



## PORTAL DE ÓRDENES DE REPARACIÓN

(Reparación de computadoras móviles, escáneres, tablets Xplore e impresoras)

### PREGUNTAS FRECUENTES

Septiembre de 2021

Zebra proporciona la siguiente información para ayudar a resolver las preguntas más frecuentes relacionadas con el uso del Portal de órdenes de reparación de Zebra para la autorización de reparaciones y el envío de órdenes de reparación de computadoras móviles, escáneres de códigos de barras, RFID, tablets e impresoras. Encontrará este documento, así como información adicional, en la sección [Solicitar una reparación](#) del área de Asistencia y descargas de Zebra.com.

**1. ¿Puedo ingresar un número de orden y un documento distintos para cada dispositivo en mi orden de reparación facturable?**

Sí. En la pantalla de pago hay una casilla de verificación que indica "I have multiple PO's" (Tengo varias órdenes de compra). Cuando la seleccione, aparecerán individualmente las líneas facturables. Hay un campo en cada línea que le permite ingresar el número de orden específico para ese dispositivo. En la sección de archivos adjuntos puede adjuntar un número ilimitado de documentos a la orden utilizando el botón de archivos adjuntos.

**2. ¿Cómo puedo organizar los servicios de recogida de mis unidades con contrato en Brasil?**

Cuando agregue una unidad con derecho a recogida a su orden de reparación en la pantalla de Add Products (Agregar productos), verá una casilla de verificación adicional "Schedule Collection" (Programar recogida). Al seleccionar esta casilla, Zebra organizará el servicio de recogida con el transportista local para la dirección de envío y el contacto seleccionados.

**3. ¿Cómo puedo ingresar varios números y archivos de órdenes de compra?**

En la pantalla de pago, cuando se muestra la opción de pago de la orden de compra, encontrará la casilla de verificación "I have multiple PO's" (Tengo varias órdenes de compra). Cuando se selecciona esta casilla se muestran todas las líneas facturables de la orden de reparación y puede ingresar un número de orden de compra individual para cada línea. El botón "Attach File" (Adjuntar archivo) le permitirá adjuntar varios archivos de la orden de compra a la orden de reparación.

**4. ¿Puedo recibir correo electrónico de notificación de reparaciones en mi idioma preferido?**

Sí. Hemos agregado la selección de idioma preferido a las opciones de la pantalla de configuración. Este menú desplegable le permite seleccionar la recepción de correo electrónico de notificación de reparaciones en uno de los idiomas que admitimos.

**5. ¿Cómo puedo especificar la versión del sistema operativo o no restablecer el sistema operativo en mi tableta resistente Xplore o Zebra heredada?**

Al agregar el producto en la pantalla Add Products (Agregar productos) hay un desplegable adicional de selección del sistema operativo en la parte derecha de la pantalla. Este selector desplegable contiene las distintas versiones de los sistemas operativos Android y Windows. También tiene una opción para seleccionar "Do not reimage" (No restablecer) si elige no reinstalar el sistema operativo. También hay una opción para seleccionar "Other" (Other) que le permite especificar una versión del sistema operativo que no figura en la sección Problem Details (Detalles del problema).

**6. ¿Puedo cambiar mis datos de facturación al realizar un pago?**

Sí, si tiene una cuenta financiera con Zebra con condiciones de pago de órdenes de compra. Si no es así, tendrá que contactar con el servicio de soporte de Zebra para actualizar la información de facturación.

### 7. He observado un nuevo campo relacionado con la carga masiva en la pestaña Repair Order (Orden de reparación). ¿Ha cambiado esta funcionalidad?

La carga masiva ha mejorado. La función ahora carga sus datos en segundo plano. Como usuario, usted puede cerrar sesión o navegar a otras áreas del Portal (por ejemplo, puede ir al mismo tiempo a la pestaña de Estado de reparación). Una vez completada la carga, recibirá una notificación automática por correo electrónico. También puede comprobar el progreso de la carga masiva utilizando este nuevo campo de estado Bulk Load (Carga masiva) en la pestaña Repair Orders (Órdenes de reparación). Una vez completada la carga masiva, el estado indica "completo" o "completo con errores", lo que le indica que puede continuar con el envío de su orden.

### 8. He notado un cambio en la pantalla donde hay información relacionada con la recogida de mis dispositivos. ¿Es así?

Sí. Hemos simplificado el proceso de recogida. Nuestros clientes y socios con recogida en su contrato descubrirán que solicitar una recogida es ahora más fácil después de enviar una orden de reparación. Las horas de recogida disponibles para el transportista se calculan ahora automáticamente en función de la información que usted facilite. Además, puede revisar los detalles de su recogida en la pantalla Repair Details. Solo tiene que buscar la orden de reparación para ver la información de recogida.

