

PORTÁL PRO OBJEDNÁVÁNÍ OPRAV (opravy přenosných počítačů a skenerů)

NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY

NA, EMEA, LA – LISTOPAD 2017

21. listopadu 2017: Společnost Zebra vám nabízí následující informace, které vám pomohou při řešení nejčastějších dotazů souvisejících s využíváním Portálu pro objednávání oprav společnosti Zebra (Repair Order Portal) pro schvalování oprav a předkládání objednávek oprav přenosných počítačů, skenerů čárových kódů, RFID a tabletů. Tento dokument a další informace naleznete v sekci [Request a Repair](#) na webových stránkách společnosti Zebra, zebra.com, v části Support and Downloads.

1. Proč někdy trvá dlouho, než se nahraje domovská stránka portálu?

U některých uživatelů může počáteční nahrávání domovské stránky trvat minutu nebo déle, než se zcela zobrazí všechny prvky úvodní obrazovky. Doba nahrávání může být ovlivněna počtem uživatelů v systému v období špičky. Doba nahrávání je také delší pro některé jazykové verze portálu. Na řešení těchto problémů pracujeme.

2. Jaký internetový prohlížeč mám používat, aby portál fungoval co nejlépe?

Společnost Zebra doporučuje používat pro přístup na Portál pro objednávání oprav prohlížeč Google Chrome. Portál bude samozřejmě fungovat i v jiných prohlížečích (Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox atd.), ovšem mohou se vyskytnout problémy s výkonností nebo jiná omezení obsahu obrazovky.

3. Jaké jazyky Portál pro objednávání oprav podporuje?

Aktuální seznam dostupných jazyků portálu je vždy uveden v rozbalovací nabídce, která se zobrazí po kliknutí na tlačítko Login na levé straně stránky Request a Repair. Od listopadu 2017 je portál k dispozici v následujících 18 jazycích: arabština, čínština, čeština, holandština, angličtina, francouzština, němčina, hebrejštiny, italština, japonština, korejština, polština, portugalská, ruština, španělština, švédština, thajština a turečtina.

4. Co mám dělat, když jsem zapomněl/a své heslo nebo chci své heslo změnit?

V rozbalovací nabídce, která se zobrazí po kliknutí na tlačítko Login na levé straně stránky Request a Repair vyberte preferovaný jazyk pro použití portálu. Budete přesměrováni na přihlašovací stránku portálu (*Login*). Vyberte odkaz *Don't know your password?*, který se nachází pod tlačítkem *Sign In*. Klikněte na odkaz a zadejte své uživatelské jméno. Na e-mailovou adresu uvedenou v uživatelském účtu k portálu bude odesláno dočasné heslo spolu s pokyny pro obnovení hesla. Je možné, že si budete muset zvolit bezpečnostní otázku týkající se profilu k vašemu účtu a odpovědět na ni.

5. Jak si změním informace ve svém uživatelském profilu?

Se žádostí o pomoc se změnami informací ve svém uživatelském profilu (jméno, příjmení, telefonní číslo, bezpečnostní otázka, adresa atd.) se prosím obraťte na helpdesk společnosti Zebra zabývající se opravami. [Klikněte zde](#) a dostanete se na stránku kontaktování podpory (Contact Support). Zde vyhledejte příslušné kontaktní číslo podpory pro váš typ zařízení (tiskárna nebo podnikový produkt / přenosný počítač / skener) a místo.

6. Jak mohu změnit telefonní číslo spojené s kontaktní osobou pro účely objednávky opravy?

Do 14. října 2017: Vytvořte prosím nový záznam kontaktní osoby, který bude obsahovat aktualizované telefonní číslo. *Počínaje 14. říjnem 2017:* Funkce dostupná v říjnu umožní uživatelům změnit telefonní číslo pro záznam kontaktní osoby pro konkrétní objednávku opravy. Klikněte na rozbalovací pole *Contact* a poté vyberte kontakt, který chcete upravit. Následně klikněte na tlačítko *Update Phone Number* a zadejte a uložte nové telefonní číslo.

