



## PORTAIL DE DEMANDE DE RÉPARATION

(réparations de terminaux mobiles, de scanners, de tablettes Xplore et d'imprimantes)

### QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Septembre 2021

Zebra fournit les informations ci-dessous pour faciliter la résolution des questions les plus fréquemment posées concernant l'utilisation du portail de demande de réparation. Ce portail permet d'envoyer les demandes de réparation relatives aux terminaux mobiles, aux scanners de codes-barres, à la RFID, aux tablettes et aux imprimantes, et d'autoriser les réparations correspondantes. Vous trouverez ce document ainsi que des informations complémentaires à la section [Demander une réparation](#) de la page Assistance et téléchargements de Zebra.com.

#### 1. Est-il possible d'entrer un numéro et un fichier de bon de commande distincts par appareil sur une demande de réparation facturable ?

Oui. L'écran Payment (Paiement) comporte une case à cocher libellée « I have Multiple POs (J'ai plusieurs bons de commande) ». Si vous l'activez, les lignes facturables de la demande sont affichées séparément. Chaque ligne contient un champ dans lequel vous entrez le numéro de bon de commande de l'appareil. À la section des pièces jointes, vous pouvez joindre un nombre illimité de bons de commande à l'aide du bouton Attach File (Joindre un fichier).

#### 2. Quelle est la marche à suivre pour organiser la collecte de mes appareils sous contrat d'assistance au Brésil ?

Lorsque vous ajoutez un appareil bénéficiant d'un service de collecte à votre demande de réparation sur l'écran Add Products (Ajouter des produits), vous disposez d'une case à cocher supplémentaire, « Schedule Collection (Programmer la collecte) ». Si vous activez cette case, Zebra organise la collecte auprès du transporteur local en utilisant l'adresse de livraison et le contact définis.

#### 3. Comment entrer plusieurs fichiers et numéros de bon de commande ?

Lorsque l'option PO Payment (Paiement par bon de commande) est affichée sur l'écran Payment (Paiement), vous disposez d'une case à cocher « I have Multiple POs (J'ai plusieurs bons de commande) ». Si vous activez cette case, toutes les lignes facturables de la demande de réparation s'affichent et vous pouvez entrer un numéro de bon de commande distinct pour chaque ligne. Le bouton « Attach File (Joindre un fichier) » vous permet de joindre plusieurs fichiers de bon de commande à la demande de réparation.

#### 4. Est-il possible de recevoir des e-mails de notification de réparation dans la langue de mon choix ?

Oui. Nous avons ajouté une liste déroulante Langue préférée aux options de l'écran Settings (Paramètres). Cette liste vous permet d'activer l'envoi d'e-mails de notification de réparation dans l'une des langues prises en charge.

#### 5. Comment spécifier la version du système d'exploitation et ne pas le réinitialiser sur ma tablette durcie Xplore ou Zebra de génération précédente ?

Lorsque vous ajoutez le produit sur l'écran Add Products (Ajouter des produits), vous disposez d'une liste déroulante OS Selection (Sélection du système d'exploitation) sur la droite de l'écran. Cette liste contient les diverses versions des systèmes d'exploitation Android et Windows. Elle comporte également l'option « Do not reimage (Ne pas réinitialiser) » si vous ne voulez pas que le système d'exploitation soit réinstallé. Vous disposez en outre de l'option « Other (Autre) », qui vous permet de spécifier à la section Problem Details (Détails du problème) une version du système d'exploitation qui ne figure pas dans la liste, le cas échéant.

## 6. Est-il possible de modifier mes informations de facturation lorsque j'effectue un paiement ?

Oui, si vous disposez d'un compte financier auprès de Zebra associé à un paiement par bon de commande. Si tel n'est pas le cas, vous devez contacter le service d'assistance Zebra pour mettre à jour vos informations de facturation.

## 7. J'ai remarqué un nouveau champ relatif au chargement groupé sur l'onglet Repair Order (Demande de réparation). Cette fonctionnalité a-t-elle changé ?

La fonctionnalité de chargement groupé a été enrichie. Elle charge maintenant vos données en arrière-plan. En tant qu'utilisateur, vous pouvez vous déconnecter ou naviguer vers d'autres sections du portail (vous pouvez par exemple accéder simultanément à l'onglet Repair Status (Statut d'une réparation)). Une fois le chargement terminé, vous recevez une notification automatique par e-mail.

Vous pouvez également suivre le déroulement du chargement groupé à l'aide du nouveau champ Bulk Load Status (Statut du chargement groupé) sur l'onglet Repair Orders (Demandes de réparation). Une fois le chargement groupé terminé, le statut correspond à « Complete (Terminé) » ou « Complete with Errors (Terminé avec des erreurs) ». Vous savez ainsi si vous pouvez poursuivre l'envoi de la demande.

## 8. J'ai remarqué un changement sur l'écran contenant des informations sur la collecte de mes équipements. Est-ce correct ?

