



PORTAL NAPRAW

(naprawy komputerów mobilnych, skanerów, tabletów Xplore i drukarek)

CZĘSTO ZADAWANE PYTANIA

Wrzesień 2021

Zebra udostępnia następujące informacje, aby pomóc w znalezieniu odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania związane z korzystaniem z Portalu Napraw firmy Zebra w celu uzyskania autoryzacji napraw i składania zamówień naprawy komputerów mobilnych, skanerów kodów kreskowych, urządzeń RFID, tabletów i drukarek. Dokument ten, jak również dodatkowe informacje, można znaleźć w dziale Support and Downloads (Wsparcie i materiały do pobrania) witryny Zebra.com w zakładce [Request a Repair](#) (Zamów naprawę).

1. Czy mogę podać oddzielny numer zamówienia zakupu i dokument dla każdego urządzenia w moim zamówieniu naprawy płatnej?

Tak, jest to możliwe. Na ekranie płatności znajduje się pole wyboru „I have multiple POs” (Mam kilka zamówień zakupu) i kiedy jest ono zaznaczone, płatne pozycje w zamówieniu wyszczególnione są oddzielnie. Dla każdej pozycji dostępne jest pole, w którym można podać konkretny numer zamówienia zakupu dla danego urządzenia. W części do załączania plików można dołączyć nieograniczoną liczbę dokumentów zamówienia zakupu za pomocą przycisku do załączania plików.

2. Jak mogę skorzystać z usług odbioru urządzeń objętych umową w Brazylii?

Dodając do zamówienia naprawy na ekranie Add Products (Dodaj produkty) urządzenie uprawnione do odbioru, zobaczysz dodatkowe pole wyboru „Schedule Collection” (Zaplanuj odbiór). Jeśli zaznaczysz to pole wyboru, Zebra zamówi usługę odbioru u lokalnego przewoźnika dla wybranego adresu do wysyłki i osoby do kontaktu.

3. Jak mogę wprowadzić kilka numerów i plików zamówień zakupu?

Na ekranie płatności, kiedy wyświetlona jest opcja płatności dotycząca zamówienia zakupu, dostępne jest pole wyboru „I have multiple POs” (Mam kilka zamówień zakupu). Kiedy pole to jest zaznaczone, wszystkie płatne pozycje w zamówieniu naprawy są wyświetlone i dla każdej pozycji można wprowadzić indywidualny numer zamówienia zakupu. Przycisk „Attach File” (Załącz plik) pozwala dołączyć kilka plików z zamówieniem zakupu do zamówienia naprawy.

4. Czy mogę otrzymywać e-maile z powiadomieniem o naprawie w moim preferowanym języku?

Tak, jest to możliwe. Dodaliśmy wybór preferowanego języka (Preferred Language) do opcji ustawień. Ta rozwijana lista pozwala na wybór ustawienia, tak by otrzymywać e-maile z powiadomieniami o naprawach w jednym z obsługiwanych przez nas języków.

5. Jak mogę wybrać wersję systemu operacyjnego albo wskazać, że nie chcę instalować systemu operacyjnego na moim starszym tablecie Xplore lub wzmocnionym tablecie Zebra?

Kiedy dodajesz produkt na ekranie Add Products (Dodaj produkty), po prawej stronie ekranu znajduje się dodatkowa rozwijana lista wyboru systemu operacyjnego. Tutaj do wyboru są różne wersje systemu Android i Windows. Na liście jest także do wyboru opcja „Do not reimage” (Nie instaluj systemu operacyjnego), jeśli nie chcesz instalować systemu. Oprócz tego dostępna jest też opcja „Other” (Inny), która w razie potrzeby pozwala podać niewymienioną tu wersję systemu operacyjnego w części Problem Details (Informacje dot. problemu).

6. Czy mogę zmienić moje dane do faktury podczas płacenia?

Tak, możesz, jeśli masz konto finansowe w firmie Zebra z warunkami płatności za zamówienia zakupu. Jeśli nie, musisz skontaktować się z działem wsparcia firmy Zebra w celu uaktualnienia danych do faktury.

7. W zakładce Repair Order (Zamówienie naprawy) pojawiło się nowe pole dotyczące ładunków zbiorczych (Bulk Load). Czy funkcja ta się zmieniła?

Funkcja Bulk Load (Ładunek zbiorczy) została poszerzona. Dane użytkownika ładowane są teraz w tle. Użytkownik może się wylogować albo przejść do innych obszarów Portalu (możesz na przykład w tym samym czasie przejść do zakładki statusu naprawy — Repair Status). Kiedy ładunek będzie gotowy, otrzymasz automatycznie powiadomienie e-mailem.

Możesz też sprawdzić przebieg przygotowania ładunku zbiorczego, korzystając z nowego pola statusu ładunku Bulk Load Status w zakładce Repair Orders (Zamówienia naprawy). Po przygotowaniu ładunku zbiorczego status wskazany jest jako „complete” (gotowy) lub „complete with errors” (gotowy z błędami), co oznacza, że możesz teraz złożyć zamówienie.

8. Zauważyłam zmianę na ekranie, gdzie podane są informacje dotyczące odbioru moich urządzeń. Czy mam rację?


Tak, to prawda. Uprościliśmy procedurę odbioru. Nasi klienci i partnerzy, których umowa obejmuje odbiór urządzeń, zauważają, że można teraz łatwiej zamówić odbiór po złożeniu zamówienia naprawy. Dostępne terminy odbioru przez przewoźnika są teraz automatycznie ustalane na podstawie podanych przez użytkownika informacji dotyczących odbioru.

