



ПОРТАЛ ЗАКАЗОВ НА РЕМОНТ (ремонт мобильных компьютеров и сканеров)

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Северная Америка, Европа, Ближний Восток и Африка,
Азиатско-Тихоокеанский регион – НОЯБРЬ 2017 г.

21 ноября 2017 г.: Компания Zebra предоставляет нижеприведенную информацию, чтобы помочь вам решить наиболее часто встречающиеся вопросы, связанные с использованием портала заказов на ремонт компании Zebra для авторизации ремонта и отправки заказов на ремонт мобильных компьютеров, сканеров штрих-кода, устройств радиочастотной идентификации (RFID) и планшетов. Настоящий документ, а также дополнительную информацию можно найти в разделе [«Request a Repair»](#) в разделе «Support and Downloads» на сайте Zebra.com.

1. Почему домашняя страница портала иногда долго загружается?

У некоторых пользователей первоначальная загрузка домашней страницы может занять минуту или больше, прежде чем полностью отобразятся все компоненты начального экрана. На время загрузки может влиять количество пользователей в системе во время часа пик. Время загрузки также увеличивается для некоторых языковых версий портала. Мы работаем над решением этих проблем с производительностью.

2. Какой интернет-браузер следует использовать для оптимальной работы на сайте?

Компания Zebra рекомендует использовать браузер Google Chrome для доступа к portalу заказов на ремонт. Портал может работать и с использованием других браузеров (Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox и т. д.), но вы можете столкнуться с проблемами производительности или другими ограничениями, связанными с контентом.

3. Какие языки поддерживаются порталом заказов на ремонт?

Текущий список доступных языков портала всегда отображается в раскрывающемся списке, отображаемом при нажатии кнопки «Login» в левой части страницы «Request a Repair». По состоянию на ноябрь 2017 года портал доступен в следующих 18 языках: арабский, китайский, чешский, голландский, английский, французский, немецкий, иврит, итальянский, японский, корейский, польский, португальский, русский, испанский, шведский, тайский и турецкий.

4. Что мне делать, если я забыл свой пароль или хочу изменить его?

В раскрывающемся списке, отображаемом при нажатии кнопки «Вход» в левой части страницы «Request a Repair», выберите нужный язык для использования на портале. Вы попадете на страницу портала «Login». Выберите ссылку «*Don't know your password?*», расположенную под кнопкой «*Sign In*». Нажмите эту ссылку и введите свое имя пользователя. Временный пароль будет отправлен на адрес электронной почты, зарегистрированный в вашей учетной записи пользователя портала, вместе с инструкциями по сбросу пароля. В это же время вам также может потребоваться выбрать и ответить на вопросы безопасности для профиля вашей учетной записи.

5. Как изменить информацию, находящуюся в моем профиле пользователя?

Обратитесь в службу технической поддержки компании Zebra за помощью в изменении информации вашего профиля пользователя (имя, фамилия, номер телефона, вопросы безопасности, адрес и т. д.). [Нажмите здесь](#), чтобы перейти на страницу «Contact Support», а затем найдите соответствующий контактный номер

службы поддержки для вашего типа устройства (принтер или корпоративное изделие/мобильный компьютер/сканер) и местонахождение.

6. Как изменить номер телефона, связанный с контактным лицом для заказа на ремонт?

До 14 октября 2017 года: Создайте новую запись контактного лица, чтобы отразить обновленный номер телефона.

Начиная с 14 октября 2017 года: Функциональность сайта, доступная в октябре, позволяет пользователям изменять номер телефона для записи контактного лица для конкретного заказа на ремонт. Нажмите на раскрывающееся поле «*Contact*», затем выберите контактное лицо, которое вы хотите отредактировать, и нажмите кнопку «*Update Phone Number*», чтобы ввести и сохранить новый номер телефона.

7. Если я использую портал слишком долго, закончится ли мой сеанс автоматически?

Пока вы используете портал, то ваш сеанс входа в систему будет оставаться активным. Если вы неактивны более двух часов, то ваш сеанс будет прерван, и для вашей учетной записи будет произведен выход из системы. Такой подход позволяет нам поддерживать производительность системы для тех людей, которые активно используют портал для отправки и отслеживания своих заказов на ремонт.