Oui. Nous avons simplifié le processus de collecte à votre intention. Nos clients et partenaires qui bénéficient d'une collecte dans le cadre de leur contrat d'assistance vont découvrir qu'une demande de collecte après l'envoi d'une demande de réparation est maintenant simplifiée. Les créneaux d'enlèvement disponibles du transporteur sont à présent calculés automatiquement en fonction des informations que vous fournissez.

Vous pouvez par ailleurs passer en revue les informations concernant la collecte sur l'écran Repair Details (Détails des réparations). Il vous suffit de rechercher la demande de réparation pour afficher les détails de la collecte.

## 9. Il semblerait qu'il ne soit pas nécessaire de disposer d'un ID utilisateur unique pour chacun de mes clients. Est-ce correct ?

Oui. Les utilisateurs du portail qui possèdent plusieurs clients n'ont plus besoin d'entrer un identifiant unique par client. Depuis fin février 2019, l'utilisateur peut demander à affilier des clients à son compte.

## 10. J'ai remarqué une icône d'information ⓘ entourée d'un cercle à côté de plusieurs champs. À quoi sert-elle ?

Nous voulons fournir de l'aide à l'utilisateur à chaque étape de son expérience sur le portail. L'icône ⓘ vous propose des informations complémentaires sur les principaux champs. Les informations fournies guident vos choix. Notez que vous pouvez accéder à une aide contextuelle sur chaque page du portail de demande de réparation. Cliquez pour ce faire en bas à droite de l'écran pour afficher des aide-mémoires et des guides de formation relatifs à la page en cours.

## 11. Quelles demandes de réparation puis-je envoyer à l'aide du portail de demande de réparation Zebra ?

Les utilisateurs résidant dans les régions EMEA, APAC et NA peuvent envoyer une demande de réparation concernant n'importe quel produit défectueux (solutions mobiles, capture de données et imprimantes). Ils peuvent également envoyer des demandes de réparation d'imprimantes au Mexique. Pour plus d'informations sur nos produits, rendez-vous sur [Zebra.com](https://www.zebra.com)

## 12. Quels sont les types de notifications automatiques par e-mail du statut d'une réparation ?

Les notifications disponibles en matière de réparations Zebra (qu'elles soient soumises sur le portail de demande de réparation, par e-mail ou par téléphone) sont les suivantes :

1. Appareils pas encore reçus (premier rappel à 14 jours)
2. Appareils pas encore reçus (dernier rappel à 21 jours)
3. Appareil(s) reçu(s) par un centre de réparation Zebra
4. Appareil(s) expédié(s) par un centre de réparation Zebra
5. Paiement par bon de commande ou carte de crédit pas encore reçu pour la réparation demandée (premier rappel)
6. Paiement par bon de commande ou carte de crédit pas encore reçu pour la réparation demandée (dernier rappel)
7. Appareil(s) défectueux attendu(s) mais pas encore reçu(s) (premier rappel)

8. Appareil(s) défectueux attendu(s) mais pas encore reçu(s) (dernier rappel)
9. Réparation(s) en attente de l'arrivée de pièces (première notification)
10. Réparation(s) en attente de l'arrivée de pièces (mise à jour toutes les 2 semaines)
11. Arrivée des pièces de réparation

### **13. Est-il possible de configurer des préférences en matière d'e-mail de statut d'une réparation ?**

Oui, vous pouvez activer l'envoi de notifications automatiques par e-mail du statut d'une réparation. Le guide Setting Repair Email Notification Preferences (Configuration des préférences de notification par e-mail concernant les réparations) contient une explication détaillée des différentes notifications et des options d'abonnement disponibles. Vous devez suivre les instructions indiquées à la page 3 : « Setting Email Notification Preferences (Configuration des préférences de notification par e-mail) ». Vous pouvez également vous abonner en contactant le centre d'assistance du service de réparation, à l'adresse que vous utilisez pour envoyer les demandes de réparation.

### **14. Pourquoi ai-je maintenant accès à des demandes de réparation émanant de ma société que je n'ai pas créées ?**

Si vous avez accès à des demandes de réparation que vous n'avez pas créées, 2 comptes appartenant à votre société ont été fusionnés. Accédez à l'onglet User Preferences (Préférences utilisateur). Faites défiler la page vers le bas pour accéder à la section « Orders to Display (Demandes à afficher) ». Vous trouverez une fonction de filtrage. Vous pouvez choisir de n'afficher que les demandes de réparation que vous avez enregistrées ou envoyées.

### **15. Comment modifier un contact ou une adresse de facturation/de livraison ? Comment supprimer un contact ou l'adresse d'un site ?**

Si vous voulez modifier un contact ou une adresse de facturation/de livraison, veuillez contacter le centre d'assistance. Un membre de l'équipe d'assistance vous viendra en aide. Notez qu'un utilisateur du portail peut modifier le champ Téléphone de la section Contact uniquement.

