***El presente formato aplica a México exclusivamente y cuenta con un espacio de nombre y firma, para que el empleado o agente del cliente que envíe el equipo a diagnóstico y/o reparación se identifique. No obstante, la falta de nombre o firma no exime al cliente de la aceptación de estos términos y condiciones, toda vez que se entienden aceptados por el cliente en el momento en que el equipo en cuestión es enviado a uno de los centros de servicio de Zebra o de sus subcontratistas.***

**NOTAS IMPORTANTES PARA PODER REALIZAR EL DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN DE SU EQUIPO:**

* *Es un requisito indispensable que el cliente complete todos los campos del presente formato RMA/RO. Zebra no se hace responsable por posibles consecuencias, sin limitación, la falta de provisión de servicios o la pérdida de equipos.*
* *En caso de no estar disponible el número serial del equipo (por vía visual o programado), el cliente debe indicarlo como “NO DISPONIBLE”.*
* *El cliente debe remover las baterías y otros accesorios del equipo antes de enviarlo de no ser necesarios. Sólo en el caso de que el problema del equipo se presente con el uso de dicho accesorio, o que el este esté explícitamente cubierto por la póliza de mantenimiento del cliente, deberá entonces enviarse el accesorio en cuestión junto con el equipo e indicarlo en el presente formato con el serial del equipo correspondiente.*
* *Zebra no se responsabiliza por accesorios ni baterías enviados no declarados en este formato o no recibidos con el equipo.*
* *El cliente debe hacer Backup de su información en los dispositivos antes de enviarlos a reparación a Zebra Technologies, ya que por estándares industriales a los equipos se les realizara una actualización a la última versión disponible de SW.*

**NOTAS IMPORTANTES AL MOMENTO DEL ENVIO DEL FORMATO**

* *Debe enviar en conjunto con el presente formato de RMA la “factura de venta del usuario final” y el “contrato de mantenimiento”*
* *Debe seguir los pasos indicados en la sección “servicios de reparación” de la siguiente página* <http://www.serviceslatamzebra.com/>

***Marque con una X la solicitud que desea realizar:***

*Solicitud reparación equipos EVM (Computo móvil, RFID, WLAN, Scanners)*

*Solicitud reparación equipos AIT (Impresoras códigos de barras o tarjetas, equipos de impresión tipo Kiosko)*

|  |
| --- |
| **Formato de solicitud de RMA (RO) para Diagnóstico y Reparación de Equipos**  |
| Información Básica | Fecha de solicitud | 12/08/2016  | # RMA | 123456 |
| País de creación de RMA / RO | MÉXICO |
| **INFORMACIÓN DEL CLIENTE** |
| Datos del propietario del equipo  | Razón Social | NOMBRE EMPRESA |
| RFC, NIT o CUIT |   |
| Nombre del contacto técnico |   |
| Teléfono (incluya Clave Lada o Indicativo) | (000) 123456 |
| E-mail | XXXXX@XXXXX.COM |
| Dirección Fiscal | CALLE 123 EVERGREEEN MISSOURI |
| Envío de equipos por parte del cliente | Indicar dirección de centro de reparación Zebra al que enviará el equipo a reparar(Le recomendamos consultar <http://www.serviceslatamzebra.com/>) |    |
| Datos para retorno de equipos al cliente por parte de Zebra*(Seleccione con una X la forma como desea recibir los equipos y suministre los datos para envío)* | Cliente Recoge (Si selecciona esta opción el equipo permanecerá en el centro de reparación Zebra para que el cliente lo recoja) | **☐** |
| Envío de equipo por parte de Zebra al domicilio del cliente sin costo (Disponible solo para equipos con contrato de servicios Z1C vigente y para FRR) | **☐** |
| Envío de equipo por parte de Zebra al domicilio del cliente con costo adicional (El cliente asumirá los costos adicionales de envío de sus equipos a su domicilio, disponible para productos sin contrato de servicios Z1C vigente y T&M) | **☐** |
| Razón Social |  |
| Nombre del contacto |  |
| Teléfono del contacto de envío (Clave lada) | (000) 123456 |
| Dirección de entrega a cliente |   |
| Colonia y/o Barrio |   |
| Ciudad y Estado |   |
| Código Postal |   |
| Comentarios Generales |   |
|  |