7. Když budu používat portál příliš dlouho, dojde k automatickému ukončení mé relace?

Dokud budete portál používat, vaše relace zůstane aktivní. Pokud budete neaktivní po dobu delší než 2 hodiny, platnost relace vyprší a vy budete ze systému odhlášeni. Tento přístup nám umožňuje udržovat náležitý výkon systému pro uživatele, kteří portál aktivně využívají k odesílání a sledování svých objednávek oprav.

8. Jak zjistím, zda se na mé zařízení vztahuje záruka nebo smlouva?

Po přihlášení do Portálu pro objednávání oprav klikněte na záložku *Validate Warranty and Entitlement*. Do pole *Serial Number(s)* zadejte sériové(á) číslo(a), klikněte na tlačítko *Validate* a systém zobrazí model a aktuální informace o záruce/smlouvě pro dané(á) zařízení.

9. Nemohu najít/nevidím (nebo neznám) sériové číslo svého poškozeného zařízení. Co mám dělat?

Za těchto okolností klikněte na obrazovce *Add Products* na zaškrťovací políčko „I don't have a Serial #“. Budete vyzváni k výběru modelu produktu. Pokud je jednotka přidána do objednávky opravy bez sériového čísla, nemůže být ověřen případný nárok na neplacenou opravu v rámci smlouvy či záruky. Oprava je pak považována za opravu placenou. Pokud se domníváte, že se na jednotku vztahuje záruka nebo smlouva, vzneste ihned po přidání položky do objednávky (ovšem ještě před odesláním objednávky opravy) námitku. Prostudujte si otázku „Co dělat, jestliže portál pro objednávání oprav zobrazuje opravu jako „Billable“ (zpoplatněnou), když se na mé zařízení vztahuje záruka nebo smlouva?“ Najdete ji na jiném místě v tomto dokumentu.

10. Jak mám zvolit správné sériové číslo, když budu vyzván/a výběru z několika možností?

V některých případech může být sériové číslo spojeno s názvy několika produktů. Ve vyskakovacím okně *Serial Number / Product Name* vyberte první možnost. Na obrazovce *Add Products* zkontrolujte *Job Type* (buď *Warranty* (záruka), *Contract* (smlouva) nebo *Billable* (zpoplatněná)). Pokud není typ takový, jaký jste očekávali, vymažte položku z objednávky, vložte ji do objednávky znovu a vyberte ze seznamu *Serial Number / Product Name* další možnost. Pokračujte, dokud nebude *Job Type* podle vašich očekávání. Pokud nebudete spokojeni s žádnou z možností, vzneste námitku v souvislosti s nárokem na služby (*Service Entitlement Dispute*).

11. Jaký způsob dopravy používá společnost Zebra k zaslání opraveného zařízení zpět? Mohu si určit přepravce, který mi má opravené zařízení doručit?

Opravené produkty vám budou vráceny bez jakéhokoli dalšího poplatku. K doručení využívá společnost Zebra ekonomickou přepravu svého preferovaného dopravce, často se jedná o pozemní dopravu. Na své vlastní náklady si můžete zvolit dopravce dle vašeho výběru a/nebo si připlatit za rychlejší doručení. Pro specifikaci dopravy použijte sekci *Return Shipment Details* na obrazovce **Shipment Details**.

12. Co dělat, jestliže portál pro objednávání oprav zobrazuje opravu jako „Billable“ (zpoplatněnou), když se na mé zařízení vztahuje záruka nebo smlouva?

