



ONARIM SİPARİŞ PORTALI

(Mobil Bilgisayar, Barkod Okuyucu, Xplore Tablet & Yazıcı Onarımları)

SIKÇA SORULAN SORULAR

Eylül 2021

Zebra, Mobil Bilgisayarlar, Barkod Okuyucular, RFID, Tabletler ve Yazıcılar için onarımların yetkilendirilmesi ve onarım siparişlerinin gönderilmesi için Zebra Onarım Siparişi Portalının kullanımıyla ilgili en sık karşılaşılan soruların çözümlerine yardımcı olmak amacıyla aşağıdaki bilgileri sağlar. Bu belge ve ek bilgiler Zebra.com'un Zebra Destek ve İndirilebilir Dosyalar bölümünde [Onarım Talebi](#) kısmında bulunabilir.

1. Ücretlendirilebilir onarım siparişimde her cihaz için ayrı sipariş emri numarası ve belgesi girebilir miyim?

Evet, bunu yapabilirsiniz. Ödeme ekranında "Birden fazla Sipariş Emri var" yazan bir onay kutusu vardır ve bu seçildiğinde siparişteki faturalandırılacak onarım birimleri tek tek listelenir. Her satırda, o cihaza özel sipariş emri numarasını girmenize olanak veren bir alan vardır. Dosya eki bölümünde, dosya ekle düğmesini kullanarak sınırsız sayıda sipariş emri belgesi ekleyebilirsiniz.

2. Brezilya'da bulunan sözleşme kapsamındaki cihazlarım için adresten alma hizmetlerini nasıl ayarlarım?

Onarım siparişinize adresten alma kapsamındaki bir ürün eklerken Ürün Ekle ekranında "Adresten Almayı Planla" yazan ek bir onay kutusunu göreceksiniz. Bu onay kutusunu seçtiğinizde Zebra, seçilen sevkiyat adresi ve ilgili yetkili için yerel taşıyıcı ile adresten alma hizmeti ayarlayacaktır.

3. Birden çok Sipariş Emri numarasını ve Sipariş Emri dosyasını nasıl girebilirim?

Ödeme ekranında Sipariş Emri ödeme seçeneği görüntülendiğinde "Birden fazla Sipariş Emri var" onay kutusu vardır. Bu onay kutusu seçildiğinde, onarım siparişindeki tüm faturalandırılacak satırlar görüntülenir ve her satır için ayrı bir Sipariş Emri numarası girilebilir. "Dosya Ekle" düğmesi, onarım siparişine birden fazla Sipariş Emri dosyası eklemenize olanak tanır.

4. Onarım bildirim e-postalarını tercih ettiğim dilde alabilir miyim?

Evet, bunu yapabilirsiniz. Ayarlar ekran seçeneklerine Dil Tercihini seçimini ekledik. Bu aşağı açılan menü, onarım bildirim e-postalarını desteklediğimiz dillerden birinde almayı seçmenize olanak tanır.

5. Eski Xplore veya Zebra dayanıklı tabletimdeki işletim sistemi sürümünü veya işletim sistemini yeniden görüntülemeyi nasıl belirtebilirim?

Ürün Ekle ekranında ürün eklerken, ekranın sağ tarafında ek bir İşletim Sistemi Seçimi açılır menüsü bulunur. Bu aşağıya açılan seçici, çeşitli Android ve Windows işletim sistemi sürümlerini içerir. İşletim sisteminin yeniden yüklenmemesini tercih ederseniz, "Yeniden görüntüleme" seçeneği de vardır. Ayrıca gerekirse, Sorun Detayı bölümünde listelenmemiş bir işletim sistemi sürümü belirtmenize olanak tanıyan "Diğer"i de seçebilirsiniz.

6. Ödeme yaparken fatura bilgilerimi değiştirebilir miyim?

Evet, Zebra ile Sipariş Emri ödeme koşullarına sahip bir finansal hesabınız varsa bunu yapabilirsiniz. Aksi takdirde, fatura bilgilerinizi güncellemek için Zebra destek ile iletişime geçmeniz gerekir.

7. Onarım Siparişi sekmesinde Toplu Yükleme ile ilgili yeni bir alan fark ettim. Bu işlev değişti mi?

Toplu Yükleme iyileştirildi. Bu özellik artık verilerinizi arka planda yüklüyor. Kullanıcı olarak siz oturumu kapatabilir veya Portalın diğer alanlarına gidebilirsiniz (örneğin, aynı anda Onarım Durumu sekmesine gidebilirsiniz). Yükleme tamamlandığında, otomatik bir e-posta bildirim alırsınız.

Onarım Siparişleri sekmesindeki bu yeni Toplu Yükleme durumu alanını kullanarak toplu yüklemenin ilerlemesini de kontrol edebilirsiniz. Toplu yükleme tamamlandığında, durum "tamamlandı" veya "hatalarla tamamlandı" olarak gösterilir ve size sipariş gönderiminize devam edebileceğinizi bildirir.

8. Cihazlarımın adresten alınması ile ilgili bilgileri bulabileceğim ekranda bir değişiklik fark ettim, bu doğru mu?


Evet doğru. Sizin için Adresten Alma Sürecini basitleştirdik. Sözleşmelerinde adresten alma işlevselliği bulunan müşterilerimiz ve iş ortaklarımız, bir onarım siparişi verdikten sonra artık adresten alma talebinde bulunmanın daha kolay olduğunu görecekler. Taşıyıcı için mevcut adresten alma zamanları, artık sizin sağladığınız adresten alma bilgilerine göre otomatik olarak hesaplanmaktadır.