***Diligencie todos los campos en blanco con la información solicitada***

|  |
| --- |
| **LISTADO DE EQUIPOS PARA DIAGNOSTICO Y REPARACIÓN** |
| **Modelo** | **Número de Serie** | **Accesorios** | **# Contrato** | **Descripción del Problema** **según Usuario** | **Provisto por Zebra** |
| **Tipo de Contrato** | **T&M** | **Garantía** | **Orden de servicio(OS/RO)** |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Essential |  |
| Select |  |
| Comprehensive |  |

 |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Número total de equipos enviados: |  |

|  |
| --- |
| **TERMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO.****Condiciones para solicitud de RMA /RO**1. El cliente en primera instancia deberá contactar al centro de atención por medio de una **llamada** o por medio del envío de un **email** y presentar el problema del equipo que origina la necesidad de recibir servicios. Para obtener información de contacto el cliente puede consultar la página de servicios de Zebra en <http://www.serviceslatamzebra.com/>.
2. Zebra validará la información provista con la que obra en sus bases de datos y de sus documentos que validen algún servicio de garantía y en su caso autorizará la reparación del equipo en cuestión, indicando el alcance de servicios y el número aplicable de RMA o RO.
3. En caso de existir discrepancias el centro de atención podrá requerir al cliente que presente documentación adicional para completar su análisis, incluyendo sin limitación evidencia de orden de compra o contrato de servicios.
4. El cliente enviará al centro de servicios correspondiente el equipo en cuestión y el presente formulario completo, incluyendo el número de RMA/RO autorizado. **No se aceptará ningún equipo para diagnóstico o reparación sin el presente formato completo y con número de RMA/RO asignado ni con el formato incluyendo información incompleta o inconsistente**; en este casos el equipo será devuelto al domicilio indicado en el formato de solicitud, siendo facturado al cliente el cargo por gastos de transporte de un mínimo de **$ 15.00 USD + IVA** (Quince Dólares Americanos 00/100 + IVA, a la tasa de cambio local y oficial del día en que ocurre la devolución) para lo cual no se requerirá de OC.

**Condiciones de recepción**1. Una vez recibido un equipo en el centro de servicios, se verificará que la información provista en el RMA/RO coincida con el equipo recibido y en caso de discrepancias, el centro de atención se comunicará con el cliente para aclararlas antes de que se procede a prestar servicios de diagnóstico o reparación.
2. La recepción de los equipos es en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes a excepción de los días no hábiles marcados por la ley y aquellas fechas que el Centro de Reparaciones ZEBRA informe que no brindara servicio.

**Condiciones de servicio de reparación**1. Si sus equipos cuentan con la garantía de fábrica o servicio de póliza vigente y las fallas entran en términos y condiciones de la misma, estos equipos serán reparados sin costo, de no aplicar la dicha garantía o servicio, se proporcionará la cotización aplicable para su reparación, quedando en espera de la aprobación o pago según el caso correspondiente por parte del solicitante de servicio.
2. Los equipos fuera de garantía o que por alguna razón la falla no esté cubierto por el servicio de garantía de manufactura o la póliza que lo cubra en ese momento, pasarán por una pre-evaluación general con la finalidad de determinar el estado físico integral en base a la cual se emitirá la cotización correspondiente para la reparación (T&M - FRR). Este proceso tarda alrededor de 24 a 48 horas.
3. De requerir un reporte por escrito especificando la falla, se deberá entregar una Orden de Compra y comprobante de pago correspondiente a la revisión para poder emitir el mismo (el costo dependerá de la familia y el modelo en cuestión), este monto será descontado de su cotización de reparación en caso de ser aceptada.
4. En caso de aceptación, el cliente deberá mandar su pago por la cotización indicada y requerida para que Zebra proceda con dicho servicio y a la posterior devolución del equipo.
5. En caso de que el cliente rechace la cotización o no presente respuesta alguna a Zebra dentro de los 30 días posteriores a la entrega de la cotización, el Centro de Servicio procederá a devolverle el equipo sin ser reparado y el cliente estará obligado a pagará a Zebra **$ 60.00 USD + IVA** (Sesenta Dólares Americanos 00/100 + IVA, a la tasa de cambio local y oficial del día en que ocurre la devolución) por concepto de diagnóstico. NOTA: En caso de rechazo del servicio o de alguna de las partes de la cotización por T&M/FRR, ZEBRA no podrá hacerse responsable por la calidad mínima en la funcionalidad del equipo, ni por presentes o futuras fallas derivadas de la falla de dicha parte, no aplicará garantía por reincidencia y el servicio tendrá un costo extra por concepto de diagnóstico.