Dodatkowo można sprawdzić dane dotyczące odbioru na ekranie Repair Details (Informacje dot. naprawy). Aby zobaczyć informacje dotyczące odbioru, wystarczy wyszukać zamówienie naprawy.

9. Wygląda na to, że nie potrzebuję niepowtarzalnego identyfikatora użytkownika dla każdego z moich klientów. Czy to prawda?

Tak, to prawda. Użytkownicy Portalu mający kilku klientów nie muszą już mieć odrębnych danych logowania dla poszczególnych klientów. Użytkownik może poprosić o powiązanie kont od końca lutego 2019 r.

10. Obok niektórych pól widoczna jest ikona informacji . Co ona znaczy?

Chcemy zapewnić pomoc użytkownikom na każdym etapie korzystania z Portalu. Funkcja  dostarcza dodatkowych informacji o najważniejszych polach. Pomaga to w dokonywaniu wyboru. Na każdej stronie Portalu Napraw użytkownik może skorzystać z pomocy kontekstowej. Dostęp do funkcji pomocy znajduje się w dolnym prawym rogu ekranu. Za pomocą tej funkcji można wyświetlać wskazówki i przewodniki szkoleniowe dotyczące danej strony.

11. Które zamówienia naprawy mogę składać za pomocą Portalu Napraw firmy Zebra?

Użytkownicy naszego Portalu z regionu EMEA, APAC i NA mogą złożyć zamówienie naprawy każdego zepsutego urządzenia (komputery mobilne, skanery i drukarki). Naprawy drukarek można też zamawiać w Meksyku. Więcej informacji o naszych produktach można znaleźć na stronie Zebra.com.

12. Jakie rodzaje automatycznych powiadomień e-mailowych o statusie napraw są dla mnie dostępne?

Dostępne są następujące powiadomienia dotyczące napraw urządzeń firmy Zebra (zamawianych przez Portal Napraw, e-mail lub telefon):

1. Devices Not Yet Received (Urządzeń jeszcze nie otrzymano) — pierwsze przypomnienie po 14 dniach
2. Devices Not Yet Received (Urządzeń jeszcze nie otrzymano) — ostateczne przypomnienie po 21 dniach
3. Device(s) Received at Zebra Repair Center (Urządzenie/urządzenia dotarły do centrum serwisowego firmy Zebra)
4. Device(s) Shipped from Zebra Repair Center (Urządzenie/urządzenia wysłano z centrum serwisowego firmy Zebra)
5. Purchase Order or Credit Card Payment Not Yet Received for Requested Repair (Nie otrzymano jeszcze zamówienia zakupu lub płatności kartą kredytową za zamówioną naprawę) — pierwsze przypomnienie
6. Purchase Order or Credit Card Payment Not Yet Received for Requested Repair (Nie otrzymano jeszcze zamówienia zakupu lub płatności kartą kredytową za zamówioną naprawę) — ostateczne przypomnienie
7. Expected Faulty Device(s) Due But Not Yet Received (Nie otrzymano jeszcze oczekiwanych zepsutych urządzeń) — pierwsze przypomnienie
8. Expected Faulty Device(s) Due But Not Yet Received (Nie otrzymano jeszcze oczekiwanych zepsutych urządzeń) — ostateczne przypomnienie
9. Repair(s) Pending Parts Arrival (Naprawy oczekują na dostawę części) — pierwsze powiadomienie
10. Repair(s) Pending Parts Arrival (Naprawy oczekują na dostawę części) — powiadomienie co dwa tygodnie
11. Repair Parts Arrival (Dostawa części do naprawy)

13. Czy mogę ustawić preferencje dotyczące e-maili o statusie naprawy?

Tak, można zasubskrybować automatyczne powiadomienia e-mailem o statusie naprawy. Dokładne wyjaśnienie różnych powiadomień i dostępnych opcji subskrypcji znajduje się w przewodniku Setting Repair Email Notification Preferences (Ustawianie preferencji dotyczących powiadomień e-mailowych o naprawach). Wykonaj instrukcje na stronie 3: „Setting Email Notification Preferences” (Ustawianie preferencji dotyczących powiadomień e-mailowych). Zamiast tego możesz też zasubskrybować powiadomienia, kontaktując się z naszym punktem wsparcia serwisowego (Repair Help Desk) i podając ten sam adres e-mail, którego używasz do zamawiania napraw.

14. Dlaczego widzę teraz dodatkowe zamówienia naprawy z mojej firmy, których nie utworzyliśmy?

Jeśli użytkownik widzi zamówienia naprawy, których nie utworzył, znaczy to, że dwa konta należące do jego firmy zostały połączone. Przejdź do zakładki User Preferences (Preferencje użytkownika). Przejdź niżej do części nazwanej „Orders to Display” (Wyświetlanie zamówień). Znajdziesz tam funkcję filtrowania. Jeśli chcesz, możesz wyświetlić tylko zamówienia naprawy zapisane lub złożone przez Ciebie.

15. Jak mogę edytować informacje kontaktowe lub adres do faktury/wysyłki? Czy mogę usunąć osobę do kontaktu lub adres placówki?

Jeśli chcesz edytować informacje kontaktowe lub adres do faktury/wysyłki, skontaktuj się z punktem pomocy. Nasi przedstawiciele ds. obsługi klientów pomogą Ci w tym. Należy pamiętać, że użytkownik Portalu może zmienić tylko numer telefonu w części z informacjami kontaktowymi.