Jestliže máte pocit, že by se na vaše zařízení měla vztahovat smlouva nebo záruka, vyberte na obrazovce vytváření objednávky opravy (*Repair Order*) v části s podrobnými informacemi možnost „Dispute“ a vyberte podle potřeby možnost *Contract* (smlouva) nebo *Warranty* (záruka). Vezměte prosím na vědomí: Pokud zvolíte možnost *Contract*, bude třeba zadat číslo smlouvy, a pokud zvolíte možnost *Warranty*, budete muset uvést datum nákupu. Můžete také volitelně připojit příslušné podpůrné dokumenty (kopii vaší smlouvy nebo dokladu o koupi), které vám pomohou v procesu námitky. Helpdesk společnosti Zebra námitku prověří a potvrdí stav krytí vašeho zařízení. Je možné, že vás jeho pracovníci budou kontaktovat se žádostí o další informace. [Klikněte zde](#) (nebo na stránce [Resources and Training](#) vyberte průvodce školením *Disputing Entitlement, Repair Center a Repeat Repair* a získáte přístup k podrobnému návodu pro rozporování zpoplatněné opravy.

13. Nezáruční/nesmluvní zpoplatněnou opravu hradím pomocí kreditní karty. Proč se v mém výpisu zobrazuje zadržaná částka 1,00 USD?

Společnost Zebra Technologies ověřuje vaši kreditní kartu pomocí dočasného procesu dle odvětvového standardu, který spočívá v blokování částky ve výši 1,00 USD při platbě kreditní kartou. Po ověření kreditní karty příslušným vydavatelem (na základě jeho pravidel) bude blokáce zrušena. Po dokončení opravy vám budou na kreditní kartu zaúčtovány skutečné náklady na opravu.

14. Hradí společnost Zebra náklady na odeslání jednotky(ek) do servisního střediska?

Partnerům a zákazníkům v *oprávněných zemích*, kteří použijí online Portál pro objednávání oprav k vyžádání opravy zařízení, na které se vztahuje smlouva Zebra OneCare, nabízí společnost Zebra bezplatný předplacený přepravní štítek, díky němuž mají hrazené náklady na vrácení zařízení do servisního střediska společnosti Zebra pomocí pozemní doručovací služby u dopravce preferovaného společností Zebra. Podrobné informace naleznete na stránce [Prepaid Shipping Label Offer](#).

15. Jak si vygeneruji předplacený přepravní štítek?

Způsobilí zákazníci (viz příslušná otázka výše) mohou [kliknout zde](#) a otevře se jim podrobný průvodce pro vygenerování předplaceného přepravního štítku, *Generating a Prepaid Shipping Label*, ke kterému je možné se dostat rovněž ze stránky [Prepaid Shipping Label Offer](#) nebo ze stránky [Resources and Training](#).

16. Když kliknu na tlačítko „Generate Shipping Label“, zobrazí se zpráva, že nemám nárok. Proč?

Nárok na předplacený přepravní štítek vzniká po odeslání objednávky opravy pouze pro způsobilé objednávky (více informací naleznete u otázky „Hradí společnost Zebra náklady na odeslání jednotky(ek) do servisního střediska?“). Podobně mají na tuto službu nárok pouze zařízení, na která se vztahuje smlouva se službou odvozu/vyzvednutí (Collection/Pickup Service). Všichni ostatní zákazníci by měli obrazovku opustit a vyčkat na e-mailovou autorizaci objednávky, včetně čísla RMA a přepravního dokladu s dodací adresou a pokyny. Pokud se domníváte, že máte nárok na službu odvozu/vyzvednutí, použijte prosím proces rozporování (popsaný v dotazu „Jak si mám sjednat plánovaný odvoz / vyzvednutí produktu krytého smlouvou, který je předmětem rozporování?“).