8. Как я могу узнать, есть ли у моего устройства гарантия или договор на обслуживание?

После входа на портал заказов на ремонт нажмите вкладку «*Validate Warranty and Entitlement*». Введите серийный номер (-а) в соответствующее поле, нажмите кнопку «*Validate*», и система отобразит модель и текущую информацию о гарантии/договоре для устройства/устройств.

9. Я не могу найти/не вижу (или не знаю) серийный номер моего поврежденного устройства. Что мне делать?

В этом случае на экране «*Add Products*» установите флажок в квадратике «*I don't have a Serial #*». Вам будет предложено выбрать вашу модель изделия. Когда единица добавляется в заказ на ремонт без серийного номера, то наличие права на ремонт устройства не может быть проверено. Ремонт считается ремонтом за каждый случай (оплачиваемый/ремонт с оплатой стоимости затраченного рабочего времени и материалов). Если вы считаете, что ремонт устройства покрывается гарантией или договором на обслуживание, то используйте процесс открытия спора сразу после добавления товара в корзину (но до отправки заказа на ремонт). См. вопрос «Что делать, если портал заказа на ремонт отображает ремонт как „Оплачиваемый“, хотя мое устройство находится на гарантии или покрывается договором об обслуживании?» в разделе «Часто задаваемые вопросы и ответы на них» далее в этом документе.

10. Как выбрать правильный серийный номер, когда вас просят выбрать из нескольких вариантов?

В некоторых случаях серийный номер может быть связан с несколькими описаниями изделий. Во всплывающем окне «*Serial Number/Product Name*» выберите первый вариант. На экране «*Add Products*» проверьте *Job Type* (Warranty, Contract или Billable). Если тип не соответствует ожидаемому, то удалите устройство из корзины и повторно введите его, выбрав следующий параметр из списка «*Serial Number/Product Name*». Продолжайте, пока «*Job Type*» не будет соответствовать правильному. Если ни один не соответствует, то следуйте процессу «*Service Entitlement Dispute*».

11. Какой метод обратной доставки использует компания Zebra для отправки моего отремонтированного устройства обратно, и могу ли я указать перевозчика, используемого для возврата моего отремонтированного устройства/устройств?

Отремонтированные изделия будут возвращены вам без дополнительной оплаты, с использованием экономичной услуги предпочтительного перевозчика компании Zebra, часто наземным транспортом. За свой счет вы можете указать перевозчика по вашему выбору и/или повысить категорию доставки до более быстрого метода доставки. Используйте раздел «*Return Shipment Details*» на экране «**Shipment Details**», чтобы указать подходящий вариант выбора перевозчика.

12. Что делать, если портал заказа на ремонт отображает ремонт как «Оплачиваемый», хотя мое устройство находится на гарантии или покрывается договором?

Если вы считаете, что ремонт вашего устройства должен быть покрыт договором на обслуживание или гарантией, то выберите «*Dispute*» в разделе сведений на экране создания заказа на ремонт «*Repair Order*» и выберите «*Contract*» или «*Warranty*» в зависимости от ситуации. Пожалуйста, обратите внимание: Если вы выберете «*Contract*», то потребуется номер договора, а если вы выберете «*Warranty*», то потребуется дата

покупки. Вы также можете приложить любые подтверждающие документы (копию вашего договора или подтверждение покупки), чтобы было проще принять решение в процессе разрешения спора. Служба технической поддержки компании Zebra рассмотрит спор и проверит статус покрытия вашего устройства. С вами могут связаться, если требуется дополнительная информация. [Нажмите здесь](#) (или выберите руководство «*Disputing Entitlement, Repair Center, and Repeat Repair*» на странице [«Resources and Training»](#) для доступа к пошаговому руководству по оспариванию оплачиваемого ремонта.

13. Я оплачиваю мой ремонт не по гарантии/не по договору об обслуживании кредитной картой.

Почему в моей выписке по счету указано, что с моей карты списана сумма 1,00 долларов США?

Компания Zebra Technologies проверяет вашу кредитную карту с использованием стандартного временного процесса, который заключается в том, чтобы списать с кредитной карты 1,00 доллар США. После подтверждения кредитной картой компанией (в соответствии с ее политикой), удержанная сумма будет возвращена. После завершения ремонта, фактическая стоимость ремонта будет списана с вашей кредитной карты

14. Оплачивает ли компания Zebra стоимость доставки для отправки устройства/устройств в ремонтный центр Repair Depot?

