



Portail de demande de réparation Zebra

Envoi d'une demande de remplacement d'une tête d'impression sur le portail de demande de réparation

Décembre 2020

Envoi d'une demande de remplacement d'une tête d'impression

Utilisez le portail de demande de réparation pour envoyer une demande de remplacement d'une tête d'impression sous garantie ou contrat de services d'assistance Zebra OneCare. Les têtes d'impression ne sont pas réparables. Par conséquent, si la tête d'impression n'est ni sous garantie, ni sous contrat, vous devrez en commander une nouvelle.

Notez les informations importantes ci-dessous relatives au processus d'envoi sur le portail de demande de réparation :

Envoi d'une demande contenant le n° de série de la tête d'impression

- Appliquez le processus de demande de réparation standard pour ajouter le n° de série de la tête d'impression à la demande de réparation et Zebra vérifiera si elle est sous garantie/contrat.
- Zebra peut ne pas reconnaître le n° de série. Si vous recevez le message suivant, remplacez le n° de série par le n° de référence dans la demande.

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.

Envoi d'une demande contenant le n° de référence de la tête d'impression (n° de série inconnu ou Zebra ne reconnaît pas le n° de série)

- Il est impossible de vérifier si le produit est sous garantie/contrat Zebra OneCare et la réparation sera de type par incident (facturable).
- Si vous savez que la tête d'impression est sous garantie/contrat Zebra OneCare, **contestez le statut de la réparation**.

Tête d'impression avec travail de type facturable (plus sous garantie ou contrat Zebra OneCare OU vérification impossible en l'absence d'un numéro de série)

- Si le travail est facturable, il est impossible d'envoyer la demande. Le message suivant s'affiche si vous tentez de poursuivre la demande :

La pièce correspondant à la référence entrée n'est pas réparable. Cliquez sur « OK » pour supprimer cette ligne de la demande de réparation.

OK ANNULER

- Pour répondre au message, cliquez sur CANCEL pour retourner à l'écran Add Products et contester le statut ou cliquez sur OK pour supprimer la tête d'impression de la demande de réparation.

Traitement d'une demande contenant le n° de série de la tête d'impression (les informations Zebra indiquent qu'elle est sous garantie/contrat Zebra OneCare)

Suivez le processus standard pour ajouter un n° de série à la demande de réparation

AJOUT D'UN PRODUIT

N° de série
Comment trouver votre numéro de série

BF1709-00467/B/C

Je n'ai pas de numéro de série

N° référence client

Catégorie du Problème Imprimante

Détail du Problème Imprimante / tête d'impression

Description du problème

RÉINITIALISER AJOUTER

IMPORT EN MASSE

DETAILS PRODUIT

SUPPRIMER AJOUTER UN AUTRE PRODUIT

N° de série BF1709-00467/B/C

Modèle du produit P1058930-011

Centre de réparation Netherlands Repair Centre

Type de tâche Garantie

Prix net 0,00 €

Couverture

Type de change

Délai d'exécution 10

Collection Standard

Collection Express

Numéro du contrat

Contrat - Date d'entrée en vigueur

Contrat - Fin effective

Fin de la garantie 01-mar-2021 12:00:00

Nom de remplacement

Sélectionner l'heure limite

Une fois la tête d'impression ajoutée à la demande, le champ Type de tâche est renseigné.

Si le type de travail indique une réparation sous garantie/contrat, poursuivez la demande

Traitement d'une demande contenant le n° de série de la tête d'impression (les informations Zebra indiquent qu'elle n'est pas sous garantie/contrat Zebra OneCare)

Si la tête d'impression n'est pas sous garantie ou contrat Zebra OneCare, le type de travail est facturable et vous ne pouvez pas poursuivre l'envoi de la demande.

