



## Zebra orderportal voor reparaties

Verzoek voor printkopvervanging indienen  
via de orderportal voor reparaties

December 2020

# Verzoek voor printkopvervanging indienen via de orderportal voor reparaties



Gebruik de orderportal voor reparaties als u een verzoek voor vervanging van een printkop wilt indienen onder garantie of een contract voor Zebra OneCare-supportservices. Printkoppen kunnen niet worden gerepareerd. Als uw printkop moet worden vervangen en deze niet onder garantie of een contract valt, moet u een nieuwe printkop bestellen.

*Hier volgt belangrijke informatie over het indienen van verzoeken via de orderportal voor reparaties:*

## Verzoek indienen met het serienummer van de printkop

- Volg de normale procedure voor reparatieverzoeken om het serienummer van de printkop in het reparatieverzoek te vermelden. Zebra controleert dan of het product gedekt is.
- Het kan zijn dat Zebra het serienummer niet herkent. Als u het volgende bericht ontvangt, vermeld dan het artikelnummer van de printkop in uw reparatieverzoek.

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.

## Verzoek indienen met vermelding van het artikelnummer van de printkop (onbekend serienummer of Zebra herkent het serienummer niet)

- In dit geval kan de garantie of status van de dekking door Zebra OneCare niet worden geverifieerd en wordt de status reparatie per incident (factureerbaar) toegepast.
- Als u zeker bent dat de printkop gedekt is door garantie of een Zebra OneCare-contract, **vecht de reparatiestatus dan aan**.

**Printkop met opdrachttype 'factureerbaar'** (artikel niet onder garantie of niet gedekt door een Zebra OneCare-contract *OF* dekking kan niet worden geverifieerd vanwege een afwezig serienummer)

- Als het opdrachttype aangeeft dat de opdracht factureerbaar is, kan het verzoek niet worden ingediend. Als u probeert door te gaan met de order, ontvangt u het volgende foutbericht:

Het opgegeven artikelnummer kan niet worden gerepareerd. Klik op OK om deze regel uit het reparatieverzoek te verwijderen.

OK ANNULEREN

- Als u het bericht wilt oplossen, klikt u op CANCEL om terug te gaan naar het scherm Add Products en vecht u de dekkingstatus aan, of klikt u op OK om de printkop uit het reparatieverzoek te verwijderen.

# Verzoek wordt verwerkt met gebruik van het serienummer van de printkop (Volgens Zebra's gegevens valt de printkop onder garantie of een Zebra OneCare-contract)

Volg de normale procedure om een serienummer aan het reparatieverzoek toe te voegen

### PRODUCT TOEVOEGEN

**Serienr**  
Hoe kan u het serienummer vinden?

Ik heb geen serienummer

Klantreferentie

**Probleemcategorie**

**Probleemdetail**

Probleemomschrijving

### PRODUCTDETAILS

Serienummer BF1709-00467/B/C  
Productmodel P1058930-011  
Reparatiecentrum Netherlands Repair Centre

**Bevoegdheid** garantie

Nettoprijs € 0,00

Contractonderdeel  
Type omwisseling  
 Doorlooptijd 10

Standaard collectie   
Express Collectie

Contractnummer  
Startdatum contract  
Einddatum contract

Vervaldatum van garantie 01-mrt-2021 12:00:00

Reservepool Naam

Selecteer Service Cut-off tijd.

Nadat de printkop is toegevoegd, wordt het veld Bevoegdheid automatisch ingevuld.

Als het opdrachttype 'Warranty' of 'Contract' aangeeft, kunt u doorgaan met uw reparatieverzoek.

# Verzoek wordt verwerkt met gebruik van het artikelnummer van de printkop (Volgens Zebra's gegevens valt de printkop niet onder garantie of een Zebra OneCare-contract)

Als de printkop niet gedekt is door een garantie of Zebra OneCare-contract, geeft het opdrachttype 'Billable' weer en kunt u niet doorgaan met uw reparatieverzoek.