16. Moja naprawa jest wyświetlona jako On Hold (Wstrzymana). Jak mogę się dowiedzieć, kiedy przybędą części?

Zdarza się, że podczas analizy lub testowania urządzeń przysłanych do naprawy technicy firmy Zebra odkrywają usterki wymagające jednej lub więcej części zamiennych, których nie mamy w danym czasie w magazynie. W Portalu Napraw zamówienia wstrzymane z powodu oczekiwania na części są oznaczone w polu Sub Status (Status – inf. dodatkowe) dla danej pozycji jako On Hold (Wstrzymane), na ekranie Repair Order Details (Informacje dot. zamówienia naprawy) w zakładce Repair Orders (Zamówienia naprawy). Termin dostawy części do naszego magazynu jest także podany dla danej pozycji w polu „Parts Due Date” (Termin dostępności części).

17. Jakiej przeglądarki internetowej należy używać, aby zoptymalizować korzystanie z Portalu?

Zebra zaleca użycie przeglądarki Google Chrome podczas korzystania z Portalu Napraw. Portal działa także z innymi przeglądarkami (Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox itd.), ale mogą one powodować zakłócenia w funkcjonalności lub inne ograniczenia dostępu do treści na ekranie.

18. Jakie języki są obsługiwane w Portalu Napraw?

Aktualny wybór języków dostępnych w Portalu jest zawsze pokazany na rozwijanej liście wyświetlonej po kliknięciu przycisku Login (Logowanie) w lewej części strony Request a Repair (Zamów naprawę). Od lipca 2018 r. Portal jest dostępny w następujących 18 językach: arabski, chiński, czeski, holenderski, angielski, francuski, niemiecki, hebrajski, włoski, japoński, koreański, polski, portugalski, rosyjski, hiszpański, szwedzki, tajski i turecki.

19. Co zrobić, jeśli nie pamiętam hasła lub chcę je zmienić?

Na rozwijanej liście wyświetlonej po kliknięciu przycisku Login (Logowanie) w lewej części strony Request a Repair (Zamów naprawę) wybierz swój preferowany język do korzystania z Portalu. Przejdziesz wówczas na stronę logowania (*Login*) do Portalu. Wybierz link *Forgot your password?* (Nie pamiętasz hasła?) pod przyciskiem *Sign In* (Zaloguj się). Kliknij link i podaj swoją nazwę użytkownika. Na adres e-mail zarejestrowany na Twoim koncie użytkownika Portalu wysłane zostanie tymczasowe hasło oraz instrukcje dotyczące resetowania hasła. Konieczne może być wtedy także podanie odpowiedzi na wybrane pytania zabezpieczające przypisane do profilu konta.

20. Jak mogę zmienić informacje w moim profilu użytkownika?

Aby uzyskać pomoc odnośnie zmiany informacji w swoim profilu użytkownika (imię, nazwisko, numer telefonu, pytania zabezpieczające, adres itd.), skontaktuj się z punktem wsparcia serwisowego (Repair Help Desk) firmy Zebra. [Kliknij tutaj](#), aby przejść na stronę Contact Support (Kontakt z działem pomocy), i znajdź odpowiedni numer kontaktowy do działu pomocy dla danego rodzaju urządzenia (drukarka lub produkt dla firm / komputer mobilny / skaner) oraz lokalizacji.

21. Jak mogę zmienić numer telefonu przypisany osobie do kontaktu w sprawach danego zamówienia naprawy?

Przed 14 października 2017 r.: Utwórz nowy wpis z danymi osoby do kontaktu zawierający uaktualniony numer telefonu. *Od 14 października 2017 r.:* Funkcje dostępne od października pozwolą użytkownikowi zmienić numer telefonu osoby do kontaktu w sprawach określonego zamówienia naprawy. Kliknij rozwijane pole *Contact*, wybierz osobę do kontaktu, której dane chcesz zmienić, i kliknij przycisk *Update Phone Number* (Uaktualnij numer telefonu), aby wprowadzić i zapisać nowy numer telefonu.

22. Jeśli będę korzystać z Portalu zbyt długo, czy moja sesja zakończy się automatycznie?

Podczas korzystania z Portalu sesja logowania pozostanie aktywna. Jeśli użytkownik będzie nieaktywny dłużej niż 2 godziny, sesja wygaśnie i użytkownik zostanie wylogowany z systemu. Taki mechanizm pozwala nam zapewnić sprawne działanie systemu aktywnym użytkownikom Portalu, aby mogli wysyłać i śledzić zamówienia napraw.

23. Dlaczego strona główna Portalu czasem długo się ładuje?

W przypadku niektórych użytkowników początkowe ładowanie strony głównej może potrwać minutę lub dłużej, zanim wyświetlone zostaną całkowicie wszystkie elementy ekranu startowego. Na czas ładowania może wpłynąć liczba użytkowników systemu w godzinach dużego obciążenia. Czas ładowania jest także dłuższy dla niektórych wersji językowych Portalu. Pracujemy nad tym, aby wyeliminować te problemy.

24. Jak mogę sprawdzić, czy moje urządzenie jest objęte gwarancją lub umową?

Po zalogowaniu w Portalu Napraw kliknij zakładkę *Validate Warranty and Entitlement* (Weryfikacja gwarancji i uprawnień). Wprowadź *Serial Number(s)* (Numer seryjny) w odpowiednim polu, kliknij przycisk *Validate* (Weryfikuj), a system wyświetli model i aktualne informacje dotyczące gwarancji/umowy dla danego urządzenia.

25. Gdzie mogę znaleźć numer seryjny mojego urządzenia?

W portalu społeczności pomocy technicznej dostępny jest [artykuł poradnikowy](#).