### 9. Al parecer, no necesito tener un ID de usuario único para cada uno de mis clientes. ¿Es así?

Sí. Los usuarios del Portal que tienen varios clientes diferentes ya no necesitan tener un inicio de sesión único por cliente. El usuario puede solicitar afiliaciones de cuentas a partir de fines de febrero de 2019

### 10. He observado un icono de información en un círculo junto a varios campos, ¿qué significa?

Queremos proporcionar ayuda en cada paso de la experiencia del usuario.  proporciona más información sobre campos clave. La información guiará su selección. Puede acceder a la Ayuda contextual desde todas las páginas del Portal de órdenes de reparación. Puede acceder a la Ayuda desde la esquina inferior derecha de la pantalla para mostrar listas de verificación y de capacitación correspondientes a la página en cuestión.

### 11. ¿Qué órdenes de reparación puedo enviar utilizando el Portal de órdenes de reparación de Zebra?

Los usuarios de nuestro portal de las regiones EMEA, APAC y NA pueden enviar órdenes de reparación para cualquier producto defectuoso (computadoras móviles, captura de datos e impresoras). También pueden enviarse impresoras para su reparación en México. Para obtener más información sobre nuestros productos, visite [Zebra.com](http://Zebra.com)

### 12. ¿Qué tipo de notificaciones automáticas por correo electrónico sobre el estado de la reparación hay disponibles?

Las notificaciones disponibles para reparaciones de Zebra (enviadas al Portal de órdenes de reparación o por correo electrónico o teléfono) son las siguientes:

1. Dispositivos aún no recibidos - (Primer recordatorio a 14 días)
2. Dispositivos aún no recibidos - (Recordatorio final a 21 días)
3. Dispositivos recibidos en el Centro de reparaciones de Zebra
4. Dispositivos enviados desde el Centro de reparaciones de Zebra
5. Orden de compra o pago con tarjeta de crédito aún no recibido para la reparación solicitada (primer recordatorio)
6. Orden de compra o pago con tarjeta de crédito aún no recibido para la reparación solicitada (último recordatorio)
7. Dispositivos defectuosos esperados pero aún no recibidos (primer recordatorio)
8. Dispositivos defectuosos esperados pero aún no recibidos (último recordatorio)
9. Reparaciones pendientes de la llegada de partes - Primera notificación
10. Reparaciones pendientes de la llegada de partes - Actualización quincenal
11. Llegada de partes para reparación

### 13. ¿Puedo establecer preferencias de correo electrónico para el estado de la reparación?

Sí, puede suscribirse para recibir notificaciones automáticas por correo electrónico sobre el estado de la reparación. Encontrará una explicación completa de las distintas notificaciones y de las opciones de suscripción disponibles en la guía Setting Repair Email Notification Preferences (Establecer preferencias de notificación por correo electrónico sobre reparaciones). Debe seguir las instrucciones de la página 3: "Setting Email Notification Preferences" (Establecer preferencias de notificación por correo electrónico). O puede solicitar la suscripción contactando con nuestro Help Desk de reparaciones utilizando la misma dirección de correo electrónico que utiliza para enviar las solicitudes de reparación.

### 14. ¿Por qué aparecen ahora órdenes de reparación adicionales de mi empresa que yo no he creado?

Si ve órdenes de reparación que no ha creado, significa que se han combinado dos cuentas que pertenecen a su empresa. Puede ir a la pestaña Preferencias del usuario. Desplácese hasta la sección llamada "Orders to Display" (Órdenes a mostrar). Encontrará una función de filtro. Puede mostrar solo las órdenes de reparación que haya guardado o enviado.

### 15. ¿Cómo puedo editar un contacto o una dirección de facturación/envío? ¿Puedo eliminar un contacto o la dirección de un emplazamiento?

Si desea editar un contacto o una dirección de facturación/envío, contacte con el Help Desk. Nuestros representantes del cliente le guiarán. Tenga en cuenta que los usuarios del portal solo pueden editar el campo de teléfono en la sección de contactos.

### 16. Mi reparación se muestra como en espera, ¿cómo puedo saber cuándo llegarán las partes?

En ocasiones, cuando los técnicos de Zebra analizan y/o prueban dispositivos enviados para su reparación, la falla identificada requiere una o más partes de repuesto que no están disponibles actualmente en nuestro inventario. En el Portal de órdenes de reparación, las órdenes que están en espera de partes se indican con Line Sub Status = On Hold en la pantalla Repair Order Details (Detalles de la orden de reparación) en la pestaña Repair Orders. La fecha de llegada a nuestro stock se indica también a nivel de línea en un el campo "Parts Due Date" (Fecha de llegada de partes).

