



Portál pro objednání opravy Zebra

Jak odeslat žádost o výměnu tiskové hlavy
přes Portál pro objednání opravy

Prosinec 2020

Jak odeslat žádost o výměnu tiskové hlavy přes Portál pro objednání opravy

Své žádosti o výměnu tiskové hlavy, která je v záruce nebo na kterou se vztahuje servisní smlouva Zebra OneCare, odesílejte přes Portál pro objednání opravy. Tiskové hlavy nelze opravit. Proto v případě, že vaše tisková hlava není kryta zárukou či servisní smlouvou, budete muset objednat novou hlavu.

Přečtěte si prosím několik důležitých informací ohledně procesu odesílání žádostí přes Portál pro objednání opravy:

Odeslání žádosti pomocí sériového čísla tiskové hlavy

- Dodržujte zavedený postup žádosti o opravu a v objednávce opravy uveďte sériové číslo tiskové hlavy. Společnost Zebra ověří jeho pokrytí zárukou/smlouvou.
- Společnost Zebra nepoznala toto sériové číslo – pokud se vám zobrazí toto hlášení, odešlete žádost pomocí výrobního čísla tiskové hlavy.

The serial number entered has not been identified. Please verify the number again or select 'I don't have serial#' and pick the product model to proceed adding the item.

Odeslání žádosti pomocí výrobního čísla tiskové hlavy (sériové číslo není známo nebo společnost Zebra dané sériové číslo nepoznala)

- V tomto případě nelze ověřit pokrytí tiskové hlavy zárukou či smlouvou Zebra OneCare. Bude se tedy jednat o zpoplatněnou opravu.
- Pokud jste si jisti, že tisková hlava je v záruce nebo kryta smlouvou Zebra OneCare, **rozporujte stav opravy**.

Zpoplatněná oprava tiskové hlavy (Tisková hlava není kryta zárukou ani smlouvou Zebra OneCare NEBO krytí nelze ověřit kvůli chybějícímu sériovému číslu)

- Pokud se jedná o zpoplatněnou opravu, objednávku nelze odeslat. Pokud se pokusíte v objednávce pokračovat, zobrazí se následující chybová zpráva:

Baterii se zadaným výrobním číslem nelze opravit. Kliknutím na „OK“ odeberete tento řádek z objednávky opravy.

OK

ZRUŠIT

- Kliknutím na tlačítko zrušení se vrátíte na stránku pro přidávání produktů, kde můžete rozporovat stav krytí. Kliknutím na tlačítko OK odeberete tiskovou hlavu z objednávky opravy.

Zpracování žádostí se sériovým číslem tiskové hlavy

(Ze záznamů společnosti Zebra vyplývá, že tisková hlava je kryta zárukou nebo smlouvou Zebra OneCare)

Standardním postupem přidejte sériové číslo do objednávky opravy.

PŘIDAT PRODUKT

Sériové číslo
Jak najít sériové číslo?

Nemám sériové číslo

Referenční číslo zákazníka

Kategorie problému | ▼

Popis problému | ▼

Popis závady

DETAILY PRODUKTU

Sériové č. BF1709-00467/B/C

Model produktu P1058930-011

Oprávněné centrum Netherlands Repair Centre

Typ opravy

Info Cena bez DPH 0,00 €

Oprávnění

Typ výměny

Info Délka trvání 10

Standardní kolekce

Expresní kolekce

Číslo smlouvy

Datum zahájení smlouvy

Datum ukončení smlouvy

Konec záruční doby 01-Bře-2021 12:00:00

Název rezervního fondu

Info Zvolte lhůtu pro poskytnutí služby

Jakmile přidáte tiskovou hlavu do objednávky, vyplní se pole Typ úkolu.

Pokud je typ úkolu „Warranty“ (Záruka) nebo „Contract“ (Smlouva), můžete pokračovat v objednávce opravy.

Zpracování žádostí se sériovým číslem tiskové hlavy

(Ze záznamů společnosti Zebra vyplývá, že tisková hlava není kryta zárukou nebo smlouvou Zebra OneCare)

Pokud tisková hlava není kryta zárukou nebo smlouvou Zebra OneCare, typ úkolu bude „Billable“ a nebudete moci v žádosti pokračovat.

DETAILY PRODUKTU

ODEBRAT **PŘIDAT DALŠÍ PRODUKT**

Sériové č. BF1710-00173/B/C
Model produktu P1058930-011
Opravné centrum Netherlands Repair Centre

Typ opravy Placené

Cena bez DPH
Oprávnění
Typ výměny
Délka trvání 10
Standardní kolekce
Expresní kolekce
Číslo smlouvy
Datum zahájení smlouvy
Datum ukončení smlouvy
Konec záruční doby 07-Zář-2018 12:00:00
Název rezervního fondu
Zvolte lhůtu pro poskytnutí služby

Referenční číslo zákazníka
Rozporovat typ práce
Kategorie problému Tiskárna
Popis problému Tiskárna- vadná hlava
Popis problému

Pokud kliknete na tlačítko Přidat další produkt nebo další a typ úkolu bude „Billable“, zobrazí se tato chybová zpráva:

Baterii se zadaným výrobním číslem nelze opravit. Kliknutím na „OK“ odeberete tento řádek z objednávky opravy.

OK

ZRUŠIT

Kliknutím na tlačítko zrušení se můžete vrátit na obrazovku s podrobnostmi o produktu a rozporovat zpoplatnění. Kliknutím na OK odeberete produkt z košíku.

Zpracování žádostí s výrobním číslem tiskové hlavy

Postupujte stejně, jako byste přidávali produkt bez sériového čísla.

PŘIDAT PRODUKT

Sériové číslo
Jak najít sériové číslo?