### **16. Ma réparation possède le statut On Hold (En suspens), comment savoir quand les pièces arriveront ?**

De temps à autre, lorsque des techniciens Zebra analysent et/ou testent des équipements à réparer, la panne identifiée nécessite une ou plusieurs pièces de rechange qui ne sont actuellement pas en stock. Dans le portail de demande de réparation, les demandes en attente de pièces sont identifiées par le sous-statut de ligne « On Hold (En suspens) » sur l'écran Repair Order Details (Détails de la demande de réparation) de l'onglet Repair Orders (Demandes de réparation). La date d'arrivée de notre stock est également indiquée au niveau ligne dans le champ « Parts Due Date (Date d'arrivée prévue des pièces) ».

### **17. Quel est le navigateur Internet recommandé pour optimiser mon expérience ?**

Zebra vous recommande d'utiliser Google Chrome pour accéder au portail de demande de réparation. Bien que le portail fonctionne avec d'autres navigateurs (Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox, etc.), vous pouvez rencontrer des problèmes de performance ou d'autres restrictions en termes de contenus d'écran.

### **18. Quelles sont les langues prises en charge par le portail de demande de réparation ?**

Les langues prises en charge par le portail sont indiquées dans la liste déroulante qui s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton Login (Connexion) sur la gauche de la page Demander une réparation. Depuis juillet 2018, le portail est disponible dans les 18 langues suivantes : anglais, allemand, arabe, chinois, coréen, espagnol, français, hébreu, italien, japonais, tchèque, néerlandais, polonais, portugais, russe, suédois, thaï et turc.

### **19. Que faire si j'oublie mon mot de passe ou que je souhaite le modifier ?**

Dans la liste déroulante qui s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton Login (Connexion) sur la gauche de la page Demander une réparation, sélectionnez la langue de votre choix sur le portail. Vous accédez à la page *Login (Connexion)* du portail. Sélectionnez le lien *Forgot your password? (Vous avez oublié votre mot de passe ?)* situé sous le bouton *Sign In (Ouverture de session)*. Cliquez sur le lien et entrez votre nom. Un mot de passe temporaire est envoyé à l'adresse e-mail associée à votre compte utilisateur sur le portail, ainsi que des instructions de réinitialisation du mot de passe. Vous devrez peut-être sélectionner des questions de sécurité relatives à votre profil de compte et y répondre.

## 20. Comment modifier les informations associées à mon profil utilisateur ?

Veillez contacter le centre d'assistance du service de réparation Zebra, qui vous aidera à modifier les informations associées à votre profil utilisateur (prénom, nom, numéro de téléphone, questions de sécurité, adresse, etc.). [Cliquez ici](#) pour accéder à la page Contact assistance, puis identifiez le numéro correspondant à votre type d'équipement (imprimante ou produit professionnel/terminal mobile/scanner) et pays/région.

## 21. Comment modifier le numéro de téléphone du contact associé à une demande de réparation ?

*Avant le 14 octobre 2017* : créez un enregistrement de contact indiquant le numéro de téléphone mis à jour. *Depuis le 14 octobre 2017* : la fonctionnalité introduite en octobre permet aux utilisateurs de modifier le numéro de téléphone dans l'enregistrement du contact pour une demande de réparation déterminée. Cliquez dans la liste déroulante *Contact*, sélectionnez le contact à modifier, puis cliquez sur le bouton *Update Phone Number (Mettre à jour le numéro de téléphone)* pour entrer et enregistrer le nouveau numéro de téléphone.

## 22. Si j'utilise trop longtemps le portail, ma session prend-elle fin automatiquement ?

Tant que vous utilisez le portail, votre session reste active. Si vous êtes inactif pendant plus de 2 heures, votre session prend fin et vous êtes déconnecté du système. Cette approche nous permet d'optimiser les performances du système pour tous ceux qui utilisent activement le portail pour envoyer des demandes de réparation et en assurer le suivi.

## 23. Pourquoi le chargement de la page d'accueil du portail est-il parfois long ?

Pour certains utilisateurs, le chargement initial de la page d'accueil peut prendre une minute ou plus pour afficher complètement tous les composants de l'écran de démarrage. Le délai de chargement peut être affecté par le nombre d'utilisateurs du système pendant les périodes de pointe. Il peut également être plus long pour certaines langues prises en charge par le portail. Nous mettons actuellement tout en œuvre pour résoudre ces problèmes de performance.

## 24. Comment savoir si mon équipement est sous garantie ou couvert par un contrat d'assistance ?

Une fois connecté au portail de demande de réparation, cliquez sur l'onglet *Validate Warranty and Entitlement (Valider la garantie et l'éligibilité)*. Entrez le *numéro de série* dans le champ approprié, puis cliquez sur le bouton *Validate (Valider)*. Le modèle et les informations concernant la garantie/le contrat en cours de l'équipement s'affichent.

## 25. Où trouver le numéro de série de mon équipement ?

Vous trouverez un [article général de la base de connaissances](#) dans la communauté de support.

## 26. Je ne trouve pas/je ne vois pas (ou j'ignore) le numéro de série de mon équipement défectueux. Quelle est la marche à suivre ?