### 17. ¿Qué navegador de Internet debo utilizar para optimizar mi experiencia?

Zebra recomienda utilizar Google Chrome para acceder al Portal de órdenes de reparación. Aunque el Portal funcionará con otros navegadores (Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox, etc.), pueden darse problemas de desempeño u otras limitaciones de contenido en pantalla.

### 18. ¿Qué idiomas admite el Portal de órdenes de reparación?

La lista actual de idiomas disponibles en el Portal se reflejará siempre en la lista desplegable que se muestra al hacer clic en el botón de inicio de sesión situado en la parte izquierda de la página Solicitar una reparación. A partir de julio de 2018, el Portal está disponible en los 18 idiomas siguientes: Alemán, árabe, chino, checo, coreano, español, francés, hebreo, inglés, italiano, japonés, neerlandés, polaco, portugués, ruso, sueco, tailandés y turco.

### 19. ¿Qué hago si olvido mi contraseña o quiero cambiarla?

En la lista desplegable que aparece al hacer clic en el botón de inicio de sesión en la parte izquierda de la página Solicitar una reparación, seleccione el idioma que desea utilizar en el Portal. Accederá a la página de *inicio de sesión* del Portal. Seleccione el vínculo *Forgot your password?* (¿Olvidó su contraseña?) que se encuentra debajo del botón *Sign In* (Iniciar sesión). Haga clic en el vínculo e ingrese su nombre de usuario. Se enviará una contraseña temporal a la dirección de correo electrónico registrada en su cuenta de usuario del Portal, junto con instrucciones para restablecer la contraseña. En ese momento, es posible que también tenga que seleccionar y responder a las preguntas de seguridad para el perfil de su cuenta.

### 20. ¿Cómo puedo cambiar la información de mi perfil de usuario?

Solicite ayuda al Help Desk de reparaciones de Zebra para cambiar la información de su perfil de usuario (nombre, apellidos, número de teléfono, preguntas de seguridad, dirección, etc.). [Haga clic aquí](#) para acceder a la página Contactar con Soporte técnico y localice el número de contacto de soporte técnico para su tipo de dispositivo (impresora o producto empresarial / computadora móvil / escáner) y su ubicación.

### 21. ¿Cómo puedo modificar el número de teléfono asociado al contacto de una orden de reparación?

*Antes del 14 de octubre de 2017:* Cree un nuevo registro de contacto que refleje el número de teléfono actualizado. *A partir del 14 de octubre de 2017:* La funcionalidad disponible en octubre permitirá a los usuarios modificar el número de teléfono del registro de contacto para una orden de reparación específica. Haga clic en el campo desplegable *Contact*, luego seleccione el contacto que desea editar y, a continuación, haga clic en el botón *Update Phone Number* (Actualizar número de teléfono) para ingresar y guardar el nuevo número de teléfono.

### 22. ¿Terminará mi sesión automáticamente si utilizo el Portal demasiado tiempo?

Mientras esté utilizando el Portal, su sesión se mantendrá activa. Si permanece inactivo durante más de 2 horas, se cerrará la sesión y saldrá del sistema. Este método nos permite mantener el desempeño del sistema para aquellas personas que están utilizando activamente el Portal para enviar y realizar un seguimiento de sus órdenes de reparación.

### 23. ¿Por qué la página de inicio del Portal demora en cargarse algunas veces?

Para algunos usuarios, la carga inicial de la página de inicio puede demorar un minuto o más hasta que mostrar completamente todos sus componentes. Los tiempos de carga pueden verse afectados por el número de usuarios en el sistema en las horas punta. Los tiempos de carga también son más largos en algunas versiones del portal traducidas a otros idiomas. Estamos trabajando para resolver estos problemas.

### 24. ¿Cómo puedo saber si mi dispositivo está en garantía o bajo contrato?

Después de iniciar sesión en el Portal de órdenes de reparación, haga clic en la pestaña *Validate Warranty and Entitlement* (Validar garantía y derecho). Ingrese el *número de serie* en el campo correspondiente, haga clic en el botón *Validate* y el sistema mostrará el modelo y la información actual de la garantía/contrato del dispositivo.

### 25. ¿Dónde se encuentra el número de serie de mi dispositivo?

Consulte un [artículo genérico de conocimientos](#) en la Comunidad de asistencia.

