



Portal de pedidos de reparo da Zebra

Envio de um pedido de substituição de cabeçote de impressão pelo portal de pedidos de reparo

Dezembro de 2020

Envio de um pedido de substituição de cabeçote de impressão pelo portal de pedidos de reparo

Use o Portal de Pedidos de Reparo para enviar um pedido de substituição de um cabeçote de impressão coberto pela garantia ou pelo contrato de serviços de suporte do Zebra OneCare. Os cabeçotes de impressão não são itens reparáveis, portanto, se o cabeçote de impressão não estiver coberto pela garantia ou contrato, será necessário solicitar um novo cabeçote de impressão.

Observe as seguintes informações importantes sobre o processo de envio do Portal de Pedidos de Reparo:

Enviar o pedido com o número de série do cabeçote de impressão

- Continue a solicitação de reparo e adicione o número de série do cabeçote ao pedido de reparo e a Zebra confirmará a cobertura do produto.
- A Zebra pode não reconhecer o número de série – Se for exibida a seguinte mensagem, envie a solicitação com o número de peça do cabeçote.

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.

Enviar o pedido com o número de peça do cabeçote (número de série desconhecido ou a Zebra não reconhece o número de série)

- Neste caso, a garantia ou o status de cobertura do Zebra OneCare não podem ser confirmados e o tipo de reparo será reparo por incidente (faturável).
- Se você tiver certeza de que o cabeçote de impressão está coberto pela garantia ou pelo contrato do Zebra OneCare, **conteste o status do reparo**.

Cabeçote de impressão com um tipo de trabalho faturável (fora da garantia ou não coberto por contrato ou a cobertura Zebra OneCare não pode ser confirmada por falta do número de série)

- Se o tipo for faturável, o pedido não pode ser enviado. Se você tentar prosseguir com o pedido, será exibida a seguinte mensagem de erro:

O número inserido não é de uma peça reparável. Clique em "OK" e esta linha será removida do pedido de reparo.

OK

CANCELAR

- Clique em CANCELAR para retornar à tela Add Products e contestar o status da cobertura ou clique em OK para remover o cabeçote de impressão do pedido de reparo.

Processo de envio com o do número de série do cabeçote de impressão

(Os registros da Zebra indicam que o cabeçote de impressão está coberto pela garantia ou pelo contrato da Zebra OneCare)



Siga o processo estabelecido para adicionar um número de série ao pedido de reparo

ADIC. PRODUTO

N.º de série
Como encontrar o seu número de série

BF1709-00467/B/C

Eu não tenho número de série

N.º de referência do cliente

Categoria de problema Impressora

Detalhe do Problema Impressora: Problema da

Descrição do Problema

REDEFINIR

ADICIONAR

CARGA DE DADOS EM GRUPO

DETALHES DO PRODUTO

REMOVER

ADICIONAR OUTRO PRODUTO

Número de série BF1709-00467/B/C

Modelo do Produto P1058930-011

Centro de reparações Netherlands Repair Centre

Tipo de tarefa garantia

Preço líquido 0,00 €

Autorização

Tipo de câmbio

Tempo de resposta 10

Coleta Standard

Coleta Express

Número de contrato

Data de início do contrato

Data de fim do contrato

Data de fim da garantia 01-Mar-2021 12:00:00

Nome do carrinho de volta

Selectionar hora de cut-off de serviço (última hora)

Depois que o cabeçote de impressão for adicionado ao pedido, o campo Tipo de tarefa será preenchido.

Se o tipo de trabalho refletir a garantia ou contrato, você pode prosseguir com o pedido de reparo

Processo de envio com o número de série do cabeçote de impressão

(Os registros da Zebra indicam que o cabeçote de impressão não está coberto pela garantia ou pelo contrato da Zebra OneCare)

Se o cabeçote de impressão não estiver coberto pela garantia ou pelo contrato do Zebra OneCare, o tipo de trabalho será faturável e você não poderá prosseguir com o pedido de envio.

DETALHES DO PRODUTO

REMOVER ADICIONAR OUTRO PRODUTO

Número de série	BF1710-00173/B/C	N.º de referência do cliente	<input type="text"/>
Modelo do Produto	P1058930-011	Tipo de trabalho de disputa	<input type="checkbox"/>
Centro de reparações	Netherlands Repair Centre	Categoria de problema	Impressora v
Tipo de tarefa	Faturável	Detalhe do Problema	Impressora: Problema da v
Preço líquido		Descrição do problema	<input type="text"/>

Autorização

Tipo de câmbio

Tempo de resposta 10

Coleta Standard

Coleta Express

Número de contrato

Data de início do contrato

Data de fim do contrato

Data de fim da garantia 07-Set-2018 12:00:00

Nome do carrinho de volta

Selectionar hora de cut-off de serviço (última hora)

Se você clicar em Adicionar outro produto ou Próxima e o tipo de trabalho for faturável, esta mensagem de erro será exibida

O número inserido não é de uma peça reparável. Clique em "OK" e esta linha será removida do pedido de reparo.

OK

CANCELAR

Clique em CANCELAR para retornar à tela Product Details e contestar o status faturável. Se clicar em OK, o produto será removido do carrinho.

Processo de envio com o número de peça do cabeçote de impressão

Siga o processo estabelecido para adicionar um produto sem número de série

ADIC. PRODUTO

N.º de série
Como encontrar o seu número de série

Eu não tenho número de série

Nome do produto

ESCOLHER PRODUTO

N.º de referência do cliente

Categoria de problema

Detalhe do Problema

Descrição do Problema

REDEFINIR **ADICIONAR**

CARGA DE DADOS EM GRUPO

DETALHES DO PRODUTO

REMOVER **ADICIONAR OUTRO PRODUTO**

Número de série SN_UNKNOWN

Modelo do Produto P1058930-011

Centro de reparações Netherlands Repair Centre

Tipo de tarefa Faturável

Preço líquido

Autorização

Tipo de câmbio

Tempo de resposta 10

Coleta Standard

Coleta Express

Número de contrato

Data de início do contrato

Data de fim do contrato

Data de fim da garantia

Nome do carrinho de volta

Selecionar hora de cut-off de serviço (última hora)