26. Nie mogę znaleźć, nie widzę lub nie znam numeru seryjnego mojego uszkodzonego urządzenia. Co mam zrobić?

W takim przypadku na ekranie Add Products (Dodaj produkty) kliknij pole wyboru „I don't have a Serial #” (Nie mam numeru seryjnego). System poprosi o wybranie modelu produktu. Kiedy urządzenie zostanie dodane do zamówienia naprawy bez podania numeru seryjnego, niemożliwa jest weryfikacja uprawnień. Naprawa jest uważana za naprawę według taryfy za incydent (naprawa płatna za czas i materiały). Jeśli wiesz, że urządzenie jest objęte gwarancją lub umową, skorzystaj z procedury kwestionowania statusu uprawnień zaraz po dodaniu urządzenia do koszyka (ale przed złożeniem zamówienia naprawy). Zobacz w tym dokumencie odpowiedź na pytanie „Co mam zrobić, jeśli Portal Napraw pokazuje, że naprawa jest płatna, podczas gdy moje urządzenie jest objęte gwarancją lub umową?”.

27. Jak wybrać właściwy numer seryjny, kiedy mam do wyboru kilka opcji?

W niektórych przypadkach numer seryjny może być powiązany z kilkoma opisami produktu. W oknie pop-up z listą Serial Number / Product Name (Numer seryjny / nazwa produktu) wybierz pierwszą opcję. Na ekranie Add Products (Dodaj produkty) sprawdź typ zgłoszenia (Job Type), który może być oznaczony jako: Warranty (Gwarancja), Contract (Umowa) lub Billable (Płatne). Jeśli typ zgłoszenia jest inny, niż powinien, usuń tę pozycję z koszyka i wprowadź ją ponownie, wybierając następną opcję z listy Serial Number / Product Name (Numer seryjny / nazwa produktu). Powtórz tę operację, aż typ zgłoszenia będzie zgodny z Twoimi oczekiwaniami. Jeśli nie uzyskasz spodziewanego rezultatu, skorzystaj z procedury Service Entitlement Dispute (Kwestionowanie uprawnień serwisowych).

28. Co to jest numer referencyjny klienta?

Portal Napraw pozwala klientom dodać własny, firmowy, wewnętrzny numer referencyjny do zamówienia naprawy poszczególnych urządzeń. Pole Customer Reference Number (#) (Numer referencyjny klienta) to pole tekstowe na dowolny tekst, dostępne na ekranie **Add Products** (Dodaj produkty). Każde urządzenie dodane do zamówienia naprawy może mieć taki sam lub indywidualny numer referencyjny.

29. Z jakiej metody wysyłki zwrotnej Zebra korzysta w celu odesłania mi naprawionego urządzenia? Czy mogę wybrać przewoźnika do odesłania naprawionych urządzeń?

Naprawione produkty zostaną odesłane użytkownikowi bez dodatkowych opłat przesyłką ekonomiczną oferowaną przez preferowanego przewoźnika firmy Zebra, często transportem lądowym. Możesz na własny koszt wybrać innego przewoźnika i/lub zmienić rodzaj transportu na szybszy. Wykorzystaj część *Return Shipment Details* (Informacje dot. wysyłki zwrotnej) na ekranie **Shipment Details** (Informacje dot. wysyłki), aby określić mające zastosowanie opcje wyboru przewoźnika.

30. Czy muszę wypełnić pola **Return Shipment Details** (Informacje dot. wysyłki zwrotnej)?

Nie, część *Return Shipment Details* (Informacje dot. wysyłki zwrotnej) jest opcjonalna. Wypełnij te pola, jeśli chcesz wybrać innego przewoźnika i/lub zmienić rodzaj transportu zwrotnego na szybszy. Ta część powinna pozostać pusta, jeśli Twoja umowa obejmuje usługi Fastrack lub przyspieszoną wymianę z banku urządzeń zastępczych.

31. Co mam zrobić, jeśli Portal Napraw pokazuje, że naprawa jest płatna, podczas gdy moje urządzenie jest objęte gwarancją lub umową?

Jeśli uważasz, że Twoje urządzenie powinno być objęte umową lub gwarancją, wybierz „Dispute” (Kwestionowanie) w części ekranu tworzenia zamówienia naprawy przeznaczonej na informacje i wybierz *Contract* (Umowa) lub *Warranty* (Gwarancja) odpowiednio do okoliczności. Uwaga: przy wyborze umowy (*Contract*) wymagane jest podanie numeru umowy, a przy wyborze gwarancji (*Warranty*) wymagane jest podanie daty zakupu. Można także opcjonalnie dołączyć dokumenty potwierdzające (kopię umowy lub dowodu zakupu), aby pomóc w rozstrzygnięciu sprawy zakwestionowanego statusu uprawnień. Punkt wsparcia serwisowego firmy Zebra (Repair Help Desk) rozpatrzy sprawę i zweryfikuje status ochrony serwisowej. Możemy skontaktować się z Tobą, jeśli potrzebne będą dodatkowe informacje. Aby wyświetlić wskazówki krok po kroku na temat kwestionowania płatnej naprawy, [kliknij tutaj](#) albo na stronie [Resources and Training](#) (Zasoby i szkolenia) wybierz przewodnik szkoleniowy *Disputing Entitlement or Repeat Repair* (Kwestionowanie statusu uprawnień lub powtórna naprawa).

32. Czy Zebra pokrywa koszt wysyłki urządzeń do serwisu?

Partnerom i klientom w określonych krajach, którzy za pomocą internetowego Portalu Napraw zamawiają naprawy urządzeń objętych umową Zebra OneCare, Zebra oferuje opłaconą z góry etykietę wysyłkową, która umożliwi bezpłatne przesłanie urządzenia do centrum serwisowego Zebry transportem lądowym za pośrednictwem preferowanego przewoźnika firmy Zebra. Dokładne informacje podane są na stronie [Prepaid Shipping Label Offer](#) (Oferta opłaconej etykiety wysyłkowej).