### 26. No encuentro el número de serie de mi dispositivo dañado. ¿Qué debo hacer?

En estas circunstancias, en la pantalla Add Products (Agregar productos), haga clic en la casilla "I don't have a Serial #" (No tengo número de serie). Se le pedirá que elija el modelo de su producto. No se puede validar la cobertura cuando se agrega una unidad sin número de serie a la orden de reparación. La reparación se considera por incidente (reparación facturable/tiempo y material). Si cree que la unidad está cubierta por garantía o bajo contrato, utilice el proceso de reclamación inmediatamente después de agregar el artículo al carrito (pero antes de enviar la orden de reparación). Consulte la pregunta frecuente "¿Qué debo hacer si el Portal de órdenes de reparación muestra la reparación como "facturable" cuando mi dispositivo está en garantía o bajo contrato?" en otra parte de este documento.

### 27. ¿Cómo puedo seleccionar el número de serie correcto cuando el sistema me pide que elija entre varias opciones?

En algunos casos, un número de serie puede estar asociado a varias descripciones de productos. En la ventana emergente Serial Number / Product Name (Nº serie/Nombre del producto), seleccione la primera opción. En la pantalla Add Products (Agregar productos), marque el tipo de trabajo (garantía, contrato o facturable). Si el tipo no es el que esperaba, elimine la partida del carrito y vuelva a ingresarla, seleccionando la siguiente opción de la lista Serial Number / Product Name. Continúe hasta que el tipo de trabajo coincida con sus preferencias. Si ninguno coincide, siga el proceso de reclamación de derechos de servicio.

### 28. ¿Qué es un número de referencia de cliente?

El Portal de órdenes de reparación permite a los clientes hacer referencia al número de seguimiento interno de su empresa en una orden de reparación para cada dispositivo. El campo *Customer Reference Number (#)* (Nº referencia del cliente) es un cuadro de texto de formato libre que se encuentra en la pantalla **Add Products** (Agregar productos). Cada dispositivo agregado a la orden de reparación puede tener el mismo número de referencia o uno único.

### 29. ¿Qué método de devolución utiliza Zebra para enviarme el dispositivo reparado? ¿Puedo especificar el transportista que se utiliza para devolver mis dispositivos reparados?

Los productos reparados le serán devueltos sin cargo adicional utilizando el servicio económico del transportista preferido por Zebra, a menudo en transporte por tierra. A su propio costo, usted puede especificar el transportista que prefiera o seleccionar un método de envío más rápido. En la sección *Return Shipment Details* (Detalles de devolución) de la pantalla **Shipment Details**, especifique las opciones de selección de transporte correspondientes.

### 30. ¿Tengo que ingresar detalles de devolución?

No, la sección *Return Shipment Details* es opcional. Rellene estos campos si decide seleccionar un transportista o un método de envío más rápido. No rellene esta sección si su contrato incluye servicios de intercambio avanzado o Fastrack para reponer sus dispositivos mediante un grupo de repuestos.

### 31. ¿Qué debo hacer si el Portal de órdenes de reparación muestra la reparación como "Billable" (Facturable) cuando mi dispositivo está en garantía o bajo contrato?

Si cree que su dispositivo debería estar cubierto por contrato o garantía, seleccione "Dispute" (Reclamar) en la sección de detalles de la pantalla de creación de la orden de reparación y seleccione *Contract* o *Warranty* según el caso. Nota: Si selecciona *Contract*, se requiere el número de contrato, y si selecciona *Warranty*, se requiere la fecha de compra. También puede adjuntar opcionalmente cualquier documento de respaldo (una copia del contrato

## PREGUNTAS FRECUENTES DEL PORTAL DE ÓRDENES DE REPARACIÓN

o prueba de compra) para ayudar en la resolución del proceso de reclamación. El Help Desk de reparaciones de Zebra evaluará la reclamación y verificará el estado de cobertura de su dispositivo. Es posible que le contacten si se requiere información adicional. [Haga clic aquí](#) (o seleccione la guía *Disputing Entitlement or Repeat Repair* (Reclamación de cobertura o repetición de reparaciones) en la página [Resources and Training](#) (Recursos y capacitación) para acceder a una guía paso a paso que le ayudará a reclamar una reparación.

### 32. ¿Cubre Zebra los gastos de envío de las unidades al taller de reparación?

Para los socios y clientes *de los países que cumplan los requisitos* y que utilicen el Portal de órdenes de reparación online para solicitar reparaciones de dispositivos cubiertos por un contrato Zebra OneCare, Zebra ofrece una etiqueta de envío gratuita prepago que cubre el costo de la devolución del dispositivo al Centro de reparaciones de Zebra utilizando el servicio de entrega por tierra del transportista preferido de Zebra.

Encontrará todos los detalles en la página de la [Prepaid Shipping Label Offer](#) (Etiquetas de envío prepago).

