

## פורטל הזמנת תיקונים (תיקון מחשבים ניידים וסורקים)

### שאלות נפוצות

#### צפון אמריקה, אירופה, המזרח התיכון ואפריקה, אסיה והאזור הפסיפי - נובמבר 2017

**21 בנובמבר 2017:** Zebra מספקת את המידע שלהלן כדי לסייע בפתרון השאלות הנפוצות ביותר שקשורות לשימוש בפורטל הזמנת התיקונים של Zebra לאישור תיקונים והגשת הזמנות תיקון עבור מחשבים ניידים, סורקי ברקוד, RFID וטאבלטים. ניתן למצוא מסמך זה, כמו גם כל מידע אחר, בקישור [Request a Repair](#) באזור התמיכה וההורדות באתר [Zebra.com](#).

#### 1. מדוע לעתים לוקח לעמוד הבית של הפורטל הרבה זמן להיטען?

עבור חלק מהמשתמשים, זמן הטעינה הראשוני של עמוד הבית עשוי לארוך דקה או יותר עד להצגה המלאה של כל מרכיבי מסך ההתחלה. זמן הטעינה עשוי להיות מושפע ממספר המשתמשים במערכת בשעות השיא. זמן הטעינה גם יהיה ארוך יותר בגרסאות שפה מסוימות של הפורטל. אנו שוקדים על מציאת פתרון לבעיות ביצועים אלה.

#### 2. באיזה דפדפן רשת עלי להשתמש כדי להשיג את חוויית השימוש האופטימלית?

Zebra ממליצה להשתמש בדפדפן Google Chrome בעת התחברות לפורטל הזמנת התיקונים. למרות שהפורטל יפעל גם עם דפדפנים אחרים (Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox וכדומה), ייתכן שתיתקל בבעיות שקשורות לביצועים או במגבלות אחרות שקשורות לתוכן שמוצג על המסך.

#### 3. מהן השפות שנתמכות על ידי פורטל הזמנת התיקונים?

הרשימה העדכנית של השפות שבהן זמין הפורטל תמיד תופיע ברשימה הנפתחת המוצגת כשמקליקים על הלחצן Login שנמצא בצד שמאל של העמוד Request Repair. נכון לנובמבר 2017, הפורטל זמין ב-18 השפות הבאות: ערבית, סינית, צ'כית, הולנדית, אנגלית, צרפתית, גרמנית, עברית, איטלקית, יפנית, קוריאנית, פולנית, פורטוגזית, רוסית, ספרדית, שוודית, תאילנדית וטורקית.

#### 4. מה עלי לעשות אם שכחתי את הסיסמה שלי או שברצוני לשנות את הסיסמה?

בתפריט הנפתח שמוצג כשמקליקים על הלחצן Login שמופיע בצד שמאל של העמוד Request Repair, בחר בשפה שבה ברצונך להשתמש בפורטל. תועבר לעמוד Login בפורטל. בחר בקישור *Don't know your password?* שמופיע מתחת לחצן *Sign In*. הקלק על הלחצן והזן את שם המשתמש שלך. סיסמה זמנית תישלח לכתובת הדוא"ל שמשויכת לחשבון המשתמש שלך בפורטל, ביחד עם הנחיות לאיפוס סיסמה. בעת ביצוע האיפוס, ייתכן שתידרש להשיב על שאלות האבטחה שהוגדרו עבור פרופיל החשבון שלך.

#### 5. איך אוכל לשנות את המידע שמופיע בפרופיל המשתמש שלי?

אנא צור קשר עם מוקד התמיכה בתיקונים של Zebra לסייע בשינוי המידע שמופיע בפרופיל המשתמש שלך (שם פרטי, שם משפחה, מספר טלפון, שאלות אבטחה, כתובת וכו'). [הקלק כאן](#) כדי להיכנס לעמוד יצירת הקשר עם התמיכה, שם תוכל למצוא את פרטי ההתקשרות של מוקד התמיכה המתאים לסוג המכשיר שלך (מדפסת או מוצר עסקי / מחשב נייד / סורק) ואת מיקומו.