Ayrıca, Onarım Ayrıntıları ekranında adresten alma ile ilgili detayları inceleyebilirsiniz. Adresten alma bilgilerinizi görüntülemek için onarım siparişini aramanız yeterlidir.

9. Her müşterim için benzersiz bir Kullanıcı Kimliğine ihtiyacım yok gibi görünüyor, değil mi?

Evet doğru. Birkaç farklı müşterisi olan Portal kullanıcılarının artık her müşteri için benzersiz bir oturum açmaları gerekmiyor. Kullanıcı, Şubat 2019'un sonundan itibaren müşteri bağlantıları talep edebilir

10. Birkaç alanın yanında bir dairenin içinde bir bilgi simgesi gördüm, bu ne anlama geliyor?

Kullanıcı deneyiminin her adımında kullanıcıya yardım sağlamak istiyoruz.  simgesi size önemli alanlar hakkında daha fazla bilgi sağlar. Bu bilgiler seçiminizi yönlendirir. Onarım Siparişi Portalındaki her sayfadan Bağlam İçi Yardıma erişebileceğinizi unutmayın. Mevcut sayfaya ilgili yardımları ve eğitim kılavuzlarını görüntülemek için ekranın sağ alt köşesinden Yardım'a gidebilirsiniz.

11. Zebra Onarım Sipariş Portalını kullanarak hangi onarım siparişlerini gönderebilirim?

EMEA, APAC ve NA bölgelerindeki portal kullanıcılarımız herhangi bir arızalı ürün için (Mobil Bilgi İşlem, Veri Yakalama ve Yazıcılar) onarım siparişi verebilir. Meksika'da yazıcı onarımları da portaldan girilebilir. Ürünlerimiz hakkında daha fazla bilgi için lütfen Zebra.com adresini ziyaret edin.

12. Ne gibi otomatik onarım durumu e-posta bildirimleri alabilirim?

Zebra onarımları (Onarım Portalından veya e-posta ya da telefon yoluyla gönderilmiş olmalarından bağımsız olarak) için mevcut bildirimler aşağıdaki gibidir:

1. Cihazlar Henüz Bize Ulaşmadı – (14 Günlük İlk Hatırlatma)
2. Cihazlar Henüz Bize Ulaşmadı – (21 Günlük Son Hatırlatma)
3. Cihaz(lar) Zebra Onarım Merkezine Ulaştı
4. Cihaz(lar) Zebra Onarım Merkezinden Gönderildi
5. İstenen Onarım için Sipariş Emri veya Kredi Kartı Ödemesi Henüz Alınmadı (İlk Hatırlatma)
6. İstenen Onarım için Sipariş Emri veya Kredi Kartı Ödemesi Henüz Alınmadı (Son Hatırlatma)
7. Arızalı Cihaz(lar) Bekleniyor Ancak Henüz Bize Ulaşmadı (İlk Hatırlatma)
8. Arızalı Cihaz(lar) Bekleniyor Ancak Henüz Bize Ulaşmadı (Son Hatırlatma)
9. Onarım(lar) için Parça Bekleniyor – İlk Bildirim
10. Onarım(lar) için Parça Bekleniyor – İki Haftada Bir Güncelleme
11. Onarım Parçaları Geldi

13. Onarım durumu e-posta tercihlerini ayarlayabilir miyim?

Evet, otomatik onarım durumu e-posta bildirimlerini almak için bunlara abone olabilirsiniz. Farklı bildirimlerin ve mevcut abonelik seçeneklerinin tam açıklaması, Onarım E-posta Bildirimi Tercihlerini Ayarlama kılavuzunda verilmiştir. Sayfa 3'teki talimatları izlemeniz gerekir: "E-posta Bildirimi Tercihlerini Ayarlama". Veya onarım taleplerini göndermek için kullandığınız e-posta adresiyle Onarım Yardım Masamızla iletişime geçerek abone olmayı talep edebilirsiniz.

14. Neden şimdi şirketimden gelen ve benim oluşturmadığım ek onarım siparişlerini görüyorum?

Oluşturmadığınız onarım siparişlerini görüyorsanız, şirketinize ait 2 hesap birleştirilmiş demektir. Kullanıcı Tercihleri Sekmesine gidebilirsiniz. "Görüntülenecek Siparişler" adlı bölüme ilerleyin. Orada bir filtre işlevi bulacaksınız. Yalnızca sizin kaydettiğiniz veya gönderdiğiniz onarım siparişlerini görüntülemeyi seçebilirsiniz.

15. Bir ilgili yetkiliyi veya fatura/gönderim adresini nasıl düzenlerim? Bir ilgili yetkiliyi veya işyeri adresini kaldırabilir miyim?

Bir ilgili yetkiliyi veya fatura/gönderim adresini düzenlemek istiyorsanız, lütfen yardım masasıyla iletişime geçin. Müşteri Temsilcilerimiz size rehberlik edecektir. Bir portal kullanıcısının yalnızca iletişim bölümündeki telefon alanını düzenleyebileceğini unutmayın.

16. Onarımım beklemede görünüyor, parçaların ne zaman geleceğini nasıl anlarım?

Bazen, Zebra Teknisyenleri onarım için gönderilen cihazları analiz ettiğinde ve/veya test ettiğinde belirlenen arızanın onarımı için halen envanterimizde bulunmayan bir veya daha fazla yedek parça gerekir. Onarım Siparişi Portalında, parça bekleyen siparişler, Onarım Siparişleri sekmesindeki Onarım Siparişi Ayrıntıları ekranında Ürün Alt Durumu = Beklemede olarak belirtilir. "Parça Beklenen Tarihi" alanında da parçanın stoklarımıza varış tarihi ürün seviyesinde belirtilir.