### 33. ¿Cómo puedo generar una etiqueta de envío prepago?

Los clientes que reúnan los requisitos (véase la pregunta frecuente relacionada), deberán [hacer clic aquí](#) para ver una guía paso a paso sobre cómo *generar una etiqueta de envío prepago*, a la que también se puede acceder desde la página [Prepaid Shipping Label Offer](#) o desde la página [Resources and Training](#) (Recursos y capacitación).

### 34. Cuando hago clic en "Generate Shipping Label" (Generar etiqueta de envío) aparece un mensaje indicando que no soy elegible. ¿Por qué?

Una vez enviada la orden de reparación, solo las órdenes elegibles tienen derecho a una etiqueta de envío prepago (véase la pregunta frecuente "¿Cubre Zebra los gastos de envío de las unidades al taller de reparación?" si desea más información). Del mismo modo, sólo los dispositivos cubiertos por un contrato con servicio de recogida son elegibles para este servicio. Todos los demás deben salir de la pantalla, y esperar la autorización por correo electrónico de su orden, lo que incluye un número de RMA y un documento de envío con la dirección de envío e instrucciones. Si cree que tiene derecho al servicio de recogida, utilice el proceso de reclamación (que se explica en la pregunta frecuente "¿Cómo organizo la recogida programada de un producto con cobertura de contrato reclamada?").

### 35. ¿Cómo se determina el presupuesto de una reparación facturable?

Para los servicios de reparación por incidente, Zebra utiliza una estructura de precios fija de tres niveles basada en el tipo y la gravedad de la reparación requerida:

- *Servicios de Diagnóstico (Nivel 1)* incluyen los siguientes servicios de diagnóstico, así como el envío de vuelta al cliente utilizando el transportista preferido por Zebra y el método estándar: Evaluación de productos en los que no se encontró ningún problema (NTF) o ninguna falla (NFF) o reparación resuelta mediante restauración del software, el sistema operativo o el firmware, sin consumo de partes, o productos devueltos al cliente porque no se proporcionó suficiente información/autorización, o productos devueltos al cliente porque este rechazó un presupuesto (o una actualización del presupuesto) de Zebra, o no se recibió respuesta a un presupuesto (o una actualización del presupuesto) por parte del cliente en un plazo de 30 días.
- *Reparaciones menores (Nivel 2)* incluyen el diagnóstico de problemas y la reparación de componentes externos, como teclados y disparadores. Los precios de Nivel 2 también incluyen el envío de devolución al cliente empleando el transportista y el método estándar elegido por Zebra.
- *Grandes reparaciones (Nivel 3)* incluyen el diagnóstico y la reparación de problemas en componentes internos, incluida la reparación de placas de circuitos y la sustitución de pantallas que no hayan sido utilizadas indebidamente. Las tarjetas de circuitos se reparan o sustituyen conforme a las especificaciones de manufactura en vigor de Zebra. Los precios de Nivel 3 también incluyen el envío de devolución al cliente empleando el transportista y el método estándar elegido por Zebra.

Durante la presentación de la solicitud de reparación en el portal, se solicitará al cliente que facilite un código de fallo que se utilizará para preparar el presupuesto de reparación. El cliente es responsable de realizar un triaje suficiente para diagnosticar adecuadamente el problema y facilitar a Zebra la creación del presupuesto. Si tras la inspección por parte del Centro de reparaciones de Zebra la reparación requerida difiere del autodiagnóstico, se proporcionará al cliente un nuevo presupuesto.

### 36. ¿Cómo puedo saber si mi orden se completó con éxito y puedo enviar mis unidades para su reparación?

Una vez que haya confirmado su orden bajo contrato o en garantía (o haya enviado detalles de pago, para las reparaciones por incidente / facturables), pasará a la página Order Confirmation (Confirmación de la orden), que indica que "Your repair order has been accepted" (Se aceptó su orden de reparación).

### 37. ¿Puedo ver el estado de las órdenes de reparación que he enviado yo u otra persona de mi empresa?

Sí, en la página de inicio del Portal, haga clic en "Order Status" (Estado de las órdenes). Esta pantalla muestra de forma predeterminada todas las órdenes creadas desde su empresa en los 30 últimos días en orden cronológico. Puede filtrar los resultados por fecha o buscar un número de orden específico, un número de serie y/o un número de referencia de cliente. Los usuarios pueden modificar su configuración predeterminada de usuario para mostrar solo las órdenes de reparación que envían. [Haga clic aquí](#) para acceder a una guía paso a paso para configurar las preferencias del usuario.