#### 6. כיצד אוכל לשנות את מספר הטלפון של איש הקשר המופיע בהזמנת תיקון?

לפני 14 באוקטובר 2017: אנא צור רשומת איש קשר חדשה שתכלול את מספר הטלפון העדכני.  
החל מ-14 באוקטובר 2017: פונקציה שתהפוך להיות זמינה באוקטובר תאפשר למשתמשים לשנות את מספר הטלפון של איש הקשר עבור הזמנת תיקון ספציפית. הקלק על התפריט הנפתח *Contact*, לאחר מכן בחר באיש הקשר שברצונך לערוך, ולאחר מכן הקלק על הלחצן *Update Phone Number* כדי להזין את מספר הטלפון החדש ולשמור אותו.

## 7. אם אשתמש בפורטל זמן רב מדי, האם אתנתק ממנו באופן אוטומטי?

כל עוד אתה משתמש בפורטל ההתחברות שלך תישאר פעילה. אם לא תבצע פעילות בפורטל במשך למעלה משעתיים, ההתחברות שלך תנותק ואתה תוצא מהמערכת. גישה זו מאפשרת לנו לשמור על רמת ביצועי המערכת עבור אותם אנשים שמשתמשים בפורטל באופן פעיל במטרה להגיש הזמנות תיקון ולעקוב אחר הזמנותיהם.

## 8. איך אוכל לדעת אם למכשיר שלי יש כיסוי על פי תעודת אחריות או הסכם שירות?

לאחר שתתחבר לפורטל הזמנת התיקונים, הקלק על הלשונית *Validate Warranty and Entitlement*. הזן את המספר המזהה/המספרים המזהים בשדה המתאים, הקלק על הלחצן *Validate*, והמערכת תציג את הדגם ואת המידע העדכני בנוגע לכיסוי האחריות/הסכם השירות עבור המכשיר(ים).

## 9. אני לא מצליח למצוא/לראות (או שאיני יודע) את המספר המזהה (מספר סידורי) של המכשיר התקול שלי. מה עלי לעשות?

בנסיבות אלה, במסך *Add Products*, הקלק על תיבת הסימון "I don't have a Serial #". תתבקש לבחור את דגם המוצר שלך. כאשר יחידה מצורפת להזמנת תיקון ללא מספר מזהה, לא ניתן לאמת את זכאותה לקבלת שירות. התיקון נחשב כתיקון ספציפי לאירוע (חייב בתשלום/תיקון בעלות זמן וחומרים). אם אתה חושב שהיחידה זכאית לכיסוי על פי תעודת אחריות או הסכם שירות, השתמש בהליך הגשת הערר מיד לאחר הוספת הפריט לעגלת הקניות (אבל לפני הגשת הזמנת התיקון). ראה את השאלה הנפוצה "מה עלי לעשות אם התיקון מוצג כ-"*Billable*" בפורטל הזמנות התיקונים כאשר המכשיר שלי עדיין זכאי לכיסוי על פי תעודת אחריות או הסכם?" שמופיעה במסמך זה.

## 10. כיצד אדע לבחור את המספר המזהה הנכון אם התבקשתי לבחור מבין מספר אפשרויות?

במקרים מסוימים, מספר מזהה אחד עשוי להיות משייך למספר תיאורי מוצר. בחלון הודעת המספר המזהה / שם המוצר, בחר באפשרות הראשונה. במסך *Add Products*, בדוק את סוג העבודה (שיכול להיות *Warranty, Contract* או *Billable*). אם הסוג שציפית לראות אינו מופיע, מחק את שורת הפריט מהעגלה, הזן אותה מחדש, ובחר הפעם באפשרות הבאה בתור ברשימת המספרים המזהים / שמות המוצר. חזור על תהליך זה עד שסוג העבודה יהיה זה שציפית לראות. אם אף אחת מהאפשרויות אינה תואמת את ציפיותיך, פעל בהתאם להליך הגשת הערר בנוגע לזכאות לשירות.

## 11. כיצד Zebra שולחת את המכשיר המתוקן שלי בחזרה אלי, האם אוכל לבחור בשירות המשלוחים שבו ייעשה שימוש להשבת המכשיר המתוקן/המכשירים המתוקנים אלי?

מוצרים מתוקנים יישלחו בחזרה אליך ללא עלות נוספת באמצעות אפשרות המשלוח הזולה ביותר של שירות המשלוחים המועדף על Zebra, שלרוב תהיה משלוח קרקעי. אם תרצה, תוכל, על חשבונך, לבחור בשירות משלוחים שמועדף עליך ו/או לשדרג את שיטת המשלוח לשיטה מהירה יותר. השתמש בקישור *Return Shipment Details* שמופיע במסך *Shipment Details* כדי לבחור באפשרויות שירות משלוחים ספציפי.

## 12. מה עלי לעשות אם התיקון מוצג כ-"Billable" בפורטל הזמנת התיקונים כאשר המכשיר שלי עדיין זכאי לכיסוי על פי תעודת אחריות או הסכם?

אם אתה סבור שהמכשיר שלך זכאי לכיסוי על פי הסכם שירות או תעודת אחריות, בחר באפשרות "Dispute" בקישור הפרטים שמופיע במסך *Repair Order Creation*, ובחר *Contract* או *Warranty* בהתאם למצב. שים לב: אם תבחר *Contract* תידרש להזין את מספר ההסכם, ואם תבחר *Warranty* יהיה עליך להזין את תאריך הרכישה. תוכל גם לבחור לצרף כל מסמך תומך (העתק של הסכם השירות שלך או של הקבלה שקיבלת בגין ביצוע הרכישה) כדי לסייע ביישוב הערר. מוקד התמיכה בתיקונים של Zebra יבחן את בקשת הערר ויאמת את מצב הכיסוי של מכשירך. ייתכן שיצרו עמך קשר אם יהיה צורך במידע נוסף. [הקלק כאן](#) (או בחר במדריך הגשת בקשת ערר בנוגע לזכאות, למרכז תיקונים ולתיקון חוזר בעמוד [Resources and Training](#)) לעיון במדריך שלב אחר שלב להגשת ערר על תיקון שהוגדר כחייב בתשלום.

## 13. אני משלם עבור תיקון שאינו כלול בתעודת אחריות/הסכם שירות באמצעות כרטיס אשראי. מדוע בפירוט חיובי האשראי שלי מופיע חיוב המתנה בסך \$1.00?

Zebra Technologies מאמתת את פרטי כרטיס האשראי שלך באמצעות תהליך זמני שמקובל בתחום, שבו הכרטיס מחויב ב-\$1.00 עבור המתנה. לאחר שהכרטיס מאומת על ידי חברת האשראי (בהתאם למדיניות שלה), חיוב המתנה נמחק. לאחר השלמת התיקון, כרטיס האשראי יחויב בעלות הממשית של התיקון.

## 14. האם Zebra נושאת בעלויות שליחת היחידה/יחידות למרכז התיקונים?

לשותפים ולקוחות במדינות נבחרות, שעושים שימוש בפורטל הזמנת התיקונים המקוון כדי להזמין תיקונים עבור מכשירים שכלולים בהסכם Zebra OneCare, Zebra מציעה בחינם תווית משלוח נכנס ששולמה מראש לכיסוי עלויות שליחת המכשיר למרכז התיקונים של Zebra באמצעות שירותי משלוח קרקעיים שמסופקים על ידי חברת השליחויות המועדפת על Zebra. את כל הפרטים ניתן למצוא בעמוד [Prepaid Shipping Label Offer](#).

### 15. כיצד אוכל להפיק תווית משלוח ששולמה מראש?

עבור לקוחות זכאים (ראה את השאלה הנפוצה הקשורה שמופיעה לעיל), [הקלק כאן](#) לעיון במדריך שלב אחר שלב עבור הפקת תווית משלוח ששולמה מראש, שזמין גם דרך העמוד [Prepaid Shipping Label Offer](#) או דרך העמוד [Resources and Training](#).