Для партнеров и клиентов в *странах, удовлетворяющих требованиям*, которые используют онлайн портал заказов на ремонт, чтобы запросить ремонт устройств, охватываемых договором на обслуживание Zebra OneCare, компания Zebra предлагает прилагаемую бесплатную предоплаченную этикетку для доставки, чтобы покрыть расходы по возврату устройства в ремонтный центр Zebra посредством наземной службы доставки предпочтительным перевозчиком компании Zebra. Полная информация представлена на странице [«Prepaid Shipping Label Offer»](#).

15. Как мне создать предоплаченную транспортную этикетку?

Для клиентов, удовлетворяющих требованиям (см. соответствующие пункты в разделе «Часто задаваемые вопросы и ответы на них»), [нажмите здесь](#), чтобы получить пошаговое руководство по созданию предоплаченной этикетки для доставки «*Generating a Prepaid Shipping Label*», к которой также можно получить доступ со страницы [«Prepaid Shipping Label Offer»](#) или страницы [«Resources and Training»](#).

16. Когда я нажимаю «Generate Shipping Label», то я получаю сообщение о том, что я не имею на это права. Почему?

После отправки заявки на ремонт только удовлетворяющие требованиям заказы имеют право на предоплаченную транспортную этикетку (см. пункт «Оплачивает ли компания Zebra стоимость доставки для отправки устройства/устройств в ремонтный центр Repair Depot?» в разделе «Часто задаваемые вопросы и ответы на них» для получения дополнительной информации). Аналогичным образом для этой услуги могут использоваться только устройства, охватываемые договором с услугой «Collection/Pickup Service». Все остальные пользователи должны выйти из экрана и ждать подтверждения вашего заказа по электронной почте, включая RMA# и транспортную накладную с адресом доставки и инструкциями. Если вы считаете, что имеете право на услугу по сбору/вывозу, то пожалуйста, используйте процесс инициации спора (описанный в вопросе «Как мне организовать запланированный сбор/вывоз для изделия с покрытием ремонта по договору, которое находится в процессе спора?» в разделе «Часто задаваемые вопросы и ответы на них»).

17. Как определяется ценовое предложение для планового ремонта?

Для услуг по ремонту за каждый случай компания Zebra использует фиксированную трехуровневую систему ценообразования в зависимости от типа и степени необходимого ремонта:

- *Диагностические услуги (Уровень 1)* включают следующие диагностические услуги, а также обратную доставку клиенту с использованием услуг предпочтительного перевозчика Zebra и стандартного метода доставки: Оценка изделия для изделий без обнаружения неисправности/сбоя «No Trouble Found (NTF)/No Fault Found (NFF)» или изделия, ремонт которого был разрешен с помощью программного обеспечения, операционной системы или встроенного ПО без учета потребления компонентов или изделий, возвращенных клиенту, поскольку была предоставлена недостаточная информация/разрешение, или изделий, возвращенных клиенту, поскольку предложение (или повторное предложение), предоставленное компанией Zebra, было отклонено клиентом или ответа на ценовое предложение (или повторное предложение) не было получено от клиента в течение 30 дней.

- **Незначительный ремонт (Уровень 2)** включает диагностику проблем и ремонт внешних компонентов, таких как клавиатуры и триггеры. Ценообразование Уровня 2 также включает обратную доставку к клиенту с использованием предпочтительного перевозчика компании Zebra и стандартного метода доставки.
- **Значительный ремонт (Уровень 3)** охватывает диагностику проблем и ремонт внутренних компонентов, включая ремонт монтажных плат и замену дисплея без признаков нарушения правил эксплуатации и хранения. Монтажные платы ремонтируются или заменяются в соответствии с текущими производственными техническими характеристиками компании Zebra. Ценообразование Уровня 3 также включает обратную доставку к клиенту с использованием предпочтительного перевозчика компании Zebra и стандартного метода доставки.

Во время завершения запроса на ремонт на портале клиенту будет предложено предоставить код неисправности, который, в свою очередь, будет использоваться для предоставления ценового предложения на ремонт. Клиент несет ответственность за проведение достаточного исследования для точной диагностики проблемы в качестве основы для создания ценового предложения компании Zebra. Если во время проверки ремонтного центра Zebra будет установлено, что необходимый ремонт отличается от определенного при самодиагностике, то клиенту будет предоставлено повторное ценовое предложение.

18. Как я узнаю, что мой заказ успешно выполнен, и я могу отправить свои устройства на ремонт?

После того, как вы подтвердите свой заказ по договору или по гарантии (или предоставили платежные реквизиты для оплаты за каждый случай/оплачиваемого ремонта), то вы попадете на страницу «Order Confirmation», на которой указано, что ваш заказ на ремонт принят «Your repair order has been accepted».

19. Могу ли я просмотреть статусы заказов на ремонт, которые отправил(-а) я или кто-то из моей компании?

Да, на главной странице портала нажмите «Order Status». По умолчанию на этом экране отображаются все заказы, созданные вашей компанией в течение последних 30 дней в хронологическом порядке. Вы можете отфильтровать результаты по дате или найти определенный номер заказа, серийный номер и/или регистрационный номер клиента. Пользователи могут изменить свои пользовательские настройки по умолчанию, чтобы отображать только те заказы, которые они отправили. [Нажмите здесь](#), чтобы ознакомиться с пошаговым руководством по изменению пользовательских настроек.

20. Каковы различные статусы заказов на ремонт, и что они означают?

Для заказов на ремонт имеется 2 уровня статуса — «Order Status» и «Line Item Status». «Order Status» — это статус высокого уровня всего заказа. «Line Item Status» — это статус каждого устройства в заказе на ремонт. Ниже приведен список всех статусов заказа и позиции, включая краткое описание:

Значения статуса заказа

- «Pending»: Заказ был создан, но информация о задании не была отправлена в центр ремонтных услуг.
- «Submitted»: Информация отправлена в центр ремонтных услуг, но квитанция еще ожидается.
- «Closed»: Заказ на ремонт выполнен.
- «Cancelled»: Заказ на ремонт отменен.

Значения статуса строки позиции

- «Pending»: Заказ был создан, но информация о задании не была отправлена в центр ремонтных услуг.
- «Open»: Информация отправлена в центр ремонтных услуг, но квитанция еще ожидается.
- «Received»: Изделие было получено авторизованным ремонтным центром.
- «Repair Started»: В Ремонтном центре начался ремонт изделия.
- «Repair Completed»: Ремонт завершен.
- «Shipping»: Изделие отправлено.
- «RMA Closed»: Заказ завершен и закрыт.
- «Cancelled»: Строка ремонта отменена.

[Нажмите здесь](#), чтобы получить доступ к соответствующему учебному пособию, или вы можете получить доступ к справочному руководству по поиску и просмотру информации о заказе на ремонт «Searching and Viewing Repair Order Information» на странице [«Resources and Training»](#).

21. Как отредактировать или отменить отправленный заказ на ремонт?

Пожалуйста, обратите внимание: Заказ на ремонт автоматически отменяется, если устройство не было получено в течение 30 дней, и никаких других действий с вашей стороны не требуется, чтобы изменить статус заказа. Чтобы отредактировать или оперативно отменить отправленный заказ в течение 30 дней, обратитесь в службу технической поддержки с указанием номера вашего заказа и деталей вашего запроса. [Нажмите здесь](#), чтобы перейти на страницу «Contact Support», а затем найдите соответствующий контактный номер службы поддержки для вашего типа устройства (принтер или корпоративное изделие/мобильный компьютер/сканер) и местонахождение.

22. Могу ли я повторно распечатать свою документацию по ремонту?

Да, перейдите на вкладку «Order Status», чтобы найти заказ на ремонт. Нажмите на заказ на ремонт, и на экране «Order Details» отобразится документация для заказа на ремонт в разделе «Documents» (в правой части экрана). Нажмите на гиперссылку «Documents», чтобы загрузить локальную копию, которую можно просмотреть и распечатать.

23. Как я могу удалить контактное лицо из просмотра на портале?

Хотя вы можете редактировать номер телефона для контакта, вы не можете в настоящее время удалить контактное лицо с помощью портала заказов на ремонт, поскольку контакт может использоваться для других целей, отличных от заказов на ремонт, и это контактное лицо может быть связано с заказом, находящемся в обработке. Чтобы запросить удаление контактного лица с портала, обратитесь в службу технической поддержки компании Zebra.