### 38. ¿Qué estados puede tener una orden de reparación y qué significan?

Hay dos niveles de estado para órdenes de reparación: *Order Status* (Estado de la orden) y *Line Item Status* (Estado de la partida). *Order Status* es el estado de alto nivel de toda la orden. *Line Item Status* es el estado de cada dispositivo en la orden de reparación. A continuación se muestra una lista de todos los estados de orden y partida con una breve descripción:

#### Valores de estado de las órdenes

- *Pendiente*: Se creó la orden, pero la información del trabajo no se envió al centro de servicio de reparaciones.
- *Enviada*: Se envió la información al centro de servicio de reparaciones, pero se espera acuse de recibo.
- *Cerrada*: Se completó la orden de reparación.
- *Cancelada*: Se canceló la orden de reparación.

#### Valores de estado de las partidas

- *Pendiente*: Se creó la orden, pero la información del trabajo no se envió al centro de servicio de reparaciones.
- *Abierta*: Se envió la información al centro de servicio de reparaciones, pero se espera acuse de recibo.
- *Recibida*: El Centro de reparaciones autorizado recibió el producto.
- *Reparación iniciada*: Comenzó la reparación del producto en el Centro de reparaciones.
- *Reparación finalizada*: Terminó la reparación.
- *Envío*: Se envió el artículo.
- *RMA cerrada*: Se completó y cerró la orden.
- *Cancelada*: Se canceló la línea de reparación.

[Haga clic aquí](#) para acceder a la guía correspondiente. También puede acceder a la guía *Searching and Viewing Repair Order Information* de la página [Recursos y capacitación](#).

### 39. ¿Cómo edito o cancelo una orden de reparación enviada?

*Nota*: Una orden de reparación se cancela automáticamente si el dispositivo no se recibió en 30 días, y no es necesario que realice ninguna otra acción para cambiar el estado de la orden. Para editar o cancelar activamente una orden enviada en un plazo de 30 días, contacte con el Help Desk de reparaciones indicando su número de orden y los detalles de su solicitud. [Haga clic aquí](#) para acceder a la página Contactar con Soporte técnico y localice el número de contacto de soporte técnico para su tipo de dispositivo (impresora o producto empresarial / computadora móvil / escáner) y su ubicación.

### 40. ¿Puedo reimprimir la documentación de mi orden de reparación?

Sí, acceda a la pestaña *Order Status* (Estado de la orden) para localizar la orden de reparación. Haga clic en la orden de reparación, y la pantalla *Order Details* (Detalles de la orden) mostrará la documentación de la orden de reparación en la sección *Documents* (en la parte derecha de la pantalla). Haga clic en el hipervínculo *Documents* para descargar una copia local que se puede ver e imprimir.

### 41. ¿Cómo puedo eliminar un contacto de la vista en el Portal?

Aunque se puede editar el número de teléfono de un contacto, actualmente no se puede eliminar un contacto utilizando el Portal de órdenes de reparación, pues puede utilizarse con otros fines que una orden de reparación y puede estar asociado a una orden en curso. Para solicitar la eliminación de un contacto de la vista en el Portal, contacte con el Help Desk de reparaciones de Zebra.

### 42. ¿Puedo procesar más de un producto en una orden de reparación?

Sí, no hay límite en el número de productos que se pueden agregar a una orden de reparación. Después de ingresar la información del primer producto en la pantalla de Product Details (Detalles del producto) y de agregar el artículo al carrito, los campos de entrada de datos se borrarán y podrá agregar dispositivos adicionales. Para órdenes más grandes, le recomendamos que utilice la funcionalidad de carga masiva, más fácil y rápida, en el Portal de órdenes de reparación. Para obtener instrucciones breves sobre cómo realizar una carga masiva, consulte la guía práctica [Performing a Bulk Load](#) (Realizar una carga masiva) en la página Resources and Training (Recursos y capacitación) de la sección Solicitar una reparación de Zebra.com.

### 43. Si cometo un error al principio del proceso de creación de la orden pero no me doy cuenta hasta la pantalla de resumen, ¿puedo volver atrás y editar esa información?

Sí, en la parte inferior de la pantalla *Review Order* (Revisar orden) hay un botón *Atrás*. Al hacer clic en él regresará a la pantalla anterior. Siga haciendo clic en este botón para volver a cualquiera de las pantallas anteriores del proceso de creación de órdenes.

Cuando llegue a la pantalla que contiene la información que desea editar, realice las modificaciones y continúe haciendo clic en el botón *Siguiente* para avanzar de nuevo a la pantalla *Review Order*.

### 44. ¿Dónde envío mis dispositivos?

Una vez enviada la orden de reparación, el usuario recibirá un acuse de recibo que incluirá un documento de envío (con la dirección de envío). Según del nivel de cobertura del servicio, puede generar la etiqueta de envío o programar la recogida del dispositivo desde la herramienta del Portal.

*Nota:* Zebra cuenta con varios centros de reparación especializados en diferentes dispositivos, y estamos en proceso de cambiar las ubicaciones de reparación para muchos clientes. En consecuencia, es posible que tenga que enviar los dispositivos a una dirección diferente de la que conoce y si envía varios dispositivos, es posible que tengan que remitirse a diferentes lugares para su reparación. Los dispositivos destinados a una misma ubicación pueden enviarse como un solo paquete.

### 45. ¿Cómo puedo organizar una recogida programada para un producto con cobertura de un contrato que está en reclamación?

Hay dos maneras de abordar esta situación. Puede llamar al Help Desk de reparaciones y solicitar asistencia. También puede utilizar el Portal de órdenes de reparación siguiendo los pasos que se indican a continuación. En primer lugar, rellene la sección de reclamación de cobertura y envíe la orden para que lo revise el Desk Help de reparaciones. Cuando reciba por correo electrónico una notificación indicando que la reclamación se resolvió a su favor, vuelva a iniciar sesión en el Portal. Vaya a la página Order Status (Estado de las órdenes), consulte la orden y seleccione el botón Schedule Pickup / Collection (Programar recogida) en la parte superior de la pantalla.

### 46. ¿Qué tengo que enviar con el dispositivo después de enviar la orden de reparación?

Después de enviar la orden de reparación, imprima la documentación de envío que contiene la dirección a la que debe enviarse el dispositivo. El documento de envío impreso debe enviarse en la misma caja que las unidades enviadas para su reparación. No envíe artículos consumibles o accesorios como tarjetas SIM/de memoria, antenas, cables, fundas, lápices ópticos o manuales, ya que Zebra no puede garantizar su devolución.

### 47. ¿Cuál es el tiempo estándar de tramitación de una orden de reparación?

Los plazos de reparación estándar varían en función de si la unidad está cubierta por un contrato de servicio Zebra OneCare o si el producto está cubierto únicamente por la garantía del fabricante.

En el caso de dispositivos cubiertos por un contrato [Zebra OneCare SV \(Special Value\)](#), Zebra hará todo lo posible por repararlos en un plazo de cinco (5) días de soporte ("Plazo") desde su recepción en el centro de servicio. En el caso de dispositivos cubiertos por un contrato [Zebra OneCare Essential](#), Zebra hará todo lo posible por repararlos en un plazo de tres (3) días de soporte desde su recepción en el centro de servicio. En el caso de dispositivos cubiertos por un contrato [Zebra OneCare Select](#), Zebra proporciona sustituciones para los Productos Zebra que funcionen mal y que requieran reparación y tengan la autorización de reparación correspondiente, enviándolos el mismo día o en un plazo de 24 horas.

## PREGUNTAS FRECUENTES DEL PORTAL DE ÓRDENES DE REPARACIÓN

Los plazos pueden variar en algunas regiones; contacte con el representante de servicios de Zebra para confirmar los plazos en su región. El servicio se prestará aplicando toda la atención y pericia razonables. Dado que los problemas del producto pueden ser de distinta índole, los plazos de entrega indicados son un objetivo, no una garantía. Los servicios de reparación se prestan y los plazos se miden en días de soporte.

El plazo estándar para reparaciones por incidente (tiempo y material o facturables) es de 10 días laborables. Zebra no puede comprometerse con plazos para reparaciones en garantía.

**48. Acabo de comprar un dispositivo y ha llegado dañado/defectuoso (DOA). ¿Qué debo hacer? Los dispositivos DOA no se pueden enviar a través del Portal de órdenes de reparación. Contacte con el Help Desk de reparaciones de su ubicación para enviar la solicitud de devolución DOA.**

**49. ¿Cómo puedo agregar una línea para mantenimiento de batería?**

Solo se pueden devolver para su sustitución en el Portal de órdenes de reparación las baterías cubiertas por contratos de mantenimiento de baterías Zebra OneCare. (Para otras opciones de contratos de mantenimiento de baterías, siga el procedimiento estándar fuera del Portal). Para confirmar la cobertura, en la pantalla Add Products (Agregar productos), ingrese el número de serie del dispositivo de la batería para agregar la unidad al carrito. El sistema le preguntará "Do you also want to return the battery?" (¿También desea devolver la batería?). Cuando haga clic en el botón OK, se agregarán dos líneas al carrito, una para el dispositivo y otra para la batería. Si no desea devolver el dispositivo y solo quiere devolver la batería, haga clic en la línea del dispositivo y seleccione el botón Delete (Borrar) para quitar el dispositivo. Una vez que se reciba la batería, le enviaremos otra de sustitución.