### 16. כאשר אני מקליק על "Generate Shipping Label" מופיעה הודעה לפיה אני לא זכאי לכך. מדוע?

לאחר הגשת הזמנת התיקון, האפשרות להפקת תווית משלוח ששולמה מראש זמינה רק עבור הזמנות זכאיות (ראה את השאלה הנפוצה "האם Zebra נושאת בעלויות שליחת היחידה/יחידות למרכז התיקונים?" לקבלת פרטים נוספים). באותו האופן, רק מכשירים שיש עבורם כיסוי בהסכם שכולל שירותי איסוף זכאים לקבלת השירות הזה. על כל האחרים לצאת מהמסך ולהמתין לאישור ההזמנה בדוא"ל, שיכלול מספר RMA ותעודת משלוח עם הכתובת למשלוח והנחיות. אם אתה סבור שאתה זכאי לשירותי איסוף, אנא השתמש בתהליך הגשת הערר (שמתואר בשאלה הנפוצה "איך אוכל להזמין איסוף של מוצר שהגשתי ערר לגבי סטטוס הכיסוי שלו על פי הסכם?").

### 17. איך נקבעת הצעת המחיר עבור תיקונים החייבים בתשלום?

עבור תיקון לאירוע ספציפי, Zebra משתמשת במבנה תמחור קבוע שמורכב משלוש רמות ומבוסס על חומרת התיקון הנדרש:

- **שירותי אבחון (רמה 1)** כוללים את שירותי האבחון הבאים, כמו גם את המשלוח של המכשיר בחזרה ללקוח בשיטה סטנדרטית באמצעות שירות המשלוחים המועדף על Zebra: הערכת מוצר עבור מוצר שלא נמצאו בו בעיות (NTF) / או שלא נמצאו בו תקלות (NFF), או תיקון מוצר שהתבצע באמצעות שחזור תוכנה, מערכת הפעלה או קושחה, ללא שימוש בחלקי חילוף, או מוצר שהוחזר ללקוח מכיוון שלא נמסר מספיק מידע/לא סופקו הרשאות מתאימות, או מוצר שהוחזר ללקוח מכיוון שהצעת המחיר (או הצעת המחיר החדשה) שניתנה על ידי Zebra נדחתה על ידי הלקוח, או שהלקוח לא מסר כל תגובה להצעת המחיר (או להצעת המחיר החדשה) תוך 30 יום.
- **תיקונים קטנים (רמה 2)** כולל אבחון בעיות ותיקונים של רכיבים חיצוניים, כגון לוחות מקשים ולחצנים. התמחור עבור רמה 2 כולל גם את המשלוח של המכשיר בחזרה ללקוח בשיטה סטנדרטית באמצעות שירות המשלוחים המועדף על Zebra.
- **תיקונים גדולים (רמה 3)** כולל אבחון בעיות ותיקונים של רכיבים חיצוניים, כולל תיקון לוחות מגעים והחלפת חלונות תצוגה עבור חלונות תצוגה שלא ניזוקו עקב שימוש לא נכון. לוחות המגעים מתוקנים או מוחלפים כך שיעמדו במפרכי הייצור העדכניים של Zebra. התמחור עבור רמה 3 כולל גם את המשלוח של המכשיר בחזרה ללקוח בשיטה סטנדרטית באמצעות שירות המשלוחים המועדף על Zebra.

במהלך השלמת בקשת התיקון בפורטל, הלקוח יתבקש לספק קוד תקלה שישמש לקביעת הצעת המחיר עבור התיקון. הלקוח אחראי על ביצוע בדיקות במידה שתספיק כדי לקבל אבחון מדויק של הבעיה שיהווה את הבסיס להצעת המחיר של Zebra. אם לאחר בדיקה שתבצע במרכז התיקונים של Zebra יתברר שהתיקון הנדרש שונה מזה שהוצג לאחר האבחון העצמי, ללקוח תישלח הצעת מחיר חדשה.