17. Jak se stanoví cena zpoplatněných oprav?

Pro zpoplatněné opravy (Repair Per Incident Services) využívá společnost Zebra pevnou strukturu tří cenových úrovní na základě typu a náročnosti požadované opravy:

- *Diagnostické služby (úroveň 1)* zahrnují následující diagnostické služby a zpětnou zásilku zákazníkovi s využitím preferovaného dopravce společnosti Zebra a standardní metody doručení: Hodnocení produktů – produkty, u kterých nebyla zjištěna žádná závada (No Trouble Found, NTF) / žádná porucha (No Fault Found, NFF) nebo oprava produktu vyřešená prostřednictvím obnovení softwaru, operačního systému nebo firmwaru bez spotřeby součástí, nebo produkty vrácené zákazníkovi z důvodu neposkytnutí dostatečných informací/oprávnění, nebo produkty vrácené zákazníkovi z toho důvodu, že zákazník zamítl nabídku (nebo novou nabídku) předloženou společností Zebra nebo od zákazníka nepřišla do 30 dní žádná reakce na nabídku (nebo novou nabídku).
- *Drobné opravy (úroveň 2)* zahrnují diagnostiku problému a opravy vnějších součástí, jako jsou klávesnice nebo tlačítka. Úroveň 2 zahrnuje rovněž zpětnou zásilku zákazníkovi s využitím preferovaného dopravce společnosti Zebra a standardní metody doručení.
- *Významné opravy (úroveň 3)* zahrnují diagnostiku problému a opravy vnitřních součástí, včetně oprav obvodových desek a výměny displeje v případě displejů, které nebyly poškozené nesprávným používáním. Obvodové desky jsou opraveny nebo vyměněny dle současných výrobních specifikací společnosti Zebra. Úroveň 3 zahrnuje rovněž zpětnou zásilku zákazníkovi s využitím preferovaného dopravce společnosti Zebra a standardní metody doručení.

Během vyplňování žádosti o opravu na portálu bude zákazník požádán o poskytnutí kódu chyby, který bude následně použit k předložení cenové nabídky za opravu. Zákazník je zodpovědný za poskytnutí správného popisu problému, aby bylo možné přesně diagnostikovat problém a aby mohla společnost Zebra na základě toho připravit cenovou nabídku. Pokud pracovníci servisního střediska společnosti Zebra při kontrole zjistí, že potřebná oprava je jiná než oprava požadovaná na základě vlastní diagnostiky, bude zákazníkovi předložena nová cenová nabídka.

18. Jak zjistím, kdy je má objednávka úspěšně dokončena a mohu poslat své zařízení k opravě?

Jakmile potvrdíte objednávku opravy v rámci smlouvy nebo záruky (nebo odešlete údaje o platbě za zpoplatněnou opravu), dostanete se na stránku potvrzení objednávky (Order Confirmation), která uvádí, že „Vaše objednávka opravy byla přijata“ (Your repair order has been accepted).

19. Mohu si prohlédnout stavy objednávek oprav, které jsem odeslal já sám nebo někdo jiný v mé společnosti?

Ano. Na domovské stránce portálu klikněte na možnost „Order Status“. Ve výchozím nastavení se na této obrazovce zobrazí chronologicky uspořádané objednávky vytvořené v průběhu uplynulých 30 dnů. Výsledky můžete filtrovat podle data – nebo vyhledat konkrétní číslo objednávky, sériové číslo a/nebo referenční číslo zákazníka. Uživatelé mohou změnit výchozí uživatelská nastavení, aby se jim zobrazovaly pouze objednávky oprav, které odesílají. [Klikněte zde](#), pokud chcete získat podrobný návod k nastavení uživatelských preferencí.

20. Jaké jsou možné stavy objednávek oprav a co znamenají?

Existují dvě úrovně stavu objednávek oprav – stav objednávky *Order Status* a stav řádkové položky *Line Item Status*. *Order Status* je stav celé objednávky. *Line Item Status* je stav každého zařízení v objednávce opravy. Níže je uveden seznam všech stavů objednávek a řádkových položek včetně stručného popisu:

Hodnoty stavu objednávky

- *Pending (nedokončeno)*: Objedávka byla vytvořena, ale informace o zakázce nebyly odeslány do servisního střediska.
- *Submitted (odesláno)*: Informace byly odeslány do servisního střediska, ale čeká se na potvrzení.
- *Closed (uzavřeno)*: Objedávka opravy byla dokončena.
- *Cancelled (zrušeno)*: Objedávka opravy byla zrušena.