33. Jak mogę utworzyć opłaconą etykietę wysyłkową?

Jeśli jesteś klientem kwalifikującym się do skorzystania z tej oferty (patrz pytanie i odpowiedź na ten temat powyżej), [kliknij tutaj](#), aby wyświetlić wskazówki krok po kroku na temat tworzenia opłaconej etykiety wysyłkowej (*Generating a Prepaid Shipping Label*). Można je znaleźć także na stronie [Prepaid Shipping Label Offer](#) (Oferta opłaconej etykiety wysyłkowej) lub na stronie [Resources and Training](#) (Zasoby i szkolenia).

34. Kiedy klikam opcję „Generate Shipping Label” (Utwórz etykietę wysyłkową), wyświetlany jest komunikat, że nie mam uprawnień do skorzystania z tej oferty. Dlaczego?

Po złożeniu zamówienia naprawy tylko uprawnione zamówienia kwalifikują się do uzyskania opłaconej etykiety wysyłkowej (więcej informacji znajdziesz w pytaniu i odpowiedzi „Czy Zebra pokrywa koszt wysyłki urządzeń do serwisu?”). Podobnie też tylko urządzenia objęte umową z usługą odbioru są uprawnione do tej usługi. Inni klienci powinni wyjść z ekranu i poczekać na e-mail z autoryzacją zamówienia, w tym numer RMA oraz list przewozowy z adresem wysyłkowym i instrukcjami. Jeśli uważasz, że możesz korzystać z usługi odbioru urządzeń, użyj procedury kwestionowania statusu uprawnień (opisanej w pytaniu i odpowiedzi „Jak mogę zamówić odbiór urządzenia objętego umową w przypadku, gdy status uprawnień jest kwestionowany?”).

35. Jak ustalana jest wycena w przypadku napraw płatnych?

W przypadku napraw według taryfy za incydent Zebra stosuje stałą, trzypoziomą strukturę cenową zależną od rodzaju i zakresu wymaganej naprawy:

- *Usługi diagnostyczne (poziom 1)* obejmują następujące usługi diagnostyczne oraz wysyłkę zwrotną do klienta metodą standardową za pośrednictwem preferowanego przewoźnika firmy Zebra: ocena produktu w przypadku produktów sklasyfikowanych jako „Nie wykryto problemu / Nie wykryto usterki”; naprawa produktu w przypadku problemu, który został rozwiązany przez przywrócenie oprogramowania, systemu operacyjnego lub oprogramowania firmware bez użycia części zamiennych; zwrot produktów do klienta ze względu na niewystarczające informacje/brak autoryzacji; lub zwrot produktów do klienta ze względu na odrzucenie przez klienta dostarczonej przez firmę Zebra wyceny (lub ponownej wyceny) bądź brak odpowiedzi klienta w ciągu 30 dni na wycenę (lub ponowną wycenę).
- *Drobne naprawy (poziom 2)* obejmują diagnozę problemu i naprawę elementów zewnętrznych (np. paneli przycisków, spustów). Ceny poziomu 2 obejmują także wysyłkę zwrotną do klienta metodą standardową za pośrednictwem preferowanego przewoźnika firmy Zebra.
- *Większe naprawy (poziom 3)* obejmują diagnozę problemu oraz naprawę podzespołów wewnętrznych, np. naprawę płytki drukowanej i wymianę wyświetlacza, jeśli nie był użytkowany niezgodnie z zaleceniami. Płytki drukowane są naprawiane lub wymieniane zgodnie z aktualnymi fabrycznymi specyfikacjami technicznymi stosowanymi przez firmę Zebra. Ceny poziomu 3 obejmują także wysyłkę zwrotną do klienta metodą standardową za pośrednictwem preferowanego przewoźnika firmy Zebra.

Podczas wypełniania zamówienia naprawy w Portalu klient zostanie poproszony o podanie kodu usterki, który zostanie wykorzystany do sporządzenia wyceny kosztu naprawy. Klient odpowiada za przeprowadzenie wystarczającej diagnostyki, aby możliwe było precyzyjne ustalenie przyczyny problemu będącej podstawą wyceny sporządzanej następnie przez firmę Zebra. Jeśli po inspekcji w centrum serwisowym firmy Zebra wymagana naprawa będzie różniła się od diagnozy przeprowadzonej przez klienta, klient otrzyma ponowną wycenę.

36. Skąd mogę wiedzieć, czy moje zamówienie zostało wypełnione pomyślnie i mogę wysłać urządzenia do naprawy?

Kiedy potwierdzisz swoje zamówienie objęte umową lub gwarancją (albo podasz dane płatnicze w przypadku naprawy płatnej / według taryfy za incydent), system przeniesie Cię na stronę Order Confirmation (Potwierdzenie zamówienia) z informacją, że „Your repair order has been accepted” (Twoje zamówienie naprawy zostało przyjęte).

37. Czy mogę sprawdzić status zamówień naprawy złożonych przeze mnie lub inną osobę z mojej firmy?

Tak, na stronie głównej Portalu kliknij „Order Status” (Status zamówienia). Domyślnie ekran ten pokazuje wszystkie zamówienia utworzone w Twojej firmie w ciągu ostatnich 30 dni w porządku chronologicznym. Wyniki można filtrować według daty — lub szukać danego numeru zamówienia, numeru seryjnego i/lub numeru referencyjnego klienta. Użytkownicy mogą modyfikować domyślne ustawienia użytkownika, aby wyświetlić tylko złożone przez siebie zamówienia naprawy. [Kliknij tutaj](#), aby wyświetlić wskazówki krok po kroku na temat ustawiania preferencji użytkownika.