**50. ¿Qué es una reparación repetida?**

Todas las reparaciones realizadas por el Centro de reparaciones tienen una garantía de 30 días. Si un dispositivo reparado por un Centro de reparaciones autorizado de Zebra falla posteriormente por la misma razón dentro de los 30 días siguientes a su envío desde el Centro de reparaciones, la segunda reparación se calificará de "reparación repetida", siempre que el dispositivo no haya sufrido daños físicos o causados por líquidos. En ese caso, la unidad se reparará sin costo alguno para el cliente. Consulte el documento de Términos y Condiciones aplicable para obtener todos los detalles.

Puede presentar una orden de reparación para un caso de este tipo en el Portal de órdenes de reparación. Envíe la orden de reparación siguiendo el procedimiento normal. Si la reparación se muestra como facturable, la unidad puede marcarse como *reparación repetida* utilizando la función *Dispute* (Reclamar). [Haga clic aquí](#) (o seleccione la guía *Disputing Entitlement, Repair Center, and Repeat Repair* (Reclamación de cobertura, centro de reparaciones y repetición de reparaciones) en la página [Resources and Training](#) (Recursos y capacitación) para acceder a una guía paso a paso que le ayudará a reclamar una reparación.

**51. ¿Puedo agregar computadoras móviles, escáneres e impresoras a la misma orden de reparación?**

Sí, todos los productos de Zebra pueden agregarse a la misma orden de reparación. Tenga en cuenta que los productos de una misma orden pueden ser reparados en centros de reparación diferentes. El documento de envío especificará qué productos deben ser enviados a los respectivos centros de reparación. Además, el Centro de reparaciones aparece para cada producto en la orden de reparación en las pantallas Add Products (Agregar productos) y Order Summary (Resumen de la orden).

**52. ¿Cómo envío una orden de reparación de impresora facturable (por incidente) en México?**

En México, las órdenes de reparación facturables —las que no están cubiertas por un contrato de servicio Zebra OneCare o por garantía— requieren que el usuario del Portal tenga una cuenta financiera con Zebra, lo que permite a Zebra procesar estas órdenes de reparación utilizando una orden de compra (PO) de empresa. Las reparaciones de las impresoras en México se presupuestan con un precio cuando se reciben y diagnostican en el Centro de reparaciones. Posteriormente se establece el presupuesto y se notifica al usuario. Por tanto, en el momento de enviar la orden utilizando el Portal de órdenes de reparación, puede ingresar "N/A" o "Not available" (No disponible) en el campo PO Number correspondiente de la pantalla Payment (Pago). Cuando reciba la notificación de que el presupuesto de reparación está disponible, deberá iniciar sesión en el Portal, buscar la orden de reparación para ver el presupuesto y, a continuación, procesar el pago de la orden de compra ingresando un número de orden y adjuntando un archivo de la orden de compra. Los pagos con tarjeta de crédito no están disponibles actualmente en México.

## PREGUNTAS FRECUENTES DEL PORTAL DE ÓRDENES DE REPARACIÓN

**53. Me he dado cuenta de que hay direcciones adicionales en el campo Ship-to Address (Dirección de envío), ¿es así?**

Sí, hemos intentando llevar a cabo una limpieza de cuentas y por ello hemos combinado las cuentas no financieras en nuestro sistema. Tenga en cuenta que hemos agregado una función que permite ahorrar tiempo. Usted, como usuario del portal, puede establecer una dirección predeterminada de envío en la pantalla User Preference (Preferencias del usuario) en el portal de reparaciones.

**54. Soy cliente del servicio de impresoras Zebra. ¿Puedo utilizar ahora el Portal de órdenes de reparación?**

Sí. El Portal de órdenes de reparación de Zebra ya está disponible para el envío de solicitudes de reparación. El Portal ofrece a los clientes una herramienta fácil, cómoda y rápida disponible las 24 horas del día.

**55. ¿Cómo puedo acceder al Portal de órdenes de reparación?**

Para empezar a utilizar el Portal, solo tiene que rellenar el breve formulario de la página de registro del Portal de reparaciones. Recibirá una contraseña temporal por correo electrónico en un plazo de 24 horas. Nota: Solo es necesario registrarse una vez en el Portal de reparaciones, incluso si está configurado para otros sitios de Zebra. Si su empresa es miembro del programa PartnerConnect de Zebra, contacte con su administrador de socios para solicitar el acceso a las aplicaciones de Zebra o contacte con el Centro de interacción de socios para obtener más información.

**56. ¿Dónde puedo encontrar más información sobre las características y ventajas del Portal de órdenes de reparación?**

Zebra.com ofrece una serie de recursos para los nuevos usuarios, entre los que se incluyen una descripción general de las características y ventajas del portal, una sección dedicada a recursos y capacitación (que incluye listas de comprobación, guías y demostraciones en vídeo).