N.º de referência do cliente

Tipo de trabalho de disputa

Categoria de problema

Detalhe do Problema

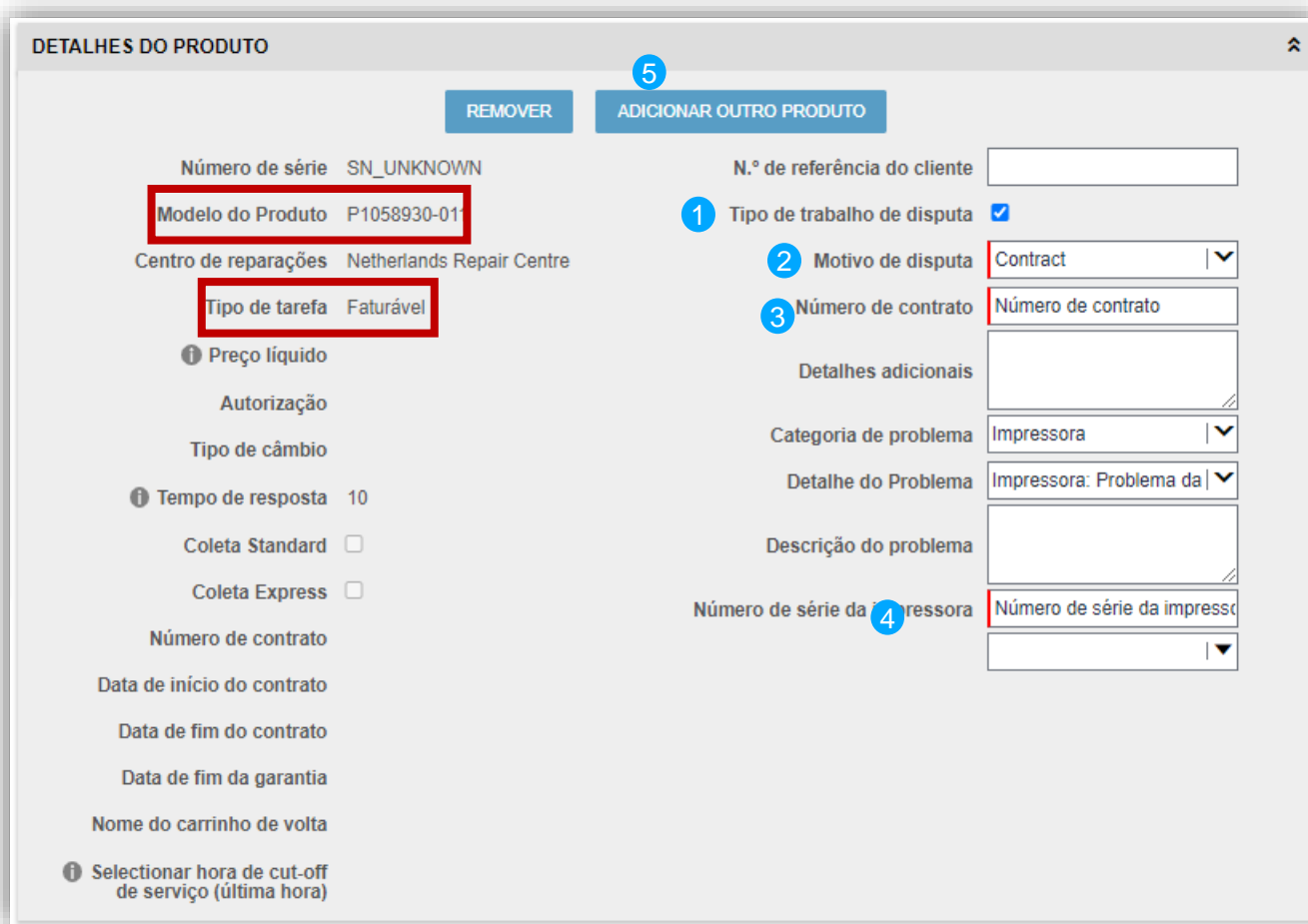
Descrição do problema

Os produtos adicionados com o número da peça sempre refletirão um tipo de trabalho "Billable" (faturável).

Se o cabeçote de impressão estiver coberto pela garantia ou pelo contrato do Zebra OneCare, conteste o status de tipo de trabalho.

Contestação do tipo de trabalho faturável de cabeçote de impressão

Se o tipo de trabalho for faturável e você tiver certeza de que o cabeçote de impressão está coberto pela garantia ou pelo contrato do Zebra OneCare, conteste o status para notificar o Zebra da discrepância. Você precisará fornecer o número do contrato ou a data de compra.



Siga estas etapas para contestar:

ETAPA 1: Selecione a opção Dispute Tipo de tarefa

ETAPA 2: Selecione **Contract** ou **Warranty** do campo suspenso Motivo de disputa

Observe que será exibido o campo Product Details ou Data de aquisição com base no valor selecionado no campo Motivo de disputa.

ETAPA 3: Digite as informações aplicáveis no campo Número de contrato ou Data de aquisição

ETAPA 4: Digite o **número de série da impressora** no campo Número de série da impressora

ETAPA 5: Clique em Próxima ou Adicionar outro produto para prosseguir com o pedido de reparo

Obrigado



ZEBRA e a cabeça de Zebra estilizada são marcas comerciais da Zebra Technologies Corp., registradas em muitas jurisdições em todo o mundo. Todas as outras marcas comerciais são propriedade de seus respectivos proprietários. ©2019 Zebra Technologies Corp. e/ou suas afiliadas. Todos os direitos reservados.