17. Deneyimimi optimize etmek için hangi İnternet tarayıcısını kullanmalıyım?

Zebra, Onarım Siparişi Portalına erişirken Google Chrome'u kullanmanızı önerir. Portal, diğer tarayıcılar (Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox, vb.) kullanılarak da çalışsa da, performans sorunları veya diğer ekran içeriği sınırlamaları ile karşılaşabilirsiniz.

18. Onarım Siparişi Portalı hangi dilleri destekler?

Portal dillerinin mevcut listesi her zaman, Onarım Talebi sayfasında ekranın sol tarafındaki Giriş düğmesine tıkladığınızda görüntülenen açılır listede görüntülenebilir. Temmuz 2018 itibarıyla, Portal aşağıdaki 18 dilde mevcuttur: Arapça, Çince, Çekçe, Felemenkçe, İngilizce, Fransızca, Almanca, İbranice, İtalyanca, Japonca, Korece, Lehçe, Portekizce, Rusça, İspanyolca, İsveççe, Tayca ve Türkçe.

19. Şifremi unuttuysam veya şifremi değiştirmek istersem ne yapmalıyım?

Onarım Talebi sayfasında sol taraftaki Giriş düğmesine tıkladığınızda görüntülenen açılır listeden Portal kullanımı için tercih ettiğiniz dili seçin. Portal *Giriş* sayfası açılır. *Oturum Aç* düğmesinin altında bulunan *Şifrenizi bilmiyor musunuz?* linkini seçin. Bağlantıyı tıklayın ve kullanıcı adınızı girin. Portal kullanıcı hesabınıza kayıtlı e-posta adresine, şifrenizi sıfırlama talimatlarıyla birlikte geçici bir şifre gönderilecektir. Bunu yaparken hesap profiliniz için güvenlik sorularını seçip bunları yanıtlamanız da gerekebilir.

20. Kullanıcı profili bilgilerimi nasıl değiştiririm?

Kullanıcı profili bilgilerinizi (ad, soyadı, telefon numarası, güvenlik soruları, adres vb.) değiştirme konusunda yardım için lütfen Zebra Onarım Yardım Masası ile iletişime geçin. Destek İletişim sayfasına erişmek ve cihaz türünüz (yazıcı veya kurumsal ürün / mobil bilgisayar / barkod okuyucu) ve konumunuz için uygun destek iletişim numarasını bulmak için [burayı tıklayın](#).

21. Bir onarım siparişi için ilgili yetkilinin telefon numarasını nasıl değiştirebilirim?

14 Ekim 2017'den önce: Lütfen güncellenen telefon numarasını içeren yeni bir ilgili yetkili kaydı oluşturun. *14 Ekim 2017'den itibaren:* Ekim ayında kullanıma sunulan işlevsellik, kullanıcıların belirli bir onarım siparişi için ilgili yetkili kaydı için telefon numarasını değiştirmelerine olanak tanır. *İlgili Yetkili* açılır alanını tıklayın, ardından düzenlemek istediğiniz ilgili yetkiliyi seçin ve yeni telefon numarasını girmek ve kaydetmek için *Telefon Numarasını Güncelle* düğmesini tıklayın.

22. Portalı çok uzun süre kullanırsam oturumum otomatik olarak sona erer mi?

Portalı kullandığınız sürece oturumunuz aktif kalır. 2 saatten fazla işlem yapmazsanız oturumunuz zaman aşımına uğrar ve sistemden otomatik çıkış yaparsınız. Bu yaklaşım, onarım siparişlerini göndermek ve izlemek için Portalı aktif olarak kullanan kişiler için sistem performansını korumamızı sağlar.

23. Portalın ana sayfasının yüklenmesi neden bazen uzun sürüyor?

Bazı kullanıcılar için, başlangıç ekranının tüm bileşenlerinin tam olarak görüntülenmesi için ana sayfanın ilk yüklenmesi bir dakika veya daha uzun sürebilir. Yükleme süreleri, yoğun saatlerde sistemdeki kullanıcı sayısından etkilenebilir. Portalın bazı dil sürümleri için yükleme süreleri de daha uzundur. Bu performans sorunlarını çözmek için çalışıyoruz.

24. Cihazımın garanti veya sözleşme kapsamında olup olmadığını nasıl öğrenebilirim?

Onarım Siparişi Portalında oturum açtıktan sonra, *Garantiyi ve Kapsamı Doğrula* sekmesini tıklayın. Uygun alana *Seri numaralarını* girin, *Doğrula* düğmesini tıklayın. Sistem cihaz(lar) için model ve mevcut garanti/sözleşme bilgilerini görüntüler.

25. Cihazımın Seri Numarasını nasıl bulabilirim?

Destek Topluluğunda [çok amaçlı bir bilgi makalesi](#) bulunmaktadır.

26. Hasarlı cihazımın seri numarasını bulamıyorum/göremiyorum (veya bilmiyorum). Ne yapmalıyım?

Bu durumda Ürün Ekle ekranında "Seri Numaram yok" onay kutusunu tıklayın. Ürün modelinizi seçmeniz istenecektir. Onarım siparişine seri numarası olmayan bir cihaz eklendiğinde, kapsam doğrulanamaz. Onarım, sorun bazında onarım olarak kabul edilir (ücretlendirilebilir/süre ve malzeme onarımı). Cihazın garanti veya sözleşme kapsamında olduğunu düşünüyorsanız, ürünü sepete ekledikten hemen sonra (ancak onarım siparişini göndermeden önce) anlaşmazlık sürecini kullanın. Bu belgede bulunan "Cihazım Garanti veya Sözleşme kapsamındayken Onarım Siparişi Portalı onarımı "Ücretlendirilebilir" olarak gösteriyorsa ne yapmalıyım?" SSS bölümüne bakın.