Dans ce cas de figure, cochez la case « I don't have a Serial # (Je n'ai pas de n° de série) » sur l'écran Add Products (Ajouter des produits). Vous serez invité à sélectionner le modèle du produit. Lorsqu'un appareil est ajouté à la demande de réparation sans numéro de série, il est impossible de déterminer si la réparation est couverte par une garantie ou un contrat d'assistance. La réparation possède donc le statut Per incident (Par incident) (facturable/pièces et main-d'œuvre). Si vous estimez que l'équipement est sous garantie ou couvert par un contrat d'assistance, utilisez le processus de règlement des litiges immédiatement après l'ajout de l'appareil au panier (mais avant d'envoyer la demande de réparation). Reportez-vous à la question « Que faire si le portail de demande de réparation indique que la réparation est « facturable » alors que mon équipement est sous garantie ou couvert par un contrat ? » dans la suite de ce document.

## 27. Comment sélectionner le numéro de série adapté lorsque plusieurs options me sont proposées ?

Dans certains cas de figure, un numéro de série peut être associé à plusieurs descriptions de produit. Dans la fenêtre contextuelle contenant la liste Serial Number/Product Name (Numéro de série/nom du produit), sélectionnez la première option. Sur l'écran Add Products (Ajouter des produits), sélectionnez le type de travail approprié : Warranty (Garantie), Contract (Contrat) ou Billable (Facturable). Si le type de travail vous semble incorrect, supprimez l'article du panier et entrez-le à nouveau en sélectionnant l'option suivante dans la liste Serial Number/Product Name (Numéro de série/nom du produit). Poursuivez la procédure jusqu'à ce que le type de travail corresponde à vos attentes. Si aucune option ne vous satisfait, exécutez le processus Service Entitlement Dispute (Litige relatif à l'éligibilité).

### 28. Qu'est-ce qu'un numéro de référence client ?

Le portail de demande de réparation permet aux clients d'indiquer le numéro de suivi interne de leur société sur une demande de réparation pour chaque équipement. Le champ Customer Reference Number (#) (N° de référence client) est une zone de texte libre disponible sur l'écran **Add Products (Ajouter des produits)**. Chaque équipement ajouté à la demande de réparation peut avoir le même numéro de référence ou un numéro de référence unique.

### 29. Quelle méthode d'expédition de retour est utilisée par Zebra pour me renvoyer mon équipement réparé, et puis-je spécifier le transporteur utilisé ?

Les produits réparés vous sont renvoyés gratuitement par le biais du service économique du transporteur choisi par Zebra (généralement par voie terrestre). À vos propres frais, vous pouvez opter pour le transporteur de votre choix et/ou sélectionner une méthode d'expédition plus rapide. Utilisez la section *Return Shipment Details (Détails d'expédition de retour)* de l'écran **Shipment Details (Détails d'expédition)** pour indiquer les options de sélection du transporteur applicables.

### 30. La section Return Shipment Details (Détails d'expédition de retour) est-elle obligatoire ?

Non, la section *Return Shipment Details (Détails d'expédition de retour)* est facultative. Renseignez ces champs si vous optez pour le transporteur de votre choix et/ou si vous sélectionnez une méthode d'expédition de retour plus rapide. Ne renseignez pas cette section si votre contrat comprend un remplacement anticipé ou un service Fastrack pour remplacer vos équipements depuis un parc de réserve.

### 31. Que faire si le portail de demande de réparation indique que la réparation est « facturable » alors que mon équipement est sous garantie ou couvert par un contrat ?

Si vous estimez que votre équipement devrait être sous garantie ou couvert par un contrat d'assistance, sélectionnez « Dispute (Litige) » dans la section Details (Détails) de l'écran Repair Order Creation (Création de demande de réparation). Sélectionnez ensuite *Contract (Contrat)* ou *Warranty (Garantie)*. À noter : si vous sélectionnez *Contract (Contrat)*, le numéro du contrat est obligatoire. Si vous sélectionnez *Warranty (Garantie)*, la date d'achat est obligatoire. En option, vous pouvez joindre des documents justificatifs (une copie de votre contrat ou une preuve d'achat) pour faciliter la résolution du processus de litige. Le centre d'assistance du service de réparation de Zebra passera en revue le litige et vérifiera l'éligibilité de votre équipement. Il vous contactera si des informations complémentaires s'imposent. [Cliquez ici](#) ou sélectionnez le guide de formation *Disputing Entitlement or Repeat Repair* à la page [Ressources et formation](#) pour consulter des instructions pas à pas qui vous aideront à contester une réparation facturable.

### 32. Zebra couvre-t-il le coût d'expédition de l'équipement à l'atelier de réparation ?

En ce qui concerne les partenaires et clients *résidant dans les pays éligibles* qui utilisent le portail de demande de réparation en ligne pour demander la réparation d'équipements couverts par un contrat d'assistance Zebra OneCare, Zebra fournit une étiquette d'expédition gratuite prépayée qui couvre le coût du renvoi de l'équipement au centre de réparation Zebra. Cette expédition se fait par voie terrestre et utilise le transporteur sélectionné par Zebra. Vous trouverez des informations détaillées à la page [Prepaid Shipping Label Offer \(Offre d'étiquette d'expédition prépayée\)](#).