DETAILS PRODUIT

N° de série BF1710-00173/B/C

Modèle du produit P1058930-011

Centre de réparation Netherlands Repair Centre

Type de tâche Facturé

Prix net

Couverture

Type de change

Délai d'exécution 10

Collection Standard

Collection Express

Numéro du contrat

Contrat - Date d'entrée en vigueur

Contrat - Fin effective

Fin de la garantie 07-sep-2018 12:00:00

Nom de remplacement

Sélectionner l'heure limite

N° référence client

Contester le type de réparation

Catégorie du Problème Imprimante

Détail du Problème Imprimante / tête d'impre

Description du problème

Si vous cliquez sur AJOUTER UN AUTRE PRODUIT ou SUPPRIMER et que le travail est facturable, le message d'erreur suivant s'affiche

La pièce correspondant à la référence entrée n'est pas réparable. Cliquez sur « OK » pour supprimer cette ligne de la demande de réparation.

OK

ANNULER

Cliquez sur ANNULER pour retourner à l'écran DETAILS PRODUIT et contester le statut facturable. Si vous cliquez sur OK, le produit est supprimé du panier.

Traitement d'une demande contenant le n° de référence de la tête d'impression

Suivez le processus standard pour ajouter un produit sans n° de série

AJOUT D'UN PRODUIT

N° de série
Comment trouver votre numéro de série

Je n'ai pas de numéro de série

Nom du produit

N° référence client

Catégorie du Problème

Détail du Problème

Description du problème

DETAILS PRODUIT

N° de série SN_UNKNOWN

N° référence client

Modèle du produit P1058930-011

Contester le type de réparation

Centre de réparation Netherlands Repair Centre

Catégorie du Problème

Détail du Problème

Couverture

Type de change

Collection Standard

Collection Express

Numéro du contrat

Contrat - Date d'entrée en vigueur

Contrat - Fin effective

Fin de la garantie

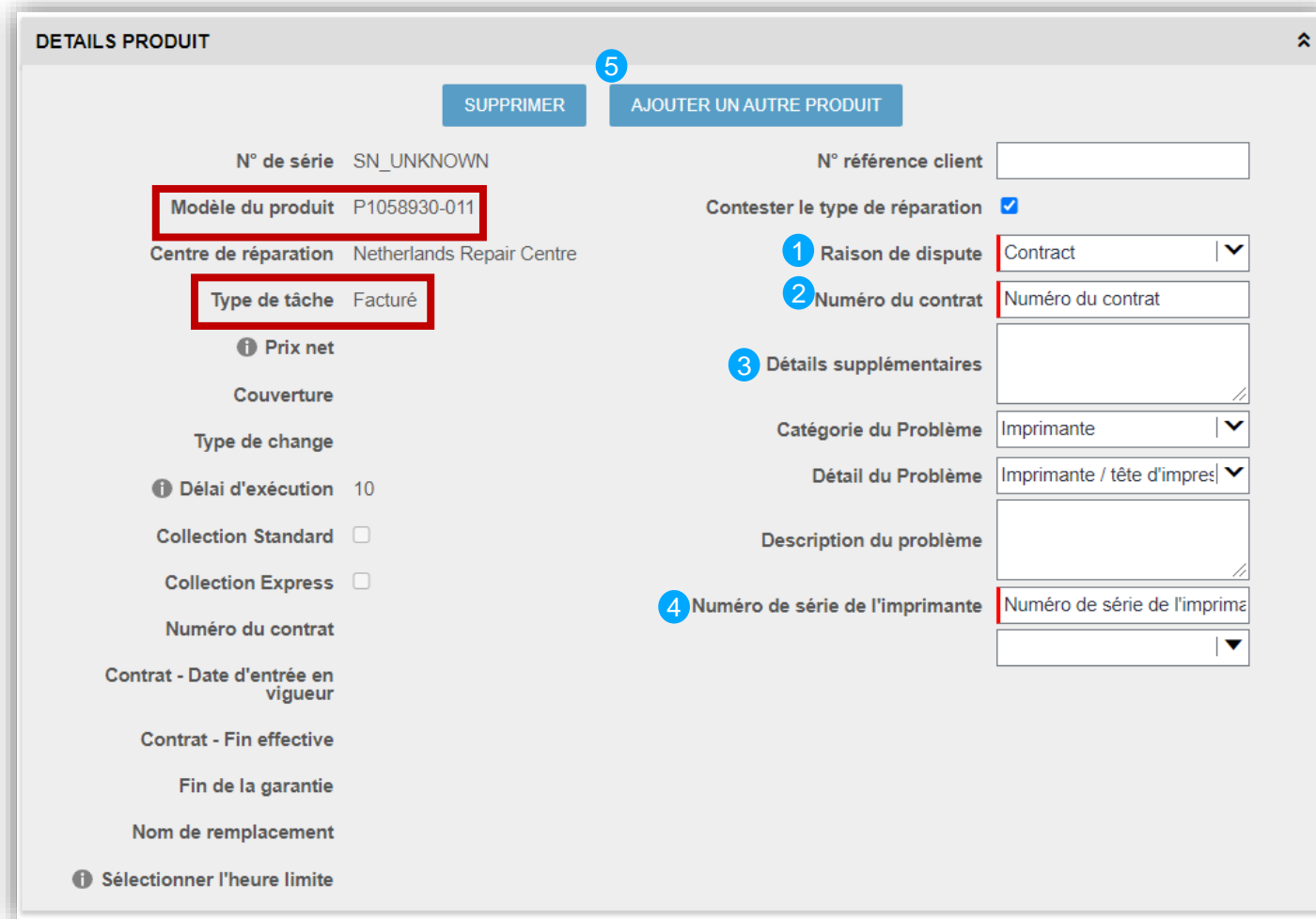
Nom de remplacement

Si un produit est ajouté avec un n° de référence, le type de travail est toujours facturable.

Si la tête d'impression est sous garantie/contrat Zebra OneCare, contestez le type de travail.

Comment contester le type de travail facturable