PRODUCTDETAILS

VERWIJDEREN VOEG EEN ANDER PRODUCT TOE

Serienummer	BF1710-00173/B/C	Klantreferentie	<input type="text"/>
Productmodel	P1058930-011	Dispuut functietype	<input type="checkbox"/>
Reparatiecentrum	Netherlands Repair Centre	Probleemcategorie	Printer
Bevoegdheid	Betaalde reparatie	Probleemdetail	Printer printkop probleem
Nettoprijs		Omschrijving probleem	<input type="text"/>

Contractonderdeel

Type omwisseling

Doorlooptijd 10

Standaard collectie

Express Collectie

Contractnummer

Startdatum contract

Einddatum contract

Vervaldatum van garantie 07-sep-2018 12:00:00

Reservepool Naam

Selecteer Service Cut-off tijd.

Als u op voeg een ander product toe of De volgende klikt en het opdrachttype Billable is, wordt dit foutbericht weergegeven

Het opgegeven artikelnummer kan niet worden gerepareerd. Klik op OK om deze regel uit het reparatieverzoek te verwijderen.

OK

ANNULEREN

Klik op annuleren om terug te gaan naar het scherm PRODUCTDETAILS en vecht de status aan. Als u op OK klikt, wordt het product uit het winkelwagentje verwijderd.

# Verzoek wordt verwerkt met gebruik van het artikelnummer van de printkop

Volg de normale procedure om een product zonder serienummer toe te voegen

**PRODUCT TOEVOEGEN**

Serienr  
Hoe kan u het serienummer vinden?

**Ik heb geen serienummer**

Productnaam

**PRODUCT SELECTEREN**

Klantreferentie

Probleemcategorie

Probleemdetail

Probleemomschrijving

**ANNULEREN** **TOEVOEGEN** **BULK LOAD**

**PRODUCTDETAILS**

**VERWIJDEREN** **VOEG EEN ANDER PRODUCT TOE**

Serienummer SN\_UNKNOWN

Productmodel P1058930-011

Reparatiecentrum Nederlands Repair Centre

**Bevoegdheid** Betaalde reparatie

Nettoprijs

Contractonderdeel

Type omwisseling

Doorlooptijd 10

Standaard collectie

Express Collectie

Contractnummer

Startdatum contract

Einddatum contract

Vervaldatum van garantie

Reservepool Naam

Selecteer Service Cut-off tijd.