27. Birden çok seçenek arasından seçim yapmam istendiğinde doğru seri numarasını nasıl seçerim?

Bazı durumlarda, bir seri numarası birden çok ürün açıklamasıyla ilişkilendirilebilir. Seri Numarası / Ürün Adı listesi açılır penceresinde ilk seçeneği seçin. Ürün Ekle ekranında, İş Türü'nü (Garanti, Sözleşme veya Ücretlendirilebilir) kontrol edin. Tür beklediğinizden farklıysa, onarım birimini sepetten silin ve Seri Numarası / Ürün Adı listesinden bir sonraki seçeneği seçerek yeniden girin. İş Türü beklediğinize karşılık gelene kadar devam edin. Hiçbiri uymazsa, Hizmet Kapsamı İtiraz sürecini takip edin.

28. Müşteri referans numarası nedir?

Onarım siparişi portalı, müşterilerin bir onarım siparişinde her cihaz için şirketinizin kendi dahili takip numarasına başvuruda bulunmasına olanak tanır. Müşteri referans numarası (No) alanı, **Ürün Ekle** ekranında bulunan serbest biçimli bir metin kutusudur. Onarım siparişine eklenen her cihaz aynı veya benzersiz bir referans numarasına sahip olabilir.

29. Zebra, onarılan cihazımı bana geri göndermek için hangi geri gönderim yöntemini kullanır ve tamir edilen cihaz(lar)ımı geri göndermek için kullanılan kargo şirketini belirtebilir miyim?

Onarılan ürünler, Zebra'nın tercih ettiği nakliye taşıyıcısının ekonomik hizmeti, genellikle de kara yoluyla nakliye kullanılarak, sizin ek bir ücret ödemeniz gerekmeden size iade edilecektir. Maliyeti size ait olmak üzere, seçtiğiniz bir taşıyıcı belirlemeyi ve/veya kargoyu daha hızlı bir yöntemle yükseltmeyi seçebilirsiniz. Taşıyıcı seçeneklerini belirlemek için **Gönderi Detayları** ekranındaki *İade Gönderi Detayları* bölümünü kullanın.

30. İade Gönderi Detaylarını girmem gerekiyor mu?

Hayır *İade Gönderi Detayları* bölümü isteğe bağlıdır. Bu alanları kendi seçtiğiniz bir taşıyıcı belirtmeyi ve/veya iade gönderimini daha hızlı bir yöntemle yükseltmeyi seçiyorsanız doldurun. Sözleşmeniz, cihazlarınızı bir yedek havuzundan yenilemek için gelişmiş değiştirme veya Fastrack hizmetleri içeriyorsa, bu bölüm doldurulmamalıdır.

31. Cihazım Garanti veya Sözleşme kapsamında olduğu halde Onarım Siparişi Portalı onarımı "Ücretlendirilebilir" olarak gösteriyorsa ne yapmalıyım?

Cihazınızın sözleşme veya garanti kapsamında olması gerektiğini düşünüyorsanız, Onarım Siparişi oluşturma ekranının ayrıntılar bölümünde "İtiraz Et"i seçin ve *Sözleşme* veya *Garanti*'den uygun olanı seçin. Lütfen dikkat: *Sözleşme*'yi seçerseniz sözleşme numarası, *Garanti*'yi seçerseniz satın alma tarihi gerekir. İtiraz sürecinin çözümüne yardımcı olması için isteğe bağlı olarak destekleyici belgeleri (sözleşmeniz bir kopyası veya satın alma belgeniz) de ekleyebilirsiniz. Zebra'nın Onarım Yardım Masası itirazı inceleyecek ve cihazınızın kapsam durumunu doğrulayacaktır. Ek bilgi gerekirse sizinle iletişime geçilebilir. Ücretlendirilebilir bir onarıma itiraz etmeye yönelik adım adım kılavuza erişmek için [buraya tıklayın](#) (veya [Kaynaklar ve Eğitim](#) sayfasından *Kapsama İtiraz, Onarım Merkezi ve Tekrar Onarım* eğitim kılavuzunu seçin.

32. Zebra, birimleri Onarım Deposuna göndermek için olan nakliye masraflarını karşılıyor mu?

Zebra OneCare sözleşmesi kapsamındaki cihazlar için onarım talebinde bulunmak için online Onarım Sipariş Portalını kullanan *kapsam dahilindeki ülkelerdeki* iş ortakları ve müşteriler için, cihazın Zebra'nın tercih ettiği taşıyıcı tarafından kara yoluyla nakliye hizmeti kullanılarak Zebra onarım merkezine iade edilmesinin maliyetini karşılamak için Zebra ücretsiz, ön ödemeli, bir geliş nakliye etiketi sunar. Ayrıntıların tamamını [Ön Ödemeli Gönderim Etiketi Teklifi](#) sayfasında bulabilirsiniz.

33. Ön ödemeli bir gönderi etiketini nasıl oluştururum?