Nemám sériové číslo

Název produktu

VÝBĚR PRODUKTU

Referenční číslo zákazníka

Kategorie problému

Popis problému

Popis závady

OBNOVIT **PŘIDAT** **HROMADNÉ NAHRÁVÁNÍ**

DETAILY PRODUKTU

ODEBRAT **PŘIDAT DALŠÍ PRODUKT**

Sériové č. SN_UNKNOWN

Referenční číslo zákazníka

Model produktu P1058930-011

Rozporovat typ práce

Opravné centrum Netherlands Repair Centre

Kategorie problému

Typ opravy **Placené**

Popis problému

Cena bez DPH

Oprávnění

Typ výměny

Délka trvání 10

Standardní kolekce

Expresní kolekce

Číslo smlouvy

Datum zahájení smlouvy

Datum ukončení smlouvy

Konec záruční doby

Název rezervního fondu

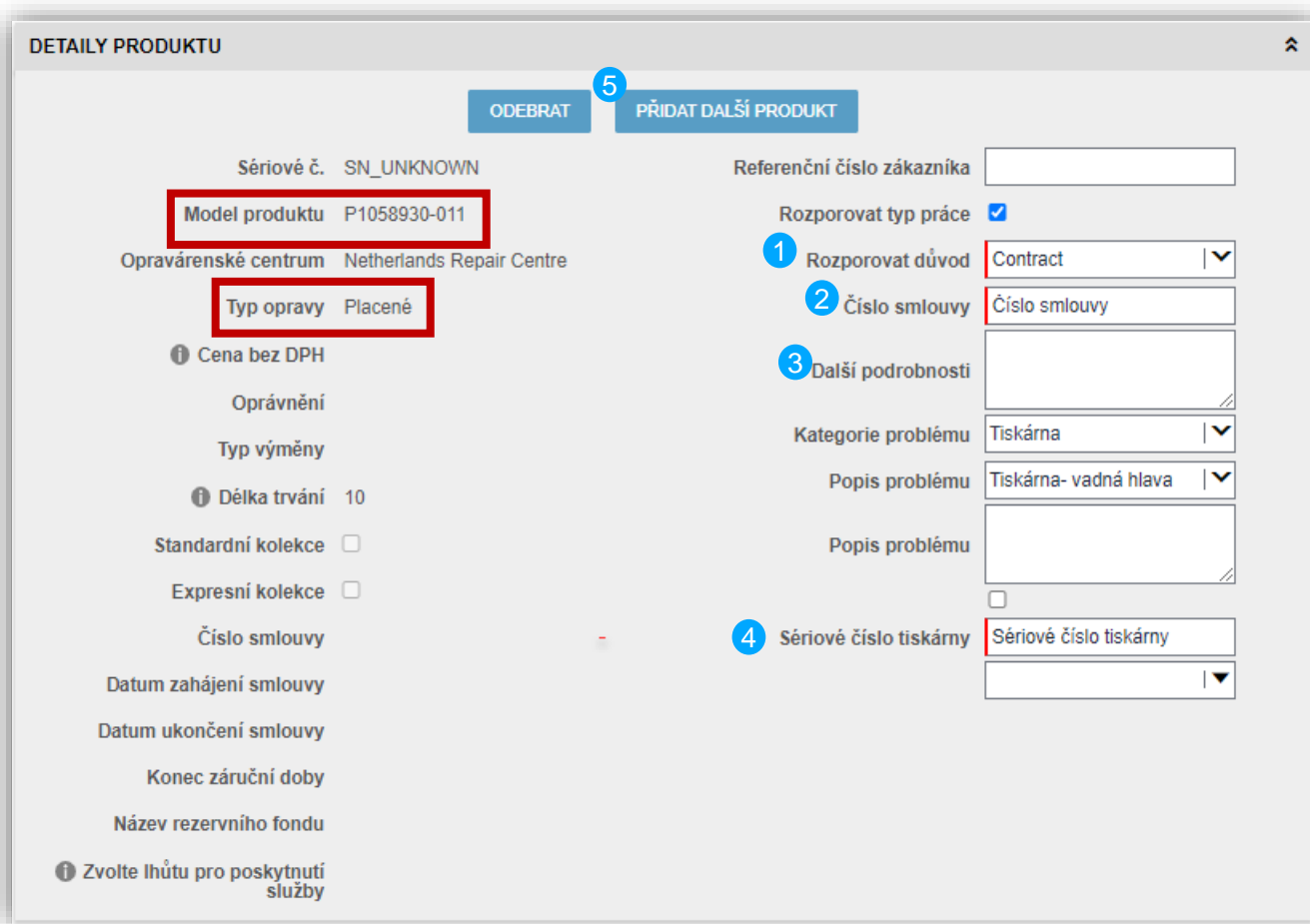
Zvolte lhůtu pro poskytnutí služby

Všechny produkty přidané pomocí výrobního čísla budou mít typ úkolu „Billable“.

Pokud je tisková hlava v záruce nebo kryta smlouvou Zebra OneCare, rozporujte typ úkolu.

Rozporování zpoplatněného typu úkolu

Pokud se typ úkolu zobrazuje jako zpoplatněný, ale přitom jste si jisti, že tisková hlava je kryta zárukou nebo smlouvou Zebra OneCare, rozporujte tento stav a informujte společnost Zebra o nesouladu. Budete muset uvést číslo smlouvy nebo datum zakoupení.



DETAILY PRODUKTU

ODEBRAT 5 PŘIDAT DALŠÍ PRODUKT

Sériové č. SN_UNKNOWN

Model produktu P1058930-011

Opravné centrum Netherlands Repair Centre

Typ opravy Placené

Cena bez DPH

Oprávnění

Typ výměny

Délka trvání 10

Standardní kolekce

Expresní kolekce

Číslo smlouvy -

Datum zahájení smlouvy

Datum ukončení smlouvy

Konec záruční doby

Název rezervního fondu

Zvolte lhůtu pro poskytnutí služby

Referenční číslo zákazníka

Rozporovat typ práce

1 Rozporovat důvod Contract

2 Číslo smlouvy Číslo smlouvy

3 Další podrobnosti

Kategorie problému Tiskárna

Popis problému Tiskárna- vadná hlava

Popis problému

4 Sériové číslo tiskárny Sériové číslo tiskárny

Stav můžete rozporovat takto:

KROK 1: Zaškrtněte políčko Rozporovat typ práce.

KROK 2: Z rozevíracího pole Rozporovat důvod vyberte možnost **Contract** nebo **Warranty**.

Poznámka: Pole Číslo smlouvy nebo Datum nákupu se zobrazí v závislosti na hodnotě zvolené v poli Rozporovat důvod.

KROK 3: Vyplňte pole Číslo smlouvy nebo Datum nákupu.

KROK 4: Do pole Sériové číslo tiskárny zadejte **sériové číslo tiskárny**.

KROK 5: Kliknutím na tlačítko další nebo Přidat další produkt pokračujte v objednávce opravy.

Děkujeme vám



ZEBRA a stylizovaná hlava Zebry jsou ochranné známky společnosti Zebra Technologies Corp. v mnoha jurisdikcích po celém světě. Všechny ostatní ochranné známky jsou majetkem příslušných vlastníků. ©2019 Zebra Technologies Corp. a/nebo její přidružené společnosti.