24. Почему я не могу изменить свою платежную информацию для платежей по заказу на покупку?

Платежные данные для платежей по заказу на покупку напрямую связаны с общей учетной записью пользователя, а не с конкретным заказом. Чтобы изменить платежную информацию, обратитесь за помощью в службу технической поддержки. [Нажмите здесь](#), чтобы перейти на страницу «Contact Support», а затем найдите соответствующий контактный номер службы поддержки для вашего типа устройства (принтер или корпоративное изделие/мобильный компьютер/сканер) и местонахождение.

25. Могу ли я обработать более одного изделия в заказе на ремонт?

Да, количество изделий, которые можно добавить в заказ на ремонт, не ограничено. После того, как информация для первого изделия вводится на экране «Product Details» и элемент добавляется в корзину, поля для ввода данных будут очищены, и вы сможете добавить дополнительные устройства. Для более крупных заказов мы рекомендуем использовать легкую и быструю функцию пакетной загрузки на портале заказов на ремонт. Краткие инструкции о том, как выполнять пакетную загрузку, см. в руководстве [«Performing a Bulk Load»](#) на странице «Resources and Training» раздела «Request a Repair» на сайте Zebra.com.

26. Если я ранее допустил (-а) ошибку в процессе создания заказа, но не осознал (-а) этого до экрана сводки по заказу, то могу ли я вернуться и отредактировать эту информацию?

Да, в нижней части экрана «Review Order» есть кнопка «Previous». Ее нажатие возвращает вас к предыдущему экрану. Продолжайте нажимать эту кнопку, чтобы вернуться к любому из предыдущих экранов в процессе создания заказа. Когда вы дойдете до экрана, который содержит информацию, которую вы хотите отредактировать, просто внесите изменения и продолжайте нажимать кнопку «Next», чтобы вернуться к экрану «Review Order».

27. Куда мне отправить свое устройство (-а)?

После отправки заказа на ремонт пользователь либо получит подтверждение, включая транспортную накладную (с адресом доставки), либо, в зависимости от уровня обслуживания, может создать транспортную этикетку или запланировать сбор устройства с помощью инструмента портала.

Пожалуйста, обратите внимание: У компании Zebra есть несколько ремонтных центров, специализирующихся на разных устройствах, и мы сейчас меняем места выполнения ремонта для многих клиентов. Следовательно, вам может потребоваться отправить устройство по адресу, отличному от того, с которым вы знакомы, а если вы возвращаете несколько устройств, их, возможно, потребуется отправить в разные места выполнения ремонта. Устройства, предназначенные для одного и того же места, могут быть отправлены в виде одного пакета.

28. Как мне организовать запланированный сбор/вывоз для изделия с покрытием ремонта по договору на обслуживание, которое находится в процессе спора?

Существует два способа разрешения этой ситуации. Вы можете обратиться в службу технической поддержки за помощью. Вы также можете использовать портал заказов на ремонт, выполнив следующие шаги. Во-первых, вы должны заполнить раздел о разрешении споров в отношении покрытия и права на ремонт и отправить заказ на рассмотрение в службу технической поддержки. Когда вы получите по электронной почте уведомление о том, что спор разрешен в вашу пользу, то зайдите на портал. Перейдите на страницу «Order Status», просмотрите заказ и выберите кнопку «Schedule Pickup/Collection» в верхней части экрана.

29. Что мне нужно отправить вместе с устройством после отправки заказа на ремонт?

После того, как вы отправите свой заказ на ремонт, распечатайте документацию о доставке, в которой указаны данные о том, куда отправить ваше устройство. Распечатанную транспортную накладную необходимо отправить в одной коробке вместе с отправленными для ремонта устройствами. Пожалуйста, не отправляйте расходные материалы или другие дополнительные предметы, такие как SIM-карты/карты памяти, антенны, кабели, футляры, стилусы или руководства, поскольку компания Zebra не может гарантировать их возврат.

30. Каково стандартное время обработки заказа на ремонт?