Hak sahibi müşteriler için (yukarıdaki ilgili SSS'ye bakın), *Ön Ödemeli Gönderi Etiketi Oluşturma* konusunda adım adım bir kılavuz için [buraya tıklayın](#), bu kılavuza [Ön Ödemeli Gönderi Etiketi Teklifi](#) sayfasından veya [Kaynaklar ve Eğitim](#) sayfasından da ulaşılabilir.

34. "Gönderi Etiketi Oluştur"a tıkladığımda bu kapsama girmediğimi belirten bir mesaj alıyorum. Neden?

Onarım siparişi gönderildikten sonra, yalnızca kapsam dahilindeki siparişler için ön ödemeli bir gönderi etiketi gönderilir (daha fazla bilgi için bkz. "Zebra, birimleri Onarım Deposuna göndermek için olan nakliye masraflarını karşılıyor mu?" başlıklı SSS). Benzer şekilde, yalnızca Adresten Alma Hizmeti sözleşmesi kapsamındaki cihazlar bu hizmet için uygundur. Diğerlerinin tümü için bu ekrandan çıkmalı ve bir RMA Numarası ve gönderim adresi ve talimatları içeren sevkıyat bildirimini de dahil olmak üzere siparişinizin e-posta yetkilendirmesini beklemelisiniz. Adresten alma alma hizmeti kapsamına girdiğinizi düşünüyorsanız, lütfen itiraz sürecini kullanın (SSS "İtiraz sürecinde olan sözleşme kapsamındaki bir ürün için nasıl Planlı Adresten Alma ayarlayabilirim?" SSS bölümünde açıklanmıştır).

35. Ücretlendirilebilir onarımlar için fiyat teklifi nasıl belirlenir?

Sorun Bazında Onarım Hizmetleri için Zebra, gereken onarımın ciddiyeti ve tipini esas alan sabit, 3 seviyeli bir fiyatlandırma şeması kullanır:

- *Diyagnostik Hizmetler (Seviye 1)*, Zebra'nın tercih ettiği kargo şirketi ve standart yöntemi kullanarak Müşteriye geri gönderimin yanı sıra, aşağıdaki diyagnostik hizmetlerini de kapsar: Sorun Bulunamadı (NTF) / Hiçbir Arıza Bulunamadı (NFF) ürünler için ürün değerlendirmesi veya parça tüketimi olmadan yazılım, işletim sistemi veya cihaz yazılımı geri yüklemesi yoluyla çözülen Ürün onarımı ya da Yetersiz bilgi/yetkilendirme nedeniyle Müşteriye geri gönderilen Ürünler veya Zebra tarafından sağlanan bir fiyat teklifi (veya yeniden teklif) Müşteri tarafından reddedildiği ya da Müşteriden 30 gün içinde bir teklife (veya yeniden teklife) herhangi bir yanıt alınmadığı için Müşteriye iade edilen Ürünler.
- *Küçük Onarımlar (Seviye 2)* sorun tespiti ve harici bileşenlerle (örn. tuş takımı, tetik) ile ilgili onarımları içerir. Seviye 2 ücretine ayrıca, ürünün Zebra'nın tercih ettiği kargo şirketi ve standart yöntemi kullanarak müşteriye geri gönderimi de dahildir.
- *Büyük Onarımlar (Seviye 3)*, sorun tespiti ve örneğin, devre kartı onarımı, kötü kullanım olmayan durumlarda ekran yenilemesi dahil, dahili bileşenlerin onarımı ve muhafaza değişimlerini içerir. Devre kartları onarılır veya Zebra'nın geçerli üretim özelliklerine uygun olacak şekilde değiştirilir. Seviye 3 ücretine ayrıca, ürünün Zebra'nın tercih ettiği kargo şirketi ve standart yöntemi kullanarak müşteriye geri gönderimi de dahildir.

Onarım talebinin Portalda tamamlanması sırasında, Müşteri'den daha sonra onarım fiyat teklifini sağlamakta kullanılacak bir arıza kodu girmesi istenecektir. Müşteri, Zebra'nın teklif hazırlamasına temel oluşturacak şekilde sorunu doğru bir şekilde teşhis etmek için yeterli sınıflandırma yapmaktan sorumludur. Zebra Onarım Merkezi tarafından yapılan muayenede, gerekli onarım müşteri tarafından teşhis edilenden farklıysa, Müşteriye bir yeniden fiyat teklifi verilecektir.

36. Siparişimin başarıyla tamamlandığını ve cihazlarımı onarıma gönderebileceğimi nasıl bilebilirim?

Sözleşmeli veya Garanti kapsamındaki siparişinizi onayladıktan (veya Sorun Bazında / Ücretlendirilebilir onarımlar için ödeme bilgilerinizi girdikten) sonra, "Onarım siparişiniz kabul edildi" ifadesinin görüntülediği Sipariş Onayı sayfasına yönlendirilirsiniz.

37. Vermiş olduğum veya şirketimdeki bir başkasının vermiş olduğu onarım siparişlerinin durumlarını görebilir miyim?

Evet, Portal Ana sayfasından 'Sipariş Durumuna' tıklayın. Varsayılan olarak bu ekran, şirketiniz tarafından son 30 gün içinde oluşturulan tüm siparişleri kronolojik sırayla görüntüler. Sonuçları tarihe göre filtreleyebilir veya belirli bir sipariş numarası, seri numarası ve/veya müşteri referans numarasını arayabilirsiniz. Kullanıcılar, varsayılan kullanıcı ayarlarını yalnızca kendi gönderdikleri onarım siparişlerini görüntüleyecek şekilde değiştirebilir. Kullanıcı tercihlerini ayarlamak hakkında adım adım bir kılavuza erişmek için [buraya tıklayın](#).