### 18. איך אדע שהזמנתי הושלמה בהצלחה ושאתי יכול לשלוח את היחידות שלי לתיקון?

לאחר שתאשר את הזמנתך שיש עבורה כיסוי על פי הסכם או תעודת אחריות (או שהגשת את הפרטים של אמצעי התשלום עבור תיקונים למקרה ספציפי/חייבים בתשלום), תועבר לעמוד Order Confirmation, שבו תופיע ההודעה "Your repair order has been accepted".

### 19. האם אוכל לצפות בסטטוס הזמנות התיקון שאני הגשתי או שאדם אחר בחברה שלי הגיש?

כן, בעמוד הבית של הפורטל הקליק על "Order Status". כברירת מחדל, במסך זה יוצגו כל ההזמנות שנוצרו על ידי החברה שלך ב-30 הימים האחרונים בסדר כרונולוגי. תוכל לסנן את התוצאות על פי תאריך - או לחפש מספר הזמנה, מספר מזהה ו/או מספר לקוח ספציפיים. המשתמשים יכולים לשנות את הגדרות ברירת המחדל שלהם כך שיוצגו רק אותן הזמנות תיקון שהם הגישו. [הקלק כאן](#) לעיון במדריך שלב אחר שלב להגדרת העדפות משתמש.

## 20. מהם הסטטוסים השונים שיכולים להיות להזמנת תיקון ומה משמעותם?

ישנן 2 רמות של סטטוסים עבור הזמנות תיקון - סטטוס הזמנה וסטטוס שורת פריט. סטטוס ההזמנה הוא הסטטוס ברמה גבוהה של כל ההזמנה. סטטוס שורת הפריט הוא הסטטוס של כל מכשיר שכלול בהזמנת התיקון. להלן מופיעה רשימה של כל הסטטוסים של ההזמנה ושל שורת הפריט, כולל תיאור קצר של כל אחד:

### ערכי סטטוס הזמנה

- *Pending*: ההזמנה נוצרה, אבל פרטי העבודה טרם נשלחו למרכז התיקונים.
- *Submitted*: המידע נשלח למרכז התיקונים, אבל טרם התקבל.
- *Closed*: הזמנת התיקון הושלמה.
- *Cancelled*: הזמנת התיקון בוטלה.

### ערכי סטטוס שורת פריט

- *Pending*: ההזמנה נוצרה, אבל פרטי העבודה טרם נשלחו למרכז התיקונים.
- *Open*: המידע נשלח למרכז התיקונים, אבל טרם התקבל.
- *Received*: המוצר התקבל על ידי מרכז התיקונים המורשה.
- *Repair Started*: העבודות לתיקון המוצר החלו במרכז התיקונים.
- *Repair Completed*: התיקון הושלם.
- *Shipping*: הפריט נשלח.
- *RMA Closed*: ההזמנה הושלמה ונסגרה.
- *Cancelled*: שורת התיקון בוטלה.

[הקלק כאן](#) כדי להיכנס למדריך המתאים, או שתוכל להיכנס למדריך *חיפוש וצפייה בפרטי הזמנת תיקון* דרך העמוד [Resources and Training](#).

## 21. איך אוכל לערוך או לבטל הזמנת תיקון שהוגשה?

יש לבטל הזמנת תיקון בתבונה באופן אוטומטי אם המכשיר לא התקבל תוך 30 יום, ואינך נדרש לבצע כל פעולה נוספת כדי לשנות את סטטוס ההזמנה. כדי לערוך או לבטל באופן יזום הזמנה שהוגשה תוך 30 יום, אנא צור קשר עם מרכז התמיכה לתיקונים עם מספר ההזמנה שלך ופרטי בקשתך. [הקלק כאן](#) כדי להיכנס לעמוד יצירת הקשר עם התמיכה, שם תוכל למצוא את פרטי ההתקשרות של מוקד התמיכה המתאים לסוג המכשיר שלך (מדפסת או מוצר עסקי / מחשב נייד / סורק) ואת מיקומו.