### 33. Comment générer une étiquette d'expédition prépayée ?

En ce qui concerne les clients éligibles (voir la question associée ci-dessus), [cliquez ici](#) pour accéder à un guide détaillé consacré à la *génération d'une étiquette d'expédition prépayée*. Vous pourrez également y accéder depuis la page [Prepaid Shipping Label Offer \(Offre d'étiquette d'expédition prépayée\)](#) ou [Ressources et formation](#).

### 34. Lorsque je clique sur « Generate Shipping Label (Générer l'étiquette d'expédition) », un message m'indique que je ne suis pas éligible. Pourquoi ?

Une fois la demande de réparation envoyée, seules les demandes éligibles donnent droit à une étiquette d'expédition prépayée (voir la question « Zebra couvre-t-il le coût d'expédition de l'équipement à l'atelier de réparation ? » pour plus d'informations). De même, seuls les équipements couverts par un contrat donnant droit à un service de collecte/d'enlèvement sont éligibles pour ce service. Tous les autres utilisateurs doivent quitter l'écran et attendre l'envoi par e-mail d'une autorisation de la demande de réparation, qui comprend un n° RMA et un manifeste d'expédition contenant adresse de livraison et instructions. Si vous estimez que vous avez droit au service de collecte/d'enlèvement, utilisez le processus de litige (décrit à la question « Comment organiser une collecte/un enlèvement programmé pour un produit dont le contrat d'assistance fait l'objet d'un litige ? »).

## 35. Comment est déterminé le devis en cas de réparations facturables ?

En ce qui concerne les services de réparation par incident, Zebra utilise une structure tarifaire fixe à trois niveaux, selon le type et la gravité de chaque réparation requise :

- *Services de diagnostic (niveau 1)* : ce niveau de service inclut les diagnostics suivants et l'expédition de retour du produit au client en utilisant le transporteur sélectionné par Zebra et une méthode standard : évaluation des produits ne présentant aucun incident détecté (NTF)/aucun défaut détecté (NFF) ; produits réparés par restauration du logiciel, du système d'exploitation ou du firmware, sans utilisation de pièces ; produits retournés au client faute d'informations/autorisations suffisantes ; produits retournés au client du fait du rejet par ce dernier d'un devis (ou second devis) fourni par Zebra ou faute de réponse du client à un devis (ou second devis) sous 30 jours.
- *Réparations mineures (niveau 2)* : ce niveau de service inclut le diagnostic de problèmes et les réparations aux composants externes (claviers et déclencheurs, par exemple). Le tarif de niveau 2 inclut également le retour au client par le biais du transporteur sélectionné par Zebra et d'une méthode standard.
- *Réparations majeures (niveau 3)* : ce niveau inclut le diagnostic de problèmes et la réparation des composants internes (la réparation de la carte de circuits et le remplacement de l'écran si les conditions d'utilisation ont été respectées, par exemple). Les cartes de circuits sont réparées ou remplacées selon les spécifications actuelles de fabrication Zebra. Le tarif de niveau 3 inclut également le retour au client par le biais du transporteur sélectionné par Zebra et d'une méthode standard.

Lors de la génération de la demande de réparation sur le portail, le client est invité à fournir un code de panne qui sera ensuite utilisé pour établir le devis de réparation. Il incombe au client d'effectuer les vérifications nécessaires pour diagnostiquer avec précision le problème afin de permettre à Zebra d'établir un devis. Si l'inspection réalisée par le centre de réparation Zebra révèle que la réparation requise ne correspond pas au diagnostic du client, celui-ci recevra un second devis.

## 36. Comment suis-je averti que ma demande de réparation a été validée et que je peux envoyer mon équipement pour le faire réparer ?

Lorsque vous avez confirmé votre demande sous garantie ou contrat (ou que vous avez entré vos détails de paiement en cas de réparations par incident/facturables), vous êtes dirigé vers la page Order Confirmation (Confirmation de la demande), qui contient le message « Your repair order has been accepted (Votre demande de réparation a été acceptée) ».

## 37. Est-il possible d'afficher le statut des demandes de réparation envoyées par moi-même ou un autre employé de ma société ?

Oui. Sur la page d'accueil du portail, cliquez sur « Order Status (Statut de la demande) ». Cet écran affiche par défaut toutes les demandes créées par votre société pendant les 30 derniers jours, classées par ordre chronologique. Vous pouvez filtrer les résultats par date ou rechercher un numéro de demande, un numéro de série et/ou un numéro de référence client spécifique. Vous pouvez modifier vos paramètres par défaut pour n'afficher que les demandes de réparation que vous avez créées. [Cliquez ici](#) pour accéder à des instructions pas à pas de définition des préférences utilisateur.