38. Jakie są różne statusy zamówień naprawy i co oznaczają?

Istnieją dwa poziomy statusy zamówień naprawy — *Order Status* (Status zamówienia) oraz *Line Item Status* (Status pozycji). *Order Status* (Status zamówienia) to ogólny status całego zamówienia. *Line Item Status* (Status pozycji) to status poszczególnych urządzeń w zamówieniu naprawy. Oto lista wszystkich statusów zamówienia i pozycji z krótkim opisem:

Możliwe statusy zamówienia

- *Pending* (Oczekuje): Zamówienie zostało utworzone, ale informacja o zleceniu nie została wysłana do centrum serwisowego.
- *Submitted* (Złożone): Informacja została wysłana do centrum serwisowego, ale nie ma jeszcze potwierdzenia.
- *Closed* (Zamknięte): Zamówienie naprawy zostało zrealizowane.
- *Cancelled* (Anulowane): Zamówienie naprawy zostało anulowane.

Możliwe statusy pozycji

- *Pending* (Oczekuje): Zamówienie zostało utworzone, ale informacja o zleceniu nie została wysłana do centrum serwisowego.
- *Open* (Otwarte): Informacja została wysłana do centrum serwisowego, ale nie ma jeszcze potwierdzenia.
- *Received* (Otrzymane): Autoryzowane centrum serwisowe otrzymało produkt.
- *Repair Started* (Naprawa rozpoczęta): Naprawa produktu została rozpoczęta w centrum serwisowym.

- *Repair Completed* (Naprawa zakończona): Naprawa została wykonana.
- *Shipping* (Wysyłka): Urządzenie zostało wysłane.
- *RMA Closed* (Zamówienie RMA zamknięte): Zamówienie zostało zrealizowane i zamknięte.
- *Cancelled* (Anulowane): Naprawa urządzenia została anulowana.

[Kliknij tutaj](#), aby wyświetlić odpowiedni przewodnik szkoleniowy, albo na stronie [Resources and Training](#) (Zasoby i szkolenia) wyświetl wskazówki na temat *Searching and Viewing Repair Order Information* (Wyszukiwanie i wyświetlanie informacji o zamówieniach naprawy).

39. Jak mogę edytować lub anulować złożone zamówienie naprawy?

Uwaga: zamówienie naprawy zostaje automatycznie anulowane, jeśli urządzenie nie zostało otrzymane w ciągu 30 dni, a od użytkownika nie jest wymagane żadne dodatkowe działanie w celu zmiany statusu zamówienia. Aby edytować lub aktywnie anulować zamówienie w ciągu 30 dni od jego złożenia, skontaktuj się z punktem wsparcia serwisowego (Repair Help Desk) i podaj numer zamówienia oraz cel kontaktu. [Kliknij tutaj](#), aby przejść na stronę Contact Support (Kontakt z działem pomocy), i znajdź odpowiedni numer kontaktowy do działu pomocy dla danego rodzaju urządzenia (drukarka lub produkt dla firm / komputer mobilny / skaner) oraz lokalizacji.

40. Czy mogę ponownie wydrukować dokumentację dotyczącą mojego zamówienia naprawy?

Tak, przejdź do zakładki *Order Status* (Status zamówienia), aby wyszukać zamówienie naprawy. Kliknij swoje zamówienie naprawy, a na ekranie *Order Details* (Informacje dot. zamówienia) wyświetlona będzie dokumentacja dotycząca zamówienia naprawy w części *Documents* (Dokumenty) po prawej stronie ekranu. Kliknij link *Documents* (Dokumenty), aby pobrać lokalną kopię, którą można wyświetlić i wydrukować.

41. Jak mogę usunąć osobę do kontaktu, aby nie była widoczna w Portalu?

Możliwa jest edycja kontaktowego numeru telefonu, ale nie można obecnie usunąć osoby do kontaktu w Portalu Napraw, bo jej dane mogą być wykorzystywane także w innych celach poza zamówieniami napraw i osoba ta może być powiązana z zamówieniem będącym w trakcie realizacji. Aby poprosić o usunięcie osoby do kontaktu, żeby nie była widoczna w Portalu, skontaktuj się z punktem wsparcia serwisowego firmy Zebra (Repair Help Desk).

42. Czy w jednym zamówieniu naprawy mogę umieścić więcej niż jeden produkt?

Tak, nie ma ograniczenia liczby produktów dodawanych do zamówienia naprawy. Po wprowadzeniu informacji o pierwszym produkcie na ekranie *Product Details* (Informacje dot. produktu) i dodaniu urządzenia do koszyka pola wprowadzania danych zostaną wyczyszczone i można dodać więcej urządzeń. W przypadku większych zamówień zalecamy wykorzystanie prostej i szybszej funkcji ładunku zbiorczego w Portalu Napraw. Krótkie instrukcje dotyczące tworzenia ładunków zbiorczych podane są w przewodniku [Performing a Bulk Load](#) (Tworzenie ładunku zbiorczego) na stronie [Resources and Training](#) (Zasoby i szkolenia) w dziale *Request a Repair* (Zamów naprawę) witryny [Zebra.com](#).

43. Jeśli wcześniej podczas tworzenia zamówienia zrobiłam błąd, ale zauważyłam to dopiero po dotarciu do ekranu podsumowania, czy mogę wrócić i edytować te informacje?

Tak, u dołu ekranu *Review Order* (Sprawdź zamówienie) znajduje się przycisk *Previous* (Wstecz). Klikając go, wrócisz do poprzedniego ekranu. Możesz kliknąć ten przycisk kilka razy, aby cofać się przez poprzednie ekrany w procedurze tworzenia zamówienia.

Kiedy dotrzesz do ekranu zawierającego informacje, które chcesz edytować, po prostu wprowadź zmiany i kliknij przycisk *Next* (Dalej) kilka razy, aby przejść ponownie do ekranu *Review Order* (Sprawdź zamówienie).