Si le travail est de type facturable, mais que vous savez que la tête d'impression est sous garantie/contrat Zebra OneCare, entamez un litige pour avertir Zebra du problème. Vous devrez fournir le numéro du contrat ou la date d'achat.



The screenshot shows the 'DETAILS PRODUIT' form with the following fields and steps:

- 5** (top right): Buttons for 'SUPPRIMER' and 'AJOUTER UN AUTRE PRODUIT'.
- 1** (left): 'Modèle du produit' field with value 'P1058930-011' highlighted in a red box.
- 2** (left): 'Type de tâche' field with value 'Facturé' highlighted in a red box.
- 3** (right): 'Contester le type de réparation' checkbox (checked), 'Raison de dispute' dropdown (set to 'Contract'), and 'Numéro du contrat' text input field.
- 4** (right): 'Numéro de série de l'imprimante' text input field.

Other visible fields include: N° de série (SN_UNKNOWN), N° référence client, Centre de réparation (Netherlands Repair Centre), Prix net, Couverture, Type de change, Délai d'exécution (10), Collection Standard, Collection Express, Numéro du contrat, Contrat - Date d'entrée en vigueur, Contrat - Fin effective, Fin de la garantie, Nom de remplacement, and Sélectionner l'heure limite.

Pour contester le statut, procédez comme suit :

ÉTAPE 1 : cochez la case Dispute Job Type.

ÉTAPE 2 : sélectionnez **Contract** ou **Warranty** dans la liste déroulante Raison de dispute.

Notez qu'un champ Numéro du contrat ou Purchase Date s'affiche, selon la valeur sélectionnée dans le champ Raison de dispute.

ÉTAPE 3 : entrez les informations appropriées dans le champ Numéro du contrat ou Purchase Date.

ÉTAPE 4 : entrez le **numéro de série de l'imprimante** dans le champ Numéro de série de l'imprimante.

ÉTAPE 5 : cliquez sur SUPPRIMER ou AJOUTER UN AUTRE PRODUIT pour poursuivre la demande de réparation.

Merci



ZEBRA et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de Zebra Technologies Corporation, déposées dans plusieurs juridictions à travers le monde. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. ©2019 Zebra Technologies Corporation et/ou ses sociétés affiliées. Tous droits réservés.