Стандартные сроки ремонта варьируются в зависимости от того, распространяется ли на устройство на договор на обслуживание Zebra OneCare, или того, распространяется ли на изделие только гарантия производителя.

Что касается устройств, на которые распространяется договор *Zebra OneCare SV («Special Value»)*, то компания Zebra приложит все разумные усилия для выполнения ремонта любого изделия в течение 5 (пяти) дней («Turnaround Time») с момента получения изделия в сервисном центре. Что касается устройств, на которые распространяется договор *Zebra OneCare Essential*, то компания Zebra приложит все разумные усилия для выполнения ремонта любого изделия в течение 3 (трех) дней с момента получения изделия в сервисном центре. Для устройств, охватываемых договором *Zebra OneCare Select*, компания Zebra предлагает замену неисправных изделий Zebra, требующих ремонта и имеющих соответствующее разрешение на ремонт, с отправкой либо в тот же день, либо в течение 24 часов.

В некоторых регионах время цикла работ может отличаться. Обратитесь к представителю службы обслуживания компании Zebra, чтобы уточнить время цикла работ в вашем регионе. Услуга предоставляется с использованием всех разумных навыков и внимания. Поскольку проблемы с изделием могут различаться по степени тяжести, то сроки цикла работ «Turnaround Times» являются целевыми, а не гарантированными. Ремонтные услуги оказываются, и время цикла работ измеряется в течение дней оказания поддержки «Support Days».

Стандартное время цикла работ для ремонтных работ за каждый случай (расходы на затраченное рабочее время и материалы) составляет 10 рабочих дней. Компания Zebra не берет на себя обязательств в отношении времени цикла работ по гарантийному ремонту.

31. Я только что купил (-а) устройство, и оно доставлено поврежденным/неработающим (DOA). Как мне поступить в данной ситуации?

Бракованные устройства не могут быть отправлены через портал заказа на ремонт. Обратитесь в службу технической поддержки для вашего места, чтобы отправить запрос на возврат бракованного «DOA» устройства.

32. Как добавить строку для обслуживания аккумулятора?

Для замены с помощью портала заказа на ремонт могут быть отправлены только аккумуляторы, покрытые договорами на обслуживание аккумуляторов Zebra OneCare. (Для других вариантов договора на обслуживание аккумуляторов следуйте стандартным процедурам, отличным от процедур портала). Чтобы подтвердить покрытие, на экране «Add Products» введите серийный номер аккумулятора устройства, чтобы добавить его в корзину. Вам будет предложено ответить на вопрос: «Do you also want to return the battery?» (Вы также хотите вернуть аккумулятор?). Когда вы нажмете кнопку «OK», то в корзину будут добавлены две строки: одна для устройства и одна для аккумулятора. Если вы не хотите возвращать устройство, а хотите вернуть только аккумулятор, то просто нажмите на строку для устройства и выберите кнопку «Delete», чтобы удалить устройство. После получения аккумулятора, вам будет отправлена замена.

33. Что такое повторный ремонт?

На все завершённые ремонтные работы ремонтного центра дается гарантия 30 дней. Если устройство, которое было отремонтировано Авторизованным ремонтным центром компании Zebra, впоследствии не работает по той же причине в течение 30 дней с момента получения его из Ремонтного центра, то второй ремонт квалифицируется как повторный ремонт «Repeat Repair», если это устройство не испытало физического воздействия и не было погружено в жидкость. После этого устройство клиента будет отремонтировано бесплатно. Подробную информацию см. в соответствующем документе «Условия и положения».

Заказ на ремонт в этой ситуации может быть отправлен с использованием портала заказа на ремонт. Отправьте заказ на ремонт, следуя обычной процедуре. Если ремонт отображается как оплачиваемый, то устройство можно пометить как «Repeat Repair», используя функцию «Dispute». [Нажмите здесь](#) (или выберите руководство «Disputing Entitlement, Repair Center, and Repeat Repair» на странице [«Resources and Training»](#) для доступа к пошаговому руководству по оспариванию оплачиваемого ремонта.

Служебная и конфиденциальная информация. © ZIH Corp. и/или ее дочерние компании, 2017 г. Все права защищены. Zebra и стилизованная голова зебры являются торговыми знаками ZIH Corp., зарегистрированными во многих юрисдикциях по всему миру. Все другие торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев. 16.10.17