44. Dokąd należy wysłać urządzenia?

Po złożeniu zamówienia naprawy użytkownik otrzyma potwierdzenie z listem przewozowym (oraz adresem wysyłkowym) lub — w zależności od poziomu uprawnień serwisowych — będzie mógł utworzyć etykietę wysyłkową albo zamówić odbiór urządzeń za pomocą narzędzi w Portalu.

Uwaga: Zebra prowadzi różne centra serwisowe specjalizujące się w różnych urządzeniach i w tej chwili jesteśmy w trakcie wprowadzania zmian w lokalizacjach punktów napraw dla wielu klientów. W związku z tym może się zdarzyć, że użytkownik będzie musiał wysłać urządzenia na adres inny niż ten, z którego korzystał dotychczas — a jeśli odsyłasz kilka urządzeń, możliwe, że trzeba będzie je wysłać do naprawy do różnych miejsc. Urządzenia, które mają trafić do tego samego punktu, można wysłać jako jedną paczkę.

45. Jak mogę zamówić odbiór urządzenia objętego umową w przypadku, gdy status uprawnień jest kwestionowany?

W takim przypadku można to zrobić na dwa sposoby. Możesz zadzwonić do punktu wsparcia serwisowego (Repair Help Desk) w celu uzyskania pomocy. Możesz też skorzystać z Portalu Napraw w następujący sposób. Najpierw musisz wypełnić część dotyczącą kwestionowania statusu uprawnień / ochrony serwisowej i zgłosić zamówienie do rozpatrzenia przez punkt wsparcia serwisowego (Repair Help Desk). Kiedy otrzymasz e-mail z powiadomieniem, że sprawa została rozstrzygnięta na Twoją korzyść, zaloguj się ponownie do Portalu. Przejdź do strony Order Status (Status zamówienia), wyświetl zamówienie i wybierz przycisk Schedule Pickup / Collection (Zamów odbiór urządzenia) u góry ekranu.

46. Co muszę wysłać z urządzeniem po złożeniu zamówienia naprawy?

Po złożeniu zamówienia naprawy wydrukuj list przewozowy zawierający adres, na który należy wysłać urządzenie. Wydrukowany list przewozowy należy wysłać z urządzeniami do naprawy w tym samym opakowaniu. Prosimy nie wysłać materiałów eksploatacyjnych i akcesoriów, takich jak karty SIM, karty pamięci, anteny, kable, pokrowce, rysiki lub instrukcje obsługi, bo Zebra nie gwarantuje ich zwrotu.

47. Jaki jest standardowy czas realizacji zamówienia naprawy?

Standardowy czas wykonania naprawy różni się w zależności od tego, czy urządzenie jest objęte umową serwisową Zebra OneCare lub czy produkt objęty jest tylko gwarancją producenta.

W przypadku urządzeń objętych umową Zebra OneCare SV (Special Value) Zebra dokłada stosownych starań w celu naprawy każdego produktu w ciągu pięciu (5) dni świadczenia usług („czas wykonania naprawy”) od otrzymania produktu przez centrum serwisowe. W przypadku urządzeń objętych umową Zebra OneCare Essential Zebra dokłada stosownych starań w celu naprawy każdego produktu w ciągu trzech (3) dni świadczenia usług od otrzymania produktu przez centrum serwisowe. W przypadku urządzeń objętych umową Zebra OneCare Select Zebra zapewnia produkty zastępcze zamiast zepsutych produktów Zebry wymagających naprawy i mających odpowiednią autoryzację naprawy i wysyła je tego samego dnia lub w ciągu 24 godzin.

Czasy wykonania naprawy mogą się różnić w niektórych regionach; aby potwierdzić czas wykonania naprawy w swoim regionie, należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem firmy Zebra ds. usług. Usługa zostanie wykonana ze stosowną starannością i z zastosowaniem odpowiednich umiejętności. Usterki produktów mogą być różnego stopnia i dlatego czasy wykonania naprawy są docelowe, lecz nie są gwarantowane. Usługi naprawcze są wykonywane w dni świadczenia usług, a czas wykonania usług liczy się na podstawie tych dni.

Standardowy czas wykonania naprawy według taryfy za incydent (naprawa płatna za czas i materiały) to 10 dni roboczych. Zebra nie składa żadnych zobowiązań dotyczących czasu wykonania w przypadku napraw gwarancyjnych.

48. Kupiliśmy właśnie urządzenie i przyszło ono uszkodzone / wadliwe (DOA). Co należy zrobić w takim przypadku?

Urządzeń dostarczonych w stanie niesprawnym (DOA) nie można zgłaszać za pomocą Portalu Napraw. Skontaktuj się z punktem wsparcia serwisowego (Repair Help Desk) dla swojej lokalizacji, aby zgłosić DOA do zwrotu.

49. Jak mogę dodać w zamówieniu konserwację baterii?

Za pomocą Portalu Napraw można zwracać w celu wymiany tylko baterie objęte umowami na usługi konserwacji baterii Zebra OneCare. (W przypadku innych opcji umów serwisowych dotyczących baterii należy wykorzystać standardową procedurę poza Portalem.) W celu potwierdzenia ochrony serwisowej na ekranie Add Products (Dodaj produkty) podaj numer seryjny urządzenia z baterią, aby dodać urządzenie do koszyka. Wyświetlone zostanie pytanie „Do you also want to return the battery?” (Czy chcesz także wysłać baterię?). Kiedy klikniesz przycisk OK, do koszyka zostaną dodane dwie pozycje: jedna to urządzenie, a druga to bateria. Jeśli nie chcesz wysłać urządzenia, lecz samą baterię, wystarczy kliknąć pozycję z urządzeniem i usunąć je za pomocą przycisku Delete (Usuń). Kiedy otrzymamy odesłaną baterię, wyślemy Ci baterię zamienną.

50. Co to jest powtórna naprawa?

Wszystkie naprawy wykonane w centrum serwisowym objęte są 30-dniową gwarancją. Jeśli urządzenie naprawione przez autoryzowane centrum serwisowe firmy Zebra ulegnie awarii z tego samego powodu w ciągu 30 dni od otrzymania z centrum serwisowego, druga naprawa kwalifikuje się jako „Repeat Repair” (Powtórna naprawa), o ile urządzenie nie zostało uszkodzone fizycznie lub z powodu zalania. W takim wypadku urządzenie zostanie naprawione nieodpłatnie. Dokładne informacje podane są w odpowiednim dokumencie z warunkami.

Zamówienie naprawy w takiej sytuacji można złożyć za pomocą Portalu Napraw. Złóż zamówienie naprawy według normalnej procedury. Jeśli naprawa zostanie wyświetlona jako płatna, urządzenie można oznaczyć jako *Repeat Repair* (Powtórna naprawa) za pomocą funkcji *Dispute* (Kwestionowanie). Aby wyświetlić wskazówki krok po kroku na temat kwestionowania płatnej naprawy, [kliknij tutaj](#) albo na stronie [Resources and Training](#) (Zasoby i szkolenia) wybierz przewodnik szkoleniowy *Disputing Entitlement or Repeat Repair* (Kwestionowanie statusu uprawnień lub powtórna naprawa).

51. Czy do tego samego zamówienia naprawy mogę dodać komputery mobilne, skanery i drukarki?

Tak, wszystkie produkty Zebra można dodać do tego samego zamówienia naprawy. Trzeba mieć na uwadze, że różne produkty ujęte w tym samym zamówieniu mogą być naprawiane w różnych punktach serwisowych. W liście przewozowym podana będzie informacja, które produkty należy wysłać do odpowiednich punktów serwisowych. Oprócz tego w zamówieniu naprawy na ekranach Add Products (Dodaj produkty) i Order Summary (Podsumowanie zamówienia) przy każdym produkcie podany jest punkt serwisowy.

52. W jaki sposób należy złożyć zamówienie na płatną naprawę drukarki (według taryfy za incydent) w Meksyku?

W Meksyku do złożenia zamówienia płatnej naprawy — tj. nieobjętej umową serwisową Zebra OneCare ani gwarancją — wymaga się, aby użytkownik Portalu miał konto finansowe w firmie Zebra, co umożliwi firmie Zebra przetwarzanie takich zamówień naprawy na podstawie zamówienia zakupu (PO) wystawionego przez firmę użytkownika. W przypadku napraw drukarek w Meksyku wycena naprawy podawana jest po otrzymaniu i zdiagnozowaniu drukarki w punkcie serwisowym. Wycena zostaje przygotowana później, a użytkownik jest powiadamiany, kiedy jest gotowa. Dlatego w czasie składania zamówienia za pomocą Portalu Napraw w wymaganym polu PO Number (Numer zamówienia zakupu) na ekranie Payment (Płatność) możesz wpisać „N/A” (Nie dotyczy) lub „Not Available” (Brak). Kiedy otrzymasz powiadomienie, że wycena naprawy jest gotowa, zaloguj się w Portalu, wyszukaj zamówienie naprawy, aby zobaczyć wycenę, a następnie dokonaj płatności za zamówienie zakupu, podając numer zamówienia zakupu i dołączając plik z zamówieniem zakupu. Płatności kartą kredytową nie są obecnie dostępne w Meksyku.

53. W polu Ship-to Address (Adres wysyłkowy) pojawiły się dodatkowe adresy. Czy mam rację?

Tak. W ramach porządkowania kont połączyliśmy w naszym systemie konta niefinansowe. [Dodaliśmy funkcję oszczędzającą czas](#). Jako użytkownik Portalu możesz ustawić domyślny adres wysyłkowy na ekranie User Preference (Preferencje użytkownika) w Portalu Napraw.

54. Korzystaliśmy już z serwisu drukarek firmy Zebra. Czy mogę teraz korzystać z Portalu Napraw?

Tak, jest to możliwe. Portal Napraw firmy Zebra jest teraz dostępny i możesz tam zamówić naprawę. Portal oferuje klientom łatwe, wygodne i szybkie narzędzie dostępne przez całą dobę.

55. Jak mogę uzyskać dostęp do Portalu Napraw?

Aby zacząć korzystać z Portalu, wystarczy wypełnić krótki formularz [na stronie rejestracji w Portalu](#). Otrzymasz e-mailem tymczasowe hasło w ciągu 24 godzin. Uwaga: nawet jeśli masz już dostęp do innych portali firmy Zebra, w celu dostępu do Portalu Napraw wymagana jest jednorazowa rejestracja. Jeśli Twoja firma jest uczestnikiem programu firmy Zebra PartnerConnect, skontaktuj się ze swoim administratorem ds. programu i poproś o dostęp do aplikacji firmy Zebra lub skontaktuj się z [Partner Interaction Center](#), aby uzyskać więcej informacji.

56. Gdzie mogę znaleźć więcej informacji o funkcjach i zaletach Portalu Napraw?

W portalu Zebra.com dostępne są różne zasoby dla nowych użytkowników, m.in. [Overview of the Portal's Features and Benefits](#) (Przegląd funkcji i zalet Portalu) oraz część poświęcona zasobom i szkoleniom — [Resources & Training](#) (gdzie znajdują się wskazówki, przewodniki i prezentacje wideo).