38. Farklı onarım siparişi durumları nelerdir ve bunlar ne anlama gelir?

Onarım siparişleri için 2 durum düzeyi vardır – *Sipariş Durumu* ve *Onarım Birimi Durumu*. *Sipariş Durumu* siparişin tamamının üst düzey durumudur. *Onarım Birimi Durumu* onarım siparişindeki her cihazın münferit durumudur. Aşağıda, kısa bir açıklama da dahil olmak üzere tüm sipariş ve onarım birimi durumlarının bir listesi bulunmaktadır:

Sipariş Durumu Değerleri

- *Beklemede*: Sipariş oluşturuldu, ancak iş bilgileri onarım servis merkezine gönderilmedi.
- *Gönderildi*: Bilgiler onarım servis merkezine gönderildi, ancak henüz alındı bilgileri gelmedi.
- *Kapalı*: Onarım siparişi tamamlandı.
- *İptal Edildi*: Onarım siparişi iptal edildi.

Onarım Birimi Durumu Değerleri

- *Beklemede*: Sipariş oluşturuldu, ancak iş bilgileri onarım servis merkezine gönderilmedi.
- *Açık*: Bilgiler onarım servis merkezine gönderildi, ancak henüz alındı bilgileri gelmedi.
- *Alındı*: Ürün yetkili Onarım Merkezi tarafından teslim alındı.
- *Onarım Başladı*: Onarım Merkezinde ürünün onarımı başladı.
- *Onarım Tamamlandı*: Onarım tamamlandı.
- *Gönderimde*: Birim gönderildi.
- *RMA Kapatıldı*: Sipariş tamamlandı ve kapatıldı.
- *İptal Edildi*: Onarım iptal edildi.

İlgili kılavuza gitmek için [buraya tıklayın](#) veya [Kaynaklar ve Eğitim](#) sayfasında *Onarım Siparişi Bilgilerini Arama ve Görüntüleme* kılavuzuna erişebilirsiniz.

39. Gönderilen bir onarım siparişini nasıl düzenlerim veya iptal ederim?

Lütfen dikkat: Cihaz 30 gün içinde elimize ulaşmazsa onarım siparişi otomatik olarak iptal edilir ve siparişin durumunu değiştirmek için başka bir işlem yapmanız gerekmez. Gönderilen bir siparişi 30 gün içinde düzenlemek veya aktif olarak iptal etmek için lütfen sipariş numaranız ve talebinizin ayrıntıları ile Onarım Yardım Masası ile iletişime geçin. Destek İletişim sayfasına gitmek ve cihaz türünüz (yazıcı veya kurumsal ürün / mobil bilgisayar / barkod okuyucu) ve konumunuz için uygun destek iletişim numarasını bulmak için [burayı tıklayın](#).

40. Onarım siparişi belgelerimi yeniden yazdırabilir miyim?

Evet, onarım siparişini bulmak için *Sipariş Durumu* sekmesine gidin. Onarım siparişine tıklayın, *Onarım Detayları* ekranında *Belgeler* bölümünde (ekranın sağ tarafında) onarım siparişi için belgeler görüntülenir. Görüntülenebilen ve yazdırılabilen yerel bir kopya indirmek için *Belgeler* ikini tıklayın.

41. Bir ilgili yetkiliyi Portaldaki görünümünden nasıl sildirebilirim?

Bir ilgili yetkilinin telefon numarasını düzenleyebilirsiniz, ancak bir ilgili yetkili onarım siparişleri dışında birden çok amaç için kullanılabileceğinden ve devam eden bir siparişle ilişkili olabileceğinden, halen Onarım Siparişi Portalını kullanarak bir ilgili yetkiliyi silemezsiniz. Portalda bir ilgili yetkilinin görüntüden kaldırılmasını talep etmek için lütfen Zebra Onarım Yardım Masası ile iletişime geçin.

42. Bir onarım siparişinde birden fazla ürünü işleme koyabilir miyim?

Evet, bir onarım siparişine eklenebilecek ürün sayısı konusunda bir sınırlama yoktur. Ürün Detayları ekranında ilk ürüne ait bilgiler girildikten ve ürün sepete eklendikten sonra veri giriş alanları temizlenir ve ilave cihazlar ekleyebilirsiniz. Daha büyük siparişler için, Onarım Siparişi Portalındaki kolay ve daha hızlı olan toplu yükleme işlevini kullanmanızı öneririz. Toplu yüklemenin nasıl yapılacağına dair kısa talimatlar için Zebra.com'un Onarım Talebi bölümünün Kaynaklar ve Eğitim sayfasındaki [Toplu Yükleme Gerçekleştirme](#) nasıl yapılır kılavuzuna bakın.

43. Daha önce sipariş oluşturma sürecinde bir hata yaptıysam ancak özet ekranına kadar fark etmediysem geri dönüp o bilgileri düzenleyebilir miyim?

Evet, *Siparişi İncele* ekranının alt tarafında bir *Önceki* düğmesi vardır. Bunu tıkladığınızda bir önceki ekrana dönersiniz. Sipariş oluşturma sürecinde önceki ekranlardan herhangi birine dönmek için bu düğmeyi tıklamaya devam edin.

Düzenlemek istediğiniz bilgileri içeren ekrana geldiğinizde düzenlemeleri yapın ve *Siparişi İncele* ekranına geri dönmek için *İleri* düğmesini tıklamaya devam edin.