Hodnoty stavu řádkových položek

- *Pending*: nedokončeno byla vytvořena, ale informace o zakázce nebyly odeslány do servisního střediska.
- *Open (otevřeno)*: Informace byly odeslány do servisního střediska, ale čeká se na potvrzení.
- *Received (obdrženo)*: Produkt byl přijat autorizovaným servisním střediskem.
- *Repair Started (oprava zahájena)*: V servisním středisku byla zahájena oprava produktu.
- *Repair Completed (oprava dokončena)*: Oprava je dokončena.
- *Shipping (odesílání)*: Položka byla odeslána.
- *RMA Closed (RMA uzavřeno)*: Objedávka byla ukončena a uzavřena.
- *Cancelled (zrušeno)*: Řádek opravy byl zrušen.

[Kliknutím sem](#) získáte přístup k příslušnému průvodci školením nebo můžete získat přístup k průvodci pro vyhledávání a prohlížení informací o objednávce opravy (*Searching and Viewing Repair Order Information*) na stránce [Resources and Training](#).

21. Jak upravím nebo zruším odeslanou objednávku opravy?

Vezměte prosím na vědomí: objednávka opravy je automaticky zrušena, pokud není zařízení přijato do 30 dnů a na vaší straně není zapotřebí žádné opatření pro změnu stavu objednávky. Chcete-li upravit nebo aktivně zrušit odeslanou objednávku do 30 dnů, obraťte se prosím na helpdesk odpovědný za opravy s číslem objednávky a podrobnými údaji o vaší žádosti. [Klikněte zde](#) a dostanete se na stránku kontaktování podpory (Contact Support). Zde vyhledejte příslušné kontaktní číslo podpory pro váš typ zařízení (tiskárna nebo podnikový produkt / přenosný počítač / skener) a místo.

22. Mohu si znovu vytisknout dokumentaci k objednávce?

Ano, otevřete kartu *Order Status* a najdete objednávku opravu. Klikněte na objednávku opravy a na obrazovce *Order Details* v sekci *Documents* (na pravé straně obrazovky) zobrazí dokumentace k objednávce opravy. Klikněte na odkaz *Documents* a stáhněte si místní kopii, kterou si můžete prohlédnout a vytisknout.

23. Jak mohu odstranit kontakt z náhledu v portálu?

Zatímco telefonní číslo kontaktní osoby upravovat můžete, v současné době nelze pomocí Portálu pro objednávání oprav kontaktní osoby odebírat, protože kontakty mohou být používány pro více účelů než jen pro objednávky oprav a mohou být spojeny s probíhající objednávkou. Chcete-li požádat o odebrání kontaktu z náhledu v portálu, obraťte se na helpdesk společnosti Zebra odpovědný za opravy.

24. Proč nemohu pro platby za objednávku změnit fakturační údaje?

Fakturační údaje pro platby objednávek jsou propojeny přímo s celkovým účtem uživatele, nikoli s konkrétní objednávkou. Chcete-li změnit fakturační údaje, obraťte se se žádostí o pomoc na helpdesk odpovědný za opravy. [Klikněte zde](#) a dostanete se na stránku kontaktování podpory (Contact Support). Zde vyhledejte příslušné kontaktní číslo podpory pro váš typ zařízení (tiskárna nebo podnikový produkt / přenosný počítač / skener) a místo.

25. Mohu v rámci objednávky opravy zpracovat více než jeden produkt?

Ano, počet produktů, které lze přidat do objednávky opravy není nijak omezen. Po zadání informací o prvním produktu na obrazovce podrobností o produktu a přidání položky do objednávky budou pole pro zadání údajů vymazána a můžete přidat další zařízení. V případě větších objednávek doporučujeme použít jednoduchou a rychlejší funkci hromadného nahrávání, která je na portálu pro objednávání oprav k dispozici. Stručný návod, jak hromadné nahrávání provést, naleznete v příručce [Performing a Bulk Load](#) na stránce zdrojů a školení (Resources and Training) v části žádosti o opravu (Request a Repair) na webu Zebra.com.