## 22. האם אוכל להדפיס תיעוד של הזמנת התיקונים שלי?

כן, היכנס ללשונית *Order Status* כדי לאתר את הזמנת התיקון. הקלק על הזמנת התיקון, ומסמכי תיעוד הזמנת התיקון שלך יופיעו במסך *Order Details* בקישור *Documents* (בצד ימין של המסך). הקלק על הקישור *Documents* כדי להוריד למחשב שלך עותק שניתן לצפייה ולהדפסה.

## 23. כיצד אוכל למחוק איש קשר מהתצוגה בפורטל?

למרות שביכולתך לערוך את מספר הטלפון של איש הקשר, אינך יכול כיום למחוק איש קשר באמצעות פורטל הזמנת התיקונים, מכיוון שיתכן שנעשה שימוש באיש הקשר גם למטרות אחרות מלבד הזמנות תיקונים, ומכיוון שיתכן שאיש הקשר משויך להזמנה שנמצאת בטיפול. לבקשת הסרתו של איש קשר מהתצוגה בפורטל, אנא צור קשר עם מוקד התמיכה בתיקונים של Zebra.

## 24. מדוע אני יכול לשנות את פרטי החיוב שלי עבור תשלום הזמנות רכש?

פרטי החיוב עבור תשלום הזמנות רכש קשורים ישירות לחשבונו הכללי של המשתמש, ולא להזמנה ספציפית כלשהי. כדי לשנות פרטי חיוב, אנא צור קשר עם מוקד התמיכה בתיקונים לקבלת סיוע. [הקלק כאן](#) כדי להיכנס לעמוד יצירת הקשר עם התמיכה, שם תוכל למצוא את פרטי ההתקשרות של מוקד התמיכה המתאים לסוג המכשיר שלך (מדפסת או מוצר עסקי / מחשב נייד / סורק) ואת מיקומו.

## 25. האם ניתן לכלול יותר ממוצר אחד בכל הזמנת תיקון?

כן, אין מגבלה על כמות המוצרים שניתן להוסיף להזמנת תיקון. לאחר הזנת המידע שנוגע למוצר הראשון במסך *Product Details* והוספת הפריט לעגלה, שדות הזנת הנתונים יתאפסו ותוכל להוסיף מכשירים נוספים. בהזמנות גדולות, אנו ממליצים להשתמש באפשרות הטעינה בהיקף גדול שקיימת בפורטל הזמנת התיקונים, שהיא קלה יותר ומהירה יותר. להדרכה קצרה על אופן ביצוע טעינה בהיקף גדול, אנא עיין במדריך [ביצוע טעינה בהיקף גדול](#) אותו תוכל למצוא בעמוד *Training and Resources* בקישור *Request a Repair* באתר [Zebra.com](#).

**26. אם ביצעתי שגיאה בשלב קודם בתהליך יצירת ההזמנה, אבל לא הבחנתי בכך עד שהגעתי למסך הסיכום, האם אוכל לחזור לאחור ולערוך את המידע הרלוונטי?**

כן, בתחתית המסך *Review Order* מופיע הלחצן *Previous*. הקלקה עליו תחזיר אותך למסך הקודם. המשך להקליק על לחצן זה כדי לחזור לכל אחד מהמסכים הקודמים שהוצגו לך בתהליך יצירת ההזמנה. כאשר תגיע למסך שבו מופיע המידע שברצונך לערוך, כל שעליך לעשות הוא לבצע את השינויים ואז להמשיך להקליק על הלחצן *Next* כדי להתקדם בחזרה אל המסך *Review Order*.

**27. להיכן עלי לשלוח את המכשיר(ים) שלי?**

לאחר הגשת הזמנת התיקון, המשתמש יקבל אישור שכולל תעודת משלוח (עם הכתובת למשלוח), או - בהתאם לרמת השירות שהוא זכאי לה - הוא יוכל להפיק את תוויית המשלוח או לקבוע מועד לאיסוף הפריט מתוך כלי הפורטל.  
שים לב: ל-Zebra יש מספר מרכזי תיקונים שמתמחים במכשירים שונים, ואנו בעיצומו של תהליך שינוי מיקום ביצוע התיקונים עבור לקוחות רבים. לכן, ייתכן שתידרש לשלוח מכשירים לכתובת ששונה מזו שאליה היית רגיל לשלוח אותם - ואם אתה מחזיר מספר מכשירים, ייתכן שתידרש לשלוח אותם לאתרים שונים לשם ביצוע התיקון. תוכל לשלוח מכשירים שנשלחים לאותו אתר כחבילה אחת.

**28. איך אוכל להזמין איסוף של מוצר שהגשתי ערר לגבי סטטוס הכיסוי שלו על פי הסכם?**

ישנן שתי דרכים להתמודד עם נסיבות אלה. תוכל ליצור קשר עם מוקד התמיכה בתיקונים לקבלת סיוע. תוכל גם להשתמש בפורטל הזמנת התיקונים לביצוע הפעולות הבאות. ראשית, עליך להשלים את מילוי קישור הגשת הערר בנוגע לכיסוי / זכאות ולהגיש את ההזמנה לבדיקת מוקד התמיכה בתיקונים. לאחר שתקבל בדואר אלקטרוני הודעה שתאשר כי הערעור יושב לטובתך, היכנס בחזרה לפורטל. נווט לעמוד *Order Status*, צפה בפרטי ההזמנה, ובחר בלחצן *Schedule Pickup / Collection* שמופיע בחלקו העליון של המסך.

**29. מה עלי לשלוח ביחד עם המכשיר לאחר הגשת הזמנת התיקון?**

לאחר שהגשת את הזמנת התיקון, אנא הדפס את מסמכי תעודת המשלוח, שבו מפורטים פרטי הכתובת אליה עליך לשלוח את המכשיר שלך. עליך לשלוח את תעודת המשלוח המודפסת באותה אריזה ביחד עם היחידות שנשלחות לתיקון. אנא אל תשלח פריטים מתכלים או מוצרים נלווים, כגון כרטיסי SIM/כרטיסי זיכרון, אנטנות, כבלים, מארזים, עטי סטיילוס או חוברות הדרכה, מכיוון ש-Zebra אינה יכולה להבטיח את החזרתם אליך.

**30. מהו זמן הטיפול הסטנדרטי בהזמנת תיקון?**

זמני התיקון הסטנדרטיים משתנים ותלויים בשאלה האם המוצר זכאי לכיסוי על פי הסכם שירות OneCare של Zebra, או שהוא זכאי לכיסוי רק על פי תעודת אחריות היצרן.  
עבור מכשירים שזכאים לכיסוי על פי הסכם שירות *Zebra OneCare SV* (ערך מיוחד), Zebra משקיעה את מרב המאמצים הסבירים כדי לתקן כל מוצר תוך חמישה (5) ימי תמיכה ("זמן טיפול") ממועד קבלת המוצר במרכז השירות. עבור מכשירים שזכאים לכיסוי על פי הסכם שירות *Zebra OneCare Essential*, Zebra משקיעה את מרב המאמצים הסבירים כדי לתקן כל מוצר תוך שלושה (3) ימי תמיכה ממועד קבלת המוצר במרכז השירות. עבור מכשירים שזכאים לכיסוי על פי הסכם שירות *Zebra OneCare Select*, Zebra מספקת תחליפים למוצרי Zebra תקולים שדורשים תיקון ושיש עבורם הרשאות מתאימות לתיקון, עם משלוח שמתבצע באותו היום או תוך 24 שעות.  
זמני הטיפול עשויים להשתנות באזורים מסוימים, צור קשר עם נציג השירות של Zebra הקרוב אליך כדי לאמת את זמני הטיפול באזור שלך. השירות יינתן תוך שימוש בכל המיומנויות והזהירות הסבירות. מכיוון שבעיות שקשורות למוצרים עשויות להיות בדרגות חומרה שונות, יש לראות בזמני הטיפול יעד ולא התחייבות. שירותי התיקון מתבצעים וזמני הטיפול נמדדים במהלך ימי התמיכה.  
זמן הטיפול הסטנדרטי עבור תיקונים למקרה ספציפי (זמן וחומרים או חייבים בתשלום) הוא 10 ימי עסקים. Zebra אינה יכולה להתחייב על זמני טיפול עבור תיקונים שמבצעים בכפוף לתעודת אחריות.