44. Cihaz(lar)ımı nereye göndereceğim?

Onarım siparişi gönderildikten sonra, kullanıcı ya sevkiyat bildirim (gönderim adresiyle içeren) dahil içeren bir onay alır ya da hizmet kapsamına bağlı olarak Portal aracından gönderi etiketini oluşturabilir veya cihaz adresten almayı planlayabilir .

Lütfen dikkat: Zebra'nın farklı cihazlar konusunda uzmanlaşmış birden fazla onarım merkezi vardır ve birçok müşteri için onarım yerlerini değiştirme sürecindeyiz. Sonuç olarak, cihazları bildiğiniz adresten farklı bir adrese göndermeniz gerekebilir ve birden fazla cihazı iade ediyorsanız, bunların onarım için farklı yerlere geri gönderilmeleri gerekebilir. Aynı yere gönderilen cihazlar tek bir kargo olarak gönderilebilir.

45. Sözleşme kapsamında olup itiraz sürecinde olan bir ürün için nasıl Planlı Adresten Alma ayarlayabilirim?

Bu durumda uygulayabileceğiniz iki yol vardır. Yardım için Onarım Yardım Masasını arayabilirsiniz. Ya da aşağıdaki adımları izleyerek Onarım Sipariş Portalını kullanabilirsiniz. İlk olarak, itiraz kapsamı bölümünü tamamlamalı ve siparişi Onarım Yardım Masası tarafından incelenmek üzere göndermelisiniz. İtirazın lehinize çözüldüğüne dair bir e-posta bildirim aldığınızda Portal'a tekrar giriş yapın. Sipariş Durumu sayfasına gidin, siparişi görüntüleyin ve ekranın üst kısmındaki Planlı Adresten Alma düğmesini seçin.

46. Onarım siparişini gönderdikten sonra cihazla birlikte ne göndermem gerekiyor?

Onarım siparişinizi gönderdikten sonra, lütfen cihazınızı nereye göndereceğinizle ilgili ayrıntılı adres ayrıntılarını içeren sevkiyat bildirim belgelerini yazdırın. Basılı sevkiyet bildirim, onarım için gönderilen birimlerle aynı kutuda gönderilmelidir. Lütfen SIM / bellek kartları, antenler, kablolar, kılıflar, özel kalemler veya kılavuzlar gibi sarf malzemesi veya aksesuar öğeleri göndermeyin, Zebra bunların iadesini garanti edemez.

47. Bir onarım siparişi için standart işlem süresi nedir?

Standart onarım geri dönüş süreleri, birimin bir Zebra OneCare hizmet sözleşmesi kapsamında mı yoksa yalnızca üretici garantisi kapsamında mı olduğuna bağlı olarak değişir.

Zebra OneCare SV (Special Value) sözleşmesi kapsamındaki cihazlar için Zebra, herhangi bir Ürünü servis merkezinde Ürünün alınmasından itibaren beş (5) Destek günü ("Dönüş Süresi") içerisinde onarmak için makul çabayı gösterir. *Zebra OneCare Essential* sözleşmesi kapsamındaki cihazlar için Zebra, herhangi bir Ürünü servis merkezinde Ürünün alınmasından itibaren üç (3) Destek günü içerisinde onarmak için makul çabayı gösterir. *Zebra OneCare Select* sözleşmesi kapsamındaki cihazlar için Zebra, onarım gerektiren ve uygun onarım yetkisine sahip arızalı Zebra Ürünleri için aynı gün veya 24 saat içinde gönderilen yedek ürünler sağlar.

Dönüş süreleri bazı bölgelerde değişiklik gösterebilir; Bölgenizdeki Dönüş Sürelerini teyit etmek için Zebra hizmetleri temsilcinizle iletişime geçin. Söz konusu hizmet bütün makul beceri ve özen gösterilerek sunulacaktır. Ürünle ilgili sorunların ciddiyeti üründen ürüne değişiklik gösterebileceğinden, Dönüş Süreleri yalnızca hedef niteliğindedir ve bir garanti teşkil etmez. Destek Günleri boyunca onarım hizmetleri gerçekleştirilir ve Dönüş Süresi ölçülür.

Sorun Bazında Onarımlar (Zaman ve Malzeme veya Ücretlendirilebilir) için standart geri dönüş süresi 10 iş günüdür. Zebra, Garanti onarımları için geri dönüş süresi taahhüdü veremez.

48. Yeni bir cihaz satın aldım ve hasarlı / kusurlu geldi (DOA - Bozuk Gelen Ürün). Bununla ilgili ne yapabilirim?

DOA cihazlar, Onarım Sipariş Portalı aracılığıyla gönderilemez. DOA iade talebini göndermek için lütfen bulunduğunuz konuma hizmet veren Onarım Yardım Masası ile iletişime geçin.

49. Pil bakımı için nasıl onarım birimi eklerim?

Yalnızca Zebra OneCare pil bakım sözleşmeleri kapsamındaki piller, Onarım Sipariş Portalı kullanılarak değiştirilmek üzere iade edilebilir. (Diğer pil hizmeti sözleşmesi seçenekleri için, Portal dışı standart sürecinizi takip edin.) Kapsamı onaylamak için Ürün Ekle ekranında, birimi sepetinize eklemek için pilin ait olduğu cihazın seri numarasını girin. "Pilin de geri göndermek istiyor musunuz?" sorusuyla karşılaşacaksınız. Tamam düğmesini tıkladığınızda, sepete biri cihaz diğeri pil için olmak üzere iki onarım birimi eklenecektir. Cihazı değil, yalnızca pili

iade etmek istiyorsanız, cihazın bulunduğu satırı tıklayın ve cihazı çıkarmak için Sil düğmesini seçin. Piliniz elimize geçtikten sonra, size yenisi iade edilir.