26. Když jsem dříve v procesu vytváření objednávky udělal chybu a odhalil jsem si ji až na souhrnné obrazovce, mohu se vrátit a informace upravit?

Ano, ve spodní části obrazovky *Review Order* je tlačítko *Previous* (předchozí). Kliknutím na toto tlačítko se vrátíte na předchozí obrazovku. Postupným klikáním na toto tlačítko se vrátíte na kteroukoli předchozí obrazovku v procesu vytváření objednávky. Když se dostanete na obrazovku, která obsahuje informace, jež chcete upravit, jednoduše proveďte úpravy a pokračujte kliknutím na tlačítko *Next* (další) a postupně se vrátíte zpět na obrazovku *Review Order* (kontrola objednávky).

27. Kam mám poslat své(á) zařízení?

Po odeslání objednávky opravy uživatel buď obdrží potvrzení včetně přepravního dokladu (s adresou určení), nebo – v závislosti na nároku na úroveň služeb – si může prostřednictvím příslušného nástroje v rámci portálu vygenerovat přepravní štítek nebo naplánovat vyzvednutí zařízení.

Veźměte prosím na vědomí: Společnost Zebra má několik servisních středisek, která se specializují na různá zařízení, a pro mnoho zákazníků zajišťujeme změnu místa opravy. V důsledku toho možná budete muset poslat zařízení na jinou adresu než na tu, na kterou jste zvyklí – a pokud vrátíte více zařízení, možná je bude třeba poslat za účelem opravy na různá místa. Zařízení určená pro jedno středisko mohou být zaslána v rámci jednoho balíku.

28. Jak si mám sjednat odvoz / vyzvednutí produktu krytého smlouvou, který je předmětem rozporování?

Existují dva způsoby, jak tuto situaci řešit. Můžete se obrátit se žádostí o pomoc na helpdesk odpovědný za opravy. Můžete také využít portál pro objednávání oprav a postupovat následovně. Nejprve je třeba vyplnit sekci týkající se sporného krytí / nároku a odeslat objednávku ke kontrole helpdesku odpovědnému za opravy. Když obdržíte e-mailem oznámení, že námitka byla vyřešena ve váš prospěch, přihlaste se zpět do portálu. Přejděte na stránku Order Status, podívejte se na objednávku a v horní části obrazovky vyberte tlačítko Schedule Pickup / Collection.

29. Co musím odeslat spolu se zařízením po odeslání objednávky opravy?

Po odeslání objednávky opravy vytiskněte dokumentaci k přepravě. Ta obsahuje údaje o adrese, kam se má vaše zařízení poslat. Přepravní dokument je třeba poslat ve stejné krabici jako jednotky určené k opravě. Nezasílejte prosím spotřební materiál ani příslušenství, jako jsou SIM / paměťové karty, antény, kabely, pouzdra, stylusy nebo příručky, protože společnost Zebra nemůže zaručit, že vám budou v pořádku vráceny.

30. Jaká je standardní doba zpracování objednávky opravy?

Standardní doba opravy závisí na tom, zda je zařízení kryto servisní smlouvou Zebra OneCare nebo zda se na produkt vztahuje pouze záruka výrobce.

U zařízení, na která se vztahuje smlouva *Zebra OneCare SV (Special Value)* vynaloží společnost Zebra přiměřené úsilí na opravení jakéhokoli produktu do pěti (5) dnů podpory („doba vyřízení“) od potvrzení přijetí produktu v servisním středisku. U zařízení, na která se vztahuje smlouva *Zebra OneCare Essential* vynaloží společnost Zebra přiměřené úsilí na opravení jakéhokoli produktu do tří (3) dnů podpory od potvrzení přijetí produktu v servisním středisku. U zařízení, na která se vztahuje smlouva *Zebra OneCare Select* společnost Zebra poskytuje náhradu za nefunkční produkty Zebra, které vyžadují opravu a mají odpovídající oprávnění k opravě. Odešle je buď tentýž den, nebo do 24 hodin.