**31. קניתי מכשיר והוא הגיע עם תקלה/לא פועל מיד עם הגעתו (DOA). מה עלי לעשות?**

לא ניתן להגיש לתיקון מכשירים שמשוגגים כ-DOA באמצעות פורטל הזמנת התיקונים. אנא צור קשר עם מוקד התמיכה עבור האזור שלך כדי להגיש בקשה להחזרת DOA.

**32. איך אוכל להוסיף שורה עבור תחזוקת סוללות?**

באמצעות פורטל התיקונים ניתן להשיב ולהחליף אך ורק סוללות שזכאיות לכיסוי בהתאם להסכם שירות Zebra OneCare לתחזוקת סוללות. (עבור הסכמים אחרים שכוללים אפשרויות אחרות לשירות עבור סוללות, פעל בהתאם להליך הרגיל שבו אתה משתמש מחוץ לפורטל). כדי לאשר זכאות לכיסוי, הזן את המספר המזהה של המכשיר שבו מותקנת הסוללה במסך *Add Products* כדי להוסיף את היחידה לעגלה שלך. תתבקש להשיב על השאלה "Do you also want to return the battery?" כאשר תקליק על הלחצן *OK* יתווספו שתי שורות לעגלה, אחת עבור המכשיר ואחת עבור הסוללה. אם אינך מעוניין להחזיר את המכשיר - אתה מעוניין אך ורק להחזיר את הסוללה, פשוט הקלק על שורת המכשיר ואז הקלק על הלחצן *Delete* כדי להסיר את המכשיר. סוללה חלופית תישלח אליך לאחר שהסוללה שלך תתקבל.

### 33. מה זה תיקון חוזר?

עבור כל התיקונים שבוצעו על ידי מרכז התיקונים ניתנת אחריות שתקפה ל-30 יום. אם אותה תקלה חוזרת על עצמה במכשיר שתוקן על ידי מרכז תיקונים מורשה של Zebra תוך 30 יום ממועד קבלתו ממרכז התיקונים, התיקון השני עומד בדרישות להגדרתו כ"תיקון חוזר", ובלבד שלמכשיר לא נגרם נזק פיזי או נזק כתוצאה מחשיפה לנוזלים. במצב זה היחידה תתוקן מבלי שהלקוח יחויב בעלויות התיקון. לפרטים המלאים עיין במסמך התנאים וההתניות הרלוונטי.

במצב זה ניתן להגיש הזמנת תיקון באמצעות פורטל הזמנת התיקונים. יש להגיש את הזמנת התיקון באופן הרגיל. אם התיקון מופיע כתיקון החייב בתשלום, ניתן לסמן את היחידה כ-Repeat Repair באמצעות שימוש באפשרות Dispute. [הקלק כאן](#) (או בחר במדריך הגשת בקשת ערר בנוגע לזכאות, למרכז תיקונים ולתיקון חוזר בעמוד [Resources and Training](#)) לעיון במדריך שלב אחר שלב להגשת ערר על תיקון שהוגדר כחייב בתשלום.

קנייני וסווי. © 2017 ZIH Corp ו/או החברות המסונפות לה. כל הזכויות שמורות. הכיתוב Zebra והכותרת המעוצבת של Zebra הם סימנים מסחריים של ZIH Corp., שרשומים בתחומי שיפוט רבים ברחבי העולם. כל הסימנים המסחריים האחרים הם רכושם של בעליהם בהתאמה. 16/10/2017