50. Tekrar Onarım nedir?

Onarım Merkezinde tamamlanan tüm onarımların 30 günlük garantisi vardır. Bir Zebra Yetkili Onarım Merkezi tarafından onarılan bir cihaz, Onarım Merkezinden alındığı tarihten itibaren 30 gün içinde aynı nedenden dolayı arızalanırsa, cihazda fiziksel veya sıvı hasarı olmaması koşuluyla ikinci onarım "Tekrar Onarım" olarak kabul edilir. Bu durumda birim ücretsiz olarak tamir edilir. Ayrıntıların tamamı için geçerli Hüküm ve Koşullar belgesine bakın. Bu durum için bir onarım siparişini Onarım Siparişi Portalı kullanarak gönderebilirsiniz. Onarım siparişini normal süreci izleyerek gönderin. Onarım ücretlendirilebilir bir onarım olarak görüntüleniyorsa, birim *İtiraz* işlevselliği kullanılarak *Tekrar Onarım* olarak işaretlenebilir. Ücretlendirilebilir bir onarıma itiraz etmeye yönelik adım adım kılavuza erişmek için [burayı tıklayın](#) (veya [Kaynaklar ve Eğitim](#) sayfasından *Kapsama İtiraz, Onarım Merkezi ve Tekrar Onarım* eğitim kılavuzunu seçin.

51. Aynı Onarım Siparişine Mobil Bilgisayarlar, Barkod Okuyucular ve Yazıcılar ekleyebilir miyim?

Evet, tüm Zebra ürünleri aynı onarım siparişine eklenebilir. Lütfen aynı siparişteki farklı ürünlerin farklı onarım tesislerinde onarılabileceğini unutmayın. Sevkiyat Bildirimi, hangi ürünlerin ilgili onarım tesislerine gönderilmesi gerektiğini belirtecektir. Ayrıca, Ürün Ekle ve Sipariş Özeti ekranlarında onarım siparişinde her ürüne karşılık gelen onarım tesisi listelenir.

52. Meksika'da Ücretlendirilebilir (Sorun Bazında) yazıcı onarım siparişini nasıl gönderirim?

Meksika'da ücretlendirilebilir onarım siparişleri (bir Zebra OneCare Servis Sözleşmesi veya garantisi kapsamında olmayanlar) için Zebra'nın onarım siparişlerini şirketinizden gelen bir sipariş emri (PO) kullanarak işleme koyabilmesi için Portal kullanıcısının Zebra nezdinde finansal hesabı olması gerekir. Meksika'daki yazıcı onarımları, onarım tesisi tarafından alındıktan ve sorun tespit edildikten sonra onarım için fiyat verilir. Daha sonra fiyat teklifi belirlenir ve bu hazır olduğunda kullanıcı bilgilendirilir. Bu nedenle, Onarım Siparişi Portalı kullanılarak sipariş gönderimi sırasında, Ödeme ekranındaki gerekli Sipariş Emri Numarası alanına "Yok" veya "Mevcut Değil" girebilirsiniz. Onarım teklifinin hazır olduğuna dair bir bildirim aldığınızda, Portalda oturum açarak teklifi görüntülemek için onarım siparişini bulmanız ve ardından bir sipariş emri numarası girip bir sipariş emri dosyası ekleyerek sipariş emri ödemesini gerçekleştirmeniz gerekir. Halen Meksika'da kredi kartıyla ödeme yapılamamaktadır.

53. Gönderi Adresi alanında ek adresler fark ettim, doğru mu?

Evet, hesap temizleme çalışmalarımız nedeniyle finansal olmayan hesapları sistemimizde birleştirdik. [Lütfen zaman kazandıran bir özellik eklediğimizi unutmayın](#). Bir portal kullanıcısı olarak, onarım portalındaki Kullanıcı Tercihleri ekranında varsayılan bir gönderi adresi ayarlayabilirsiniz.

54. Ben bir Zebra Yazıcı Hizmeti Müşterisiyim. Artık Onarım Sipariş Portalını kullanabilir miyim?

Evet, bunu yapabilirsiniz. Artık onarım taleplerinizi Zebra'nın Onarım Sipariş Portalından gönderebilirsiniz. Portal, müşterilere günün her saatinde kullanılabilen kolay, kullanışlı ve hızlı bir araç sunar.

55. Onarım Sipariş Portalına nasıl erişebilirim?

Portalı kullanmaya başlamak için, sadece [Onarım Portalı kayıt sayfasındaki](#) kısa formu doldurmanız yeterlidir. 24 saat içinde size e-posta ile geçici bir şifre gönderilecektir. Lütfen Dikkat: Diğer Zebra sitelerinde kayıtlı olsanız bile, Onarım Portalı için bir kerelik kayıt gereklidir. Şirketiniz Zebra PartnerConnect programı üyesiye, lütfen Zebra uygulamalarına erişim talebinde bulunmak için İş Ortağı Yöneticinizle veya daha fazla bilgi için [İş Ortağı Etkileşim Merkezi](#) ile iletişime geçin..

56. Onarım Sssipariş Portalı özellikleri ve avantajları hakkında daha fazla bilgiyi nerede bulabilirim?

Zebra.com, yeni kullanıcılar için bir dizi kaynak sağlar. Bunlar arasında [Portal Özelliklerine Genel Bakış ve Avantajlar](#) ile (yardımlar, kılavuzlar ve video demolar dahil) tamamen [Kaynaklar ve Eğitime](#) ayrılmış bir bölüm bulunur.