. Eu sou um cliente do serviço de impressora Zebra. Agora posso usar o portal de pedidos de reparo?

Sim. O portal de pedidos de reparo da Zebra agora está disponível para o envio de solicitações de reparo. O portal oferece aos clientes uma ferramenta fácil, conveniente e rápida, disponível 24 horas por dia.

### 55. Como posso obter acesso ao portal de pedidos de reparo?

Para começar a usar o portal, você simplesmente precisa preencher o formulário simples na [página de registro do portal de reparo](#). Será enviada uma senha temporária para você dentro de 24 horas. Nota: É necessário um registro único para o portal de reparo, mesmo que você já esteja registrado em outros sites da Zebra. Se sua empresa for membro do programa PartnerConnect da Zebra, entre em contato com o administrador do parceiro para solicitar acesso aos aplicativos da Zebra ou entre em contato com o Partner Interaction Center (Centro de interação com parceiros) para obter mais informações.

### 56. Onde posso encontrar mais informações sobre os recursos e benefícios do portal de pedidos de reparo?

O site Zebra.com fornece uma série de recursos para novos usuários, incluindo uma [Visão Geral dos Recursos e Benefícios](#) do Portal, uma seção dedicada a [Recursos e Treinamento](#) (incluindo fluxogramas, guias e demonstrações em vídeo).