Doba vyřízení se může v některých oblastech lišit; obraťte se na svého zástupce pro služby společnosti Zebra, který vám potvrdí dobu vyřízení ve vašem regionu. Služba bude poskytnuta s využitím všech přiměřených dovedností a péče. Vzhledem k tomu, že se problémy s produktem mohou v závislosti na závažnosti lišit, jsou doby vyřízení jen orientační a nelze je zaručit. Služby oprav se provádějí a doba vyřízení se měří na dny podpory. Standardní doba vyřízení opravy (úhrada času a materiálu nebo celkově zpoplatněné) činí 10 pracovních dnů. U záručních oprav není společnost Zebra schopna poskytovat závazky, pokud jde o dobu vyřízení.

31. Právě jsem si zakoupil zařízení a to bylo doručeno poškozené / nefunkční (damaged/dead on arrival, DOA). Jak mám postupovat?

Zařízení DOA nelze odesílat prostřednictvím Portálu pro objednávání oprav. Obratě se na helpdesk odpovědný za opravy v místě, kam chcete odeslat žádost o vrácení DOA.

32. Jak přidám řádek pro údržbu baterie?

Prostřednictvím Portálu pro objednávání oprav lze za účelem výměny vracet pouze baterie kryté smlouvami o údržbě baterií Zebra OneCare. (V případě jiných možností smluv týkajících se servisu baterií postupujte podle standardního postupu bez využití portálu.) Pro potvrzení krytí zadejte na obrazovce přidání produktů (Add Products) sériové číslo zařízení baterie a přidejte jednotku do objednávky. Budete vyzváni k zodpovězení otázky: „Chcete vrátit také baterii?“ Kliknete-li na tlačítko OK, budou do objednávky přidány dva řádky, jeden pro zařízení a druhý pro baterii. Pokud nechcete vracet zařízení – chcete vrátit pouze baterii, jednoduše klikněte na řádek zařízení a klikněte na tlačítko Delete, čímž zařízení odeberete. Po přijetí baterie vám bude zaslána náhradní.

33. Co je to opakovaná oprava?

Všechny opravy provedené servisním střediskem mají 30denní záruku. Pokud se u zařízení, které bylo opraveno v autorizovaném servisním středisku Zebra následně do 30 dnů od obdržení dodání ze servisního střediska objeví stejná porucha, může se druhá oprava kvalifikovat jako „opakovaná oprava“ za předpokladu, že zařízení nevykazuje fyzické poškození nebo poškození tekutinou. Jednotka bude následně zákazníkovi opravena bezplatně. Podrobné informace naleznete v platných všeobecných podmínkách.

Objednávku opravy v této situaci lze odeslat pomocí portálu pro objednávání oprav. Objednávku opravy odešlete v rámci standardního procesu. Pokud se oprava zobrazuje jako zpoplatněná oprava, lze zařízení označit jako opakovanou opravu (*Repeat Repair*) pomocí funkce *Dispute*. [Klikněte zde](#) (nebo na stránce [Resources and Training](#) vyberte průvodce školením *Disputing Entitlement, Repair Center a Repeat Repair* a získáte přístup k podrobnému návodu pro rozporování zpoplatněné opravy.

Soukromé a důvěrné. ©2017 ZIH Corp a/nebo její pobočky. Všechna práva vyhrazena. Zebra a stylizovaná hlava zebry jsou ochranné známky společnosti ZIH Corp., registrované v mnoha jurisdikcích po celém světě. Všechny ostatní ochranné známky jsou vlastnictvím jejich příslušných vlastníků. 10-16-17