**Condiciones de retorno de equipos**1. En caso de que el cliente haya seleccionado la forma de retorno de sus equipos como "Cliente recoge", el cliente tendrá 60 días naturales desde la fecha de notificación de recolección para recoger el mismo en el centro de reparación designado. De no recoger el equipo reparado durante este periodo, se procederá automáticamente a devolver el equipo al cliente, siendo a total cargo del cliente los gastos de transporte, por un mínimo de **$ 25.00 USD + IVA** (Veinticinco Dólares Americanos 00/100 + IVA a la tasa de cambio local y oficial del día en que ocurre la devolución).
2. Para las otras opciones de entrega deberá contactar a soporte para conocer los costos correspondientes.
3. En caso de que rechazo de servicio o de no presentar respuesta alguna a Zebra sobre el proceder de acuerdo al punto 11, se procederá a la devolución del equipo con un cargo adicional a cubrir por el cliente el cual corresponderá a la familia y modelo del producto en cuestión (para conocer los costos deberá contactar a servicio al cliente)

**Condiciones del Servicio** |
| 1. La falta de pago por parte del cliente servicios brindados por reparación del equipo o por servicios de diagnóstico, será objeto de un interés moratorio sobre el valor del servicio prestado, cuya tasa será lo mayor que aplique entre (i) 1.5% mensual sobre el monto en mora (o cualquier porción proporcional); y (ii) el máximo permitido por la legislación aplicable.
2. El equipo reparado con base en una póliza de mantenimiento, estará a disposición del cliente bajo los términos de dicha póliza. En caso de que dicha póliza no cubra el tipo de daño que presenta el equipo, tal reparación podrá ser realizada bajo la modalidad T&M/FRR, con la debida aceptación del cliente por tal cotización.

**Tiempos de atención*** Equipo cubierto por una póliza de mantenimiento: bajo los términos de dicha póliza.
* Equipo cubierto por garantía estándar: bajo los términos de la garantía estándar aplicable.
* T&M (FRR): no hay compromiso de tiempos, excepto que un compromiso de tiempo sea expresamente incluido en la cotización correspondiente.

Acepto los términos y condiciones incluidos en lo aplicables al presente documento**Nombre:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Firma:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **IMPRIMA ESTE FORMATO, FIRMELO Y ENVIELO ADJUNTO CON LOS (EL) EQUIPO(S) AL CENTRO DE SERVICIOS CORRESPONDIENTE**Para completar adecuadamente el proceso de RMA/RO le recomendamos seguir los pasos en la sección “servicios de reparación” de la siguiente página <http://www.serviceslatamzebra.com/> o seguir el resumen a continuación:**RESUMEN PASOS A SEGUIR:*** **Paso 1:** Complete el formato de RMA/RO
* **Paso 2:** Envíe formato de RMA/RO a Zebra y obtenga su #RMA/RO asignado

|  |  |
| --- | --- |
| **Para AIT** (Impresoras de Códigos de Barras, Impresoras de Tarjetas) | **Para EVM** (Cómputo Móvil, RFID, WLAN, Scanner) |
| Envíe su solicitud a: mxrepairdepot@zebra.com  | Contacte al call center con los números de la página <http://www.serviceslatamzebra.com/> ó envíe su solicitud a emb.soporte@zebra.com |

 |

\*En caso que requiera reparación de equipos tanto AIT como EVM envíe su solicitud copiando a ambos correos

* **Paso3:** Complete formato de RMA/RO con los números RMA/RO asignados y envíe en una caja el equipo a reparar con el respectivo formato de RMA impreso. Recuerde marcar la caja como se muestra a continuación:

