



## Portal de pedidos de reparo Zebra

Envio de pedido de prestação de garantia de bateria pelo portal de pedidos de reparo

Janeiro de 2021



## Envio da solicitação de prestação de garantia da bateria com:

- a) Número de série do produto/número da peça
- b) Número da peça da bateria

# Processo de envio com o número de série do produto/número de peça



Use o número de série do produto/número de peça para enviar o pedido de reparo do dispositivo e da bateria.

Se a bateria estiver coberta por uma garantia ou pelo contrato do Zebra OneCare, o tipo de trabalho será **garantia/contrato** e você poderá prosseguir com o pedido de envio.

ADIC. PRODUTO

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

Eu não tenho número de série

N.º de referência do cliente

Categoria de problema

Detalhe do Problema

Descrição do Problema

Digite o número de série do produto e selecione Bateria em **Categoria do problema**. Em seguida, clique em **Adicionar**

DETALHES DO PRODUTO

Número de série 15289010503789 N.º de referência do cliente

Modelo do Produto DS9208-SR00114NNWW Tipo de trabalho de disputa

Centro de reparações CTDI Poland

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-Dez-2023 12:00:00

Nome do carrinho de volta

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

Se o **Tipo de trabalho** for garantia ou contrato, você pode prosseguir com o pedido de reparo

# Processo de envio com o número de série do produto/número de peça



ZEBRA

🛒 Total de produtos no pedido : 2

### ADIC. PRODUTO

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

Eu não tenho número de série

N.º de referência do cliente

Categoria de problema

Detalhe do Problema

Descrição do Problema

REDEFINIR    ADICIONAR

CARGA DE DADOS EM GRUPO

ANTERIOR    GUARDAR E SAIR    **SEGUINTE**

### DETALHES DO PRODUTO

REMOVER    ADICIONAR OUTRO PRODUTO

Número de série 15289010503789

Modelo do Produto DS9208-SR00114NNWW

Centro de reparações CTDI Poland

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-Dez-2023 12:00:00

Nome do carrinho de volta

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

N.º de referência do cliente

Tipo de trabalho de diagnóstico

Categoria de problema

Detalhe do Problema

Descrição do problema

**Data de fabricação da bateria**  
Como encontrar a data de fabricação da bateria 04-Jan-2021 12:00:00

Digite a data de fabricação da bateria no campo **Data de fabricação da bateria** e clique em **Avançar**

A bateria não está mais coberta pela garantia e não pode ser enviada para reparo/substituição

OK

A bateria coberta pela garantia por 12 meses.  
\* A mensagem de erro será exibida se a bateria não estiver mais coberta pela garantia

A bateria precisa ser enviada para reparo?

SIM    NÃO

Depois de clicar em Avançar, será exibida a mensagem:

- Clique em **Sim** para adicionar a linha de bateria
- Clique em **Não** para não adicionar a linha de bateria

# Processo de envio com o número de peça da bateria



ZEBRA

Se o tipo de trabalho for faturável e você tiver certeza de que a bateria está coberta pela garantia ou pelo contrato do Zebra OneCare, conteste o status para notificar o Zebra sobre o problema. Você precisará fornecer o número do contrato ou a data de compra.

ADIC. PRODUTO

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

Eu não tenho número de série

Nome do produto BTRY-36IAB0E-00

ESCOLHER PRODUTO

N.º de referência do cliente

Categoria de problema Bateria

Detalhe do Problema A bateria não mantém a c

REDEFINIR

ADICIONAR

CARGA DE DADOS EM GRUPO

Digite o número de peça da bateria e selecione Bateria em **Categoria do problema**). Em seguida, clique em **ADICIONAR**

DETALHES DO PRODUTO

REMOVER

ADICIONAR OUTRO PRODUTO

Número de série UN-12251154-1

N.º de referência do cliente

Modelo do Produto BTRY-36IAB0E-00

Tipo de trabalho de disputa

Centro de reparações CTDI Poland

Categoria de problema Bateria

Detalhe do Problema A bateria não mantém a c

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)

Os produtos adicionados com o número da peça sempre terão um tipo de trabalho “faturável”.

Se a bateria estiver coberta pela garantia ou pelo contrato do Zebra OneCare, conteste o status de tipo de trabalho.

# Processo de envio com o número de peça da bateria



Se o tipo de trabalho for faturável e você tiver certeza de que a bateria está coberta pela garantia ou pelo contrato do Zebra OneCare, conteste o status para notificar o Zebra sobre o problema. Você precisará fornecer o número do contrato ou a data de compra.

DETALHES DO PRODUTO

REMOVER **5** ADICIONAR OUTRO PRODUTO

Número de série	UN-12251154-1	N.º de referência do cliente	<input type="text"/>
<b>Modelo do Produto</b>	<b>BTRY-36IAB0E-00</b>	<b>1</b> Tipo de trabalho de disputa	<input checked="" type="checkbox"/>
Centro de reparações	CTDI Poland	<b>2</b> Motivo de disputa	Contract   v
<b>Tipo de tarefa</b>	<b>Faturável</b>	<b>3</b> Número de contrato	<input type="text"/>
<b>Preço líquido</b>		Detalhes adicionais	<input type="text"/>
Autorização		Categoria de problema	Bateria   v
Tipo de câmbio		Detalhe do Problema	A bateria não mantém a c   v
<b>Tempo de resposta</b>	10	Descrição do problema	<input type="text"/>
Coleta Standard	<input type="checkbox"/>	<b>4</b> Data de fabricação da bateria	<input type="text"/>
Coleta Express	<input type="checkbox"/>	<small>Como encontrar a data de fabricação da bateria</small>	<input type="text"/>
Número de contrato			
Data de início do contrato			
Data de fim do contrato			
Data de fim da garantia			
Nome do carrinho de volta			
<b>Selectionar hora de cut-off de serviço (última hora)</b>			

Siga estas etapas para contestar:

**ETAPA 1:** Selecione a opção **Contestar tipo de trabalho**

**ETAPA 2:** Selecione **Contrato** ou Garantia no campo suspenso Motivo da contestação

*Note que será exibido o campo Número do contrato ou Data de compra com base na opção selecionada no campo Motivo da contestação.*

**ETAPA 3:** Digite as informações aplicáveis no campo Número do contrato ou Data de compra

**ETAPA 4:** Digite a **data de fabricação da bateria** no campo Data de fabricação da bateria

**ETAPA 5:** Clique em **AVANÇAR** ou **ADICIONAR OUTRO PRODUTO** para prosseguir com o pedido de reparo

# Processo de envio com o número de peça da bateria

Se a **bateria** estiver coberta pela garantia

- **Tipo de trabalho** será atualizado para **Garantia**

DETALHES DO PRODUTO

REMOVER ADICIONAR OUTRO PRODUTO

Número de série	UN-12251154-1	N.º de referência do cliente	<input type="text"/>
Modelo do Produto	BTRY-36IAB0E-00	Tipo de trabalho de disputa	<input type="checkbox"/>
Centro de reparações	CTDI Poland	Categoria de problema	Bateria   ▾
<b>Tipo de tarefa</b>	<b>garantia</b>	Detalhe do Problema	A bateria não mantém a c   ▾
Preço líquido	0,00 €	Descrição do problema	<input type="text"/>
Autorização		<b>Data de fabricação da bateria</b>	<b>04-Jan-2021 12:00:00</b>   ▾
Tipo de câmbio			
Tempo de resposta	10		

Se a **bateria** não estiver mais coberta pela garantia

- A mensagem de erro será exibida e clique em **OK**. A linha de bateria será removida.

A bateria não está mais coberta pela garantia e não pode ser adicionada ao pedido de reparo. Esta linha de bateria será removida

OK

CANCELAR

# Etiqueta de bateria



Número de peça da bateria

## Detalhes da ID da bateria

Posição	Descrição	Exemplo
6ª	Ano de produção do pacote	Q = 2007, R = 2008, S = 2009 T = 2010, U = 2011, V = 2012 W = 2013, X = 2014, Y = 2015 Z = 2016, A = 2017, B = 2018 C = 2019, D = 2020, E = 2021 F = 2022, G = 2023, H = 2024 I = 2025
7ª	Mês de produção do pacote	1 = Jan, 2 = Fev, 3 = Mar 4 = Abril, 5 = Maio, 6 = Junho, 7 = Julho, 8 = Ago, 9 = Set A = Out, B = Nov, C = Dez
8ª e 9ª	Dia de produção do pacote	01 a 31.

TB07HB**B428**I421AGA.T1321

6ª posição = B = Ano = 2018

7ª posição = 4 = Mês = Abril

8ª e 9ª posição = Dia = 28

**B428** - o pacote de baterias foi montado em 28 de abril de 2018



# 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.