## 38. Quels sont les divers statuts de demande de réparation et quelle est leur signification ?

Il existe deux niveaux de statut pour les demandes de réparation, *Order Status (Statut de demande)* et *Line Item Status (Statut d'article)*. *Order Status (Statut de demande)* correspond au statut de haut niveau de la demande entière. *Line Item Status (Statut d'article)* correspond au statut de chaque appareil figurant sur la demande de réparation. Tous les statuts de demande et d'article, accompagnés d'une brève description, sont passés en revue ci-dessous :

### Valeurs du statut de demande

- *Pending (En attente)* : la demande a été créée, mais les informations relatives au travail n'ont pas été transmises au centre de services de réparation.
- *Submitted (Envoyé)* : les informations ont été envoyées au centre de services de réparation, mais l'utilisateur attend un accusé de réception.
- *Closed (Clôturé)* : la réparation est terminée.
- *Cancelled (Annulé)* : la demande de réparation a été annulée.

## Valeurs du statut d'article

- *Pending (En attente)* : la demande a été créée, mais les informations relatives au travail n'ont pas été transmises au centre de services de réparation.
- *Open (Ouvert)* : les informations ont été envoyées au centre de services de réparation, mais l'utilisateur attend un accusé de réception.
- *Received (Reçu)* : le produit a été reçu par le centre de réparation agréé.
- *Repair Started (Réparation commencée)* : le centre de réparation a démarré la réparation du produit.
- *Repair Completed (Réparation terminée)* : la réparation est terminée.
- *Shipping (Expédition)* : l'équipement a été expédié.
- *RMA Closed (RMA clôturée)* : la demande est terminée et clôturée.
- *Cancelled (Annulé)* : la demande de réparation de l'article a été annulée.

[Cliquez ici](#) pour accéder au guide de formation approprié. Vous pouvez consulter le guide *Searching and Viewing Repair Order Information* à la page [Ressources et formation](#).

### **39. Comment modifier ou annuler une demande de réparation envoyée ?**

À noter : une demande de réparation est automatiquement annulée si l'équipement n'est pas reçu dans un délai de 30 jours, et aucune action de votre part n'est requise pour modifier son statut. Pour modifier ou annuler activement une demande dans les 30 jours qui suivent son envoi, veuillez contacter le centre d'assistance du service de réparation et lui fournir le numéro de la demande et les détails associés. [Cliquez ici](#) pour accéder à la page Contact assistance, puis identifiez le numéro correspondant à votre type d'équipement (imprimante ou produit professionnel/terminal mobile/scanner) et pays/région.

### **40. Est-il possible d'imprimer à nouveau les documents relatifs à ma demande de réparation ?**

Oui. Accédez à l'onglet *Order Status (Statut de la demande)* pour rechercher la demande de réparation. Cliquez sur la demande de réparation. L'écran *Order Details (Détails de la demande)* affiche les documents relatifs à la demande de réparation dans la section *Documents* (sur la droite de l'écran). Cliquez sur le lien hypertexte *Documents* pour télécharger localement une copie que vous pouvez afficher et imprimer.

### **41. Est-il possible de désactiver l'affichage d'un contact dans le portail ?**

Bien que vous puissiez modifier le numéro de téléphone d'un contact, il est actuellement impossible de supprimer un contact à l'aide du portail de demande de réparation. Un contact peut en effet être utilisé à diverses fins autres que les demandes de réparation et peut être associé à une demande en cours de traitement. Pour demander la désactivation de l'affichage d'un contact dans le portail, veuillez contacter le centre d'assistance du service de réparation Zebra.

### **42. Est-il possible de traiter plusieurs produits à la fois sur une même demande de réparation ?**

Oui, vous pouvez ajouter un nombre illimité de produits à une demande de réparation. Une fois les informations relatives au premier produit entrées sur l'écran *Product Details (Détails des produits)* et l'article ajouté au panier, le contenu des champs de saisie des données est effacé et vous pouvez ajouter d'autres équipements. Dans le cas d'une demande contenant un nombre élevé d'équipements, il est recommandé d'utiliser la fonctionnalité de chargement groupé du portail de demande de réparation, qui est simple et plus rapide. Pour consulter de brèves instructions sur l'exécution d'un chargement groupé, référez-vous au guide explicatif consacré à [l'exécution d'un chargement groupé](#) sur la page *Ressources et formation* de la section *Demander une réparation de Zebra.com*.

### **43. Si j'ai commis une erreur lors de la création de la demande, mais que je ne m'en suis rendu compte que plus tard sur l'écran de résumé, est-il possible de retourner en arrière et de modifier les informations ?**

Oui. Dans le bas de l'écran *Review Order (Vérification de la demande)* figure un bouton *Previous (Précédent)*. Cliquez dessus pour retourner à l'écran précédent. Continuez à cliquer sur le bouton pour accéder à tout écran antérieur du processus de création de demande.

Lorsque vous accédez à l'écran contenant les informations à modifier, effectuez les modifications requises, puis continuez à cliquer sur le bouton *Next (Suivant)* pour retourner à l'écran *Review Order (Vérification de la demande)*.

## 44. Où dois-je expédier mon équipement ?

Une fois la demande de réparation envoyée, vous recevrez un accusé de réception contenant un manifeste d'expédition (avec l'adresse du centre de réparation) ou, selon le niveau de service dont vous bénéficiez, vous pourrez générer une étiquette d'expédition ou programmer la collecte de l'équipement depuis l'outil du portail. *À noter* : Zebra utilise un grand nombre de centres de réparation qui se spécialisent dans différents équipements. L'emplacement des réparations est en cours de modification pour la plupart des clients. Par conséquent, vous devrez peut-être envoyer l'équipement à une adresse qui ne correspond pas à celle que vous utilisez d'habitude. Si vous renvoyez plusieurs équipements, il sera peut-être nécessaire de les envoyer à des adresses différentes pour les faire réparer. Vous pouvez placer les équipements expédiés à la même adresse dans un colis unique.

## 45. Comment organiser une collecte/un enlèvement programmé pour un produit dont le contrat d'assistance fait l'objet d'un litige ?

Dans ce cas de figure, vous disposez de deux solutions. Vous pouvez contacter le centre d'assistance du service de réparation, qui vous aidera. Vous pouvez également utiliser le portail de demande de réparation, comme suit. Commencez par renseigner la section consacrée au litige/à l'éligibilité, puis envoyez la demande pour qu'elle soit examinée par le centre d'assistance du service de réparation. Lorsque vous recevez une notification par e-mail indiquant que le litige a été résolu en votre faveur, connectez-vous à nouveau au portail. Accédez à la page Order Status (Statut de la demande), affichez la demande et sélectionnez le bouton Schedule Pickup/Collection (Programmer l'enlèvement/la collecte) en haut de l'écran.

## 46. Quels documents dois-je joindre à l'équipement après avoir envoyé la demande de réparation ?

Une fois la demande de réparation envoyée, imprimez le manifeste d'expédition qui contient l'adresse à laquelle expédier votre équipement. Placez le manifeste d'expédition imprimé dans le colis contenant les équipements à réparer. N'envoyez pas de consommables ou d'accessoires tels qu'une carte SIM/mémoire, une antenne, un câble, une housse, un stylet ou un manuel, car Zebra ne peut pas garantir leur retour.

## 47. Quel est le délai de traitement standard d'une demande de réparation ?

Les délais de réparation standard varient selon que l'équipement est couvert par un contrat d'assistance Zebra OneCare ou une garantie constructeur uniquement.

En ce qui concerne les équipements couverts par un contrat d'assistance Zebra OneCare SV (Special Value), Zebra fait son possible pour réparer tout produit en cinq (5) jours d'assistance (« délai de traitement ») à compter de la date de réception du produit au centre de services. En ce qui concerne les équipements couverts par un contrat d'assistance Zebra OneCare Essential, Zebra fait son possible pour réparer tout produit en trois (3) jours d'assistance (« délai de traitement ») à compter de la date de réception du produit au centre de services. En ce qui concerne les équipements couverts par un contrat d'assistance Zebra OneCare Select, Zebra remplace les produits Zebra défectueux qui nécessitent une réparation et disposent d'une autorisation de réparation appropriée. Ils sont expédiés le jour même ou sous 24 heures.

Les délais peuvent varier selon les zones géographiques. Veuillez contacter votre représentant des services d'assistance Zebra pour confirmer les délais dans votre région. Le service est accompli avec compétence et diligence. Étant donné que la gravité du problème affectant le produit peut être variable, les délais de traitement sont indicatifs et non garantis. Le délai de traitement se mesure en jours d'assistance ouvrés.

En ce qui concerne les réparations par incident (pièces et main-d'œuvre ou facturables), le délai de traitement standard est de 10 jours ouvrés. Zebra n'est pas en mesure de garantir un délai de traitement pour les réparations sous garantie.

## 48. Je viens d'acheter un équipement qui est arrivé endommagé ou a présenté un défaut à l'arrivée (DOA, Defective on Arrival). Quelle est la marche à suivre ?

Les équipements DOA ne peuvent pas être réparés par le biais du portail de demande de réparation. Veuillez contacter le centre d'assistance du service de réparation, qui vous indiquera où envoyer la demande de renvoi DOA.



## 49. Comment ajouter une ligne relative à la maintenance des batteries ?

Seules les batteries couvertes par un contrat de maintenance pour batterie Zebra OneCare peuvent être remplacées après retour par le biais du portail de demande de réparation. (En ce qui concerne les autres options de contrat de maintenance pour batterie, suivez le processus standard autre que le portail de demande de réparation.) Pour confirmer que vous êtes éligible, entrez le numéro de série de l'appareil équipé de la batterie sur l'écran Add Products (Ajouter des produits) pour ajouter l'article au panier. Vous êtes invité à répondre à la question « Do you also want to return the battery? (Voulez-vous également renvoyer la batterie ?) ». Lorsque vous cliquez sur le bouton OK, deux lignes sont ajoutées au panier, l'une pour l'équipement et l'autre pour la batterie. Si vous ne voulez pas renvoyer l'équipement, cliquez sur la ligne correspondante et sélectionnez le bouton Delete (Supprimer) pour supprimer l'équipement. Une fois la batterie reçue, vous recevrez une batterie de remplacement.

## 50. Qu'est-ce qu'une réparation répétée ?

Toutes les réparations effectuées par le centre de réparation sont couvertes par une garantie de 30 jours. Si un équipement réparé par un centre de réparation Zebra agréé tombe en panne pour la même raison dans un délai de 30 jours après réception par le centre de réparation, la seconde réparation est qualifiée de « réparation répétée », à condition que l'équipement n'ait pas subi de dommages physiques ou liés à un liquide. L'équipement sera alors réparé gratuitement. Pour plus d'informations, consultez le document consacré aux conditions générales applicables.

Dans ce cas de figure, vous pouvez envoyer une demande de réparation par le biais du portail de demande de réparation. Suivez le processus standard pour envoyer la demande de réparation. Si la réparation est dotée du statut Billable (Facturable), vous pouvez l'identifier comme une *réparation répétée (Repeat Repair)* à l'aide de la fonctionnalité *Dispute (Règlement des litiges)*. [Cliquez ici](#) (ou sélectionnez le guide de formation *Disputing Entitlement, Repair Center, and Repeat Repair* à la page [Ressources et formation](#)) pour consulter des instructions pas à pas qui vous aideront à contester une réparation facturable.

## 51. Est-il possible d'ajouter des terminaux mobiles, des scanners et des imprimantes à une même demande de réparation ?

Oui, vous pouvez ajouter tous les produits Zebra à la même demande de réparation. Notez que les différents produits figurant sur une même demande de réparation peuvent être réparés dans des centres différents. Le manifeste d'expédition indiquera à quel centre de réparation doit être envoyé chaque produit. Le centre de réparation associé à chaque produit est également indiqué sur la demande de réparation sur les écrans Add Products (Ajouter des produits) et Order Summary (Résumé de la demande).

## 52. Comment envoyer une demande de réparation d'imprimante facturable (par incident) au Mexique ?

Au Mexique, les demandes de réparation facturables, c'est-à-dire non couvertes par une garantie ou un contrat d'assistance Zebra OneCare, exigent qu'un utilisateur du portail possède un compte financier auprès de Zebra. Zebra peut ainsi traiter ces demandes de réparation à l'aide d'un bon de commande issu par votre société. Au Mexique, les réparations d'imprimante font l'objet d'un devis après qu'elles ont été reçues et évaluées par le centre de réparation. Le devis est déterminé et l'utilisateur est ensuite notifié. Par conséquent, lors de l'envoi de la demande sur le portail de demande de réparation, vous pouvez entrer « N/A (S/O) » ou « Not Available (Non disponible) » dans le champ PO Number (Numéro de bon de commande) obligatoire sur l'écran Payment (Paiement). Lorsque vous êtes averti que le devis est disponible, connectez-vous au portail, recherchez la demande de réparation pour afficher le devis, puis traitez le paiement par bon de commande. Pour ce faire, entrez le numéro du bon de commande et joignez le fichier correspondant. Les paiements par carte de crédit ne sont actuellement pas disponibles pour le Mexique.

## 53. J'ai remarqué d'autres adresses dans le champ Ship-to Address (Adresse de livraison). Est-ce correct ?

Oui. Dans le cadre de nos activités de rationalisation des comptes, nous avons fusionné des comptes non financiers dans notre système. Notez que nous avons ajouté une fonctionnalité permettant de gagner du temps. En tant qu'utilisateur du portail, vous pouvez définir une adresse de livraison par défaut sur l'écran User Preference (Préférences utilisateur) du portail de réparation.

## 54. Je suis un client des services d'impression Zebra. Puis-je maintenant utiliser le portail de demande de réparation ?

Oui. Vous pouvez maintenant envoyer des demandes de réparation à l'aide du portail de demande de réparation Zebra. Le portail propose aux clients un outil simple, pratique et rapide disponible 24 h sur 24.

### **55. Quelle est la marche à suivre pour accéder au portail de demande de réparation ?**

Pour démarrer l'utilisation du portail, il vous suffit de compléter un court formulaire sur la [page d'enregistrement du portail de demande de réparation](#). Un mot de passe temporaire vous sera envoyé par e-mail sous 24 heures. À noter : une inscription unique au portail de demande de réparation est nécessaire, même si vous utilisez déjà d'autres sites Zebra. Si votre société est membre du programme Zebra PartnerConnect, contactez votre administrateur partenaire pour demander accès aux applications Zebra ou contactez le [Centre d'interaction des partenaires](#) pour plus d'informations

### **56. Où trouver des informations complémentaires sur les fonctionnalités et avantages du portail de demande de réparation ?**

Zebra.com propose diverses ressources aux nouveaux utilisateurs, y compris un [aperçu des fonctionnalités et avantages du portail](#), une section consacrée aux [ressources et à la formation](#) (aide-mémoires, guides et vidéos de démonstration).