Klantreferentie

Dispuut functietype

Probleemcategorie

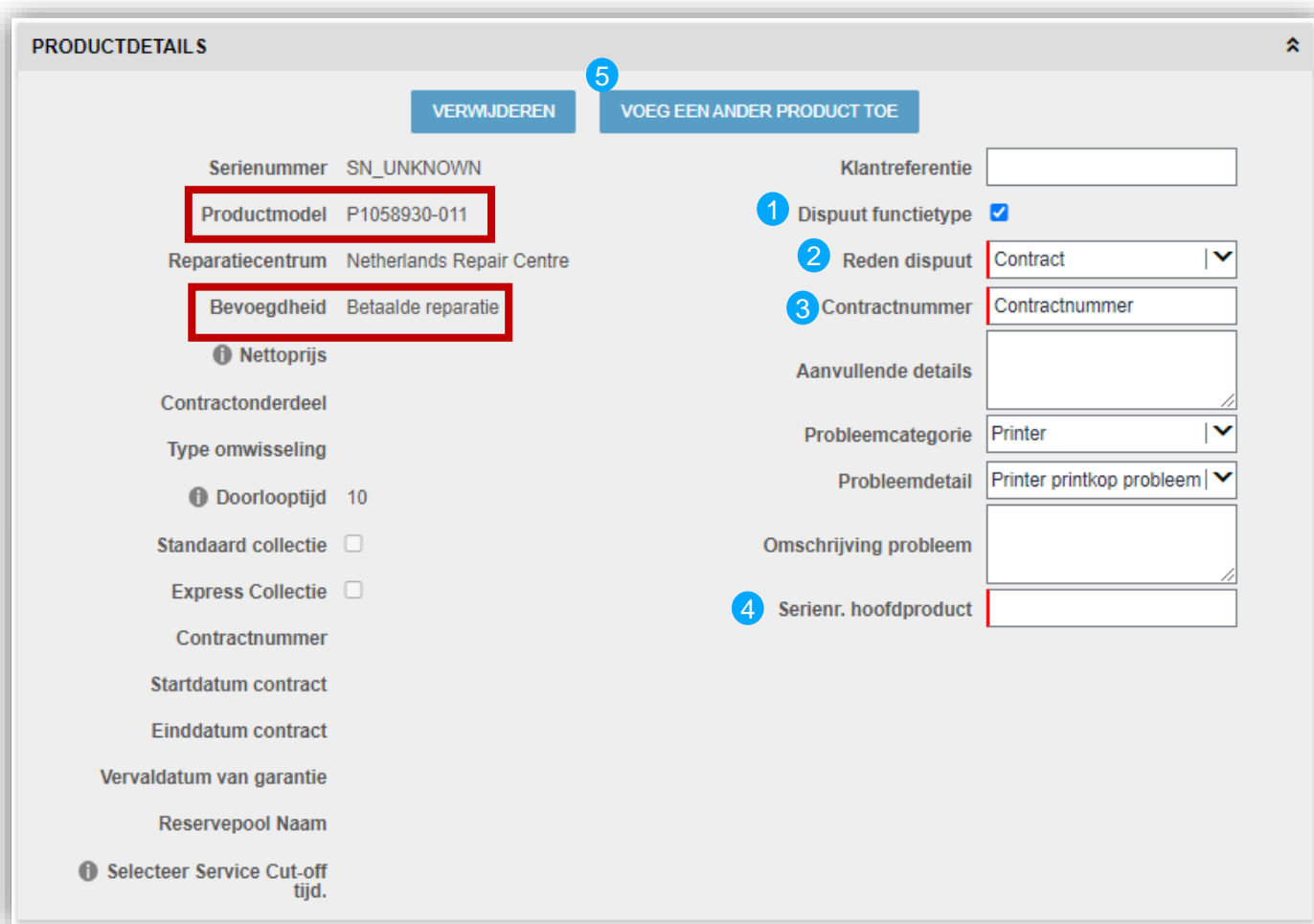
Probleemdetail

Voor producten die met het artikelnummer worden toegevoegd, is het opdrachttype altijd ingesteld op Billable.

Als de printkop onder garantie of een Zebra OneCare-contract valt, kunt u het opdrachttype aanvechten.

# Het opdrachttype Billable voor de printkop aanvechten

Als het opdrachttype Billable aangeeft en u weet dat de printkop onder garantie of een Zebra OneCare-contract valt, vecht de status dan aan om Zebra hiervan op de hoogte te stellen. U moet ons hiervoor het contractnummer of de datum van aankoop opgeven.



The screenshot shows a 'PRODUCTDETAILS' form with the following fields and steps:

- Step 1:** Dispuut functietype
- Step 2:** Reden dispuut (dropdown menu with 'Contract' selected)
- Step 3:** Contractnummer (text input field)
- Step 4:** Serienr. hoofdproduct (text input field)
- Step 5:** A button labeled 'VOEG EEN ANDER PRODUCT TOE' (highlighted with a blue circle '5')

Other visible fields include: Serienummer (SN\_UNKNOWN), Productmodel (P1058930-011), Reparatiecentrum (Netherlands Repair Centre), Bevoegdheid (Betaalde reparatie), Nettoprijs, Contractonderdeel, Type omwisseling, Doorlooptijd (10), Standaard collectie, Express Collectie, Contractnummer, Startdatum contract, Einddatum contract, Vervaldatum van garantie, and Reservepool Naam. A note at the bottom says 'Selecteer Service Cut-off tijd.'

**Volg deze stappen om de status aan te vechten:**

**STAP 1** Vink het vakje Dispuut functietype aan.

**STAP 2** Selecteer **Contract** of **Warranty** in het keuzemenu Reden dispuut.

*Op basis van de waarde die wordt gekozen in het veld Reden dispuut verschijnt ofwel het veld Contractnummer of het veld Inkoopdatum.*

**STAP 3** Voer de betreffende informatie in het veld Contractnummer of Inkoopdatum in.

**STAP 4** Typ het **serienummer van de printer** in het veld Serienr. Hoofdproduct.

**STAP 5** Klik op De volgende of voeg een ander product toe om door te gaan met uw reparatieverzoek.

# Hartelijk dank



ZEBRA en de gestileerde Zebra-kop zijn handelsmerken van Zebra Technologies Corp., geregistreerd in veel rechtsgebieden wereldwijd. Alle andere handelsmerken zijn het eigendom van de respectievelijke eigenaren. ©2019 Zebra Technologies Corp. en/of haar dochterondernemingen.