



Portal de pedidos de reparación de Zebra

Envío de una solicitud de sustitución de cabezal de impresión mediante el Portal de pedidos de reparación

Diciembre de 2020

Envío de una solicitud de sustitución de cabezal de impresión mediante el Portal de pedidos de reparación



Utilice el Portal de pedidos de reparación para enviar una solicitud de sustitución de un cabezal de impresión cubierto por la garantía o por un contrato de servicios de asistencia Zebra OneCare. Los cabezales de impresión no son artículos reparables, por lo que, si un cabezal de impresión no está cubierto por la garantía o por un contrato, deberá pedir un cabezal de impresión nuevo.

Tenga en cuenta la siguiente información importante acerca del proceso de envío del Portal de pedidos de reparación:

Envío de una solicitud utilizando el número de serie del cabezal de impresión

- Siga el proceso de solicitud de reparación establecido para añadir el número de serie del cabezal de impresión al pedido de reparación y Zebra se encargará de comprobar la cobertura del producto.
- Es posible que Zebra no reconozca el número de serie: si recibe el siguiente mensaje, envíe la solicitud utilizando como alternativa el número de referencia del cabezal de impresión.

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.

Envío de una solicitud utilizando el número de referencia del cabezal de impresión (El n.º de serie es desconocido o Zebra no reconoce el n.º de serie)

- En este caso, el estado de cobertura de la garantía o de Zebra OneCare no podrá verificarse y el tipo de reparación indicará una reparación por incidencia (facturable).
- Si le consta que el cabezal de impresión está cubierto por garantía o por contrato Zebra OneCare, **reclame el estado de la reparación**.

Cabezal de impresión con tipo de trabajo facturable (Fuera de garantía o no cubierto por contrato Zebra OneCare, O BIEN no es posible comprobar la cobertura porque falta un número de serie)

- Si el tipo de trabajo es facturable, no podrá enviar el pedido. Se mostrará el siguiente mensaje de error si intenta continuar con el pedido:

El número de referencia ingresado no es reparable. Haga clic en «Aceptar», tras lo cual se eliminará esta línea del pedido de reparación.

ACEPTAR

CANCELAR

- Para responder al mensaje, haga clic en cancelar para regresar a la pantalla Add Products y reclame el estado de cobertura, o haga clic en OK para eliminar el cabezal de impresión del pedido de reparación.

Procesamiento del envío con el número de serie del cabezal de impresión

(Los registros de Zebra indican que el cabezal de impresión está cubierto por garantía o por contrato Zebra OneCare)



Siga el proceso establecido para añadir un número de serie al pedido de reparación

AGREGAR PRODUCTO

Nº de serie como encontrar su número de serie

No tengo número de serie

Nº de referencia del cliente

Categoría del Problema

Detalle del Problema

Descripción del problema

DETALLES DEL PRODUCTO

Número de serie BF1709-00467/B/C

Modelo de Producto P1058930-011

Centro de la reparación Netherlands Repair Centre

Tipo de Cobertura

Precio neto 0,00 €

Derechos

Tipo de cambio

ⓘ Tiempo de respuesta 10

Colección estándar

Colección Express

Número del contrato

Fecha de inicio del contrato

Fecha de finalización del contrato

Fecha final de la garantía 01-Mar.-2021 12:00:00

Nombre del Sparepool

ⓘ Seleccione el tiempo de corte del servicio

Tras añadir el cabezal de impresión al pedido, se rellenará el campo Tipo de Cobertura.

Si el tipo de trabajo se indica como garantía o contrato, podrá continuar con el pedido de reparación

Procesamiento del envío con el número de serie del cabezal de impresión

(Los registros de Zebra indican que el cabezal de impresión no está cubierto por garantía o por contrato Zebra OneCare)



Si el cabezal de impresión no está cubierto por garantía o por contrato Zebra OneCare, el tipo de trabajo se indicará como facturable y no podrá continuar con la solicitud de envío.

DETALLES DEL PRODUCTO

[ELIMINAR](#) [AÑADIR OTRO PRODUCTO](#)

| | | | |
|--------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Número de serie | BF1710-00173/B/C | Nº de referencia del cliente | <input type="text"/> |
| Modelo de Producto | P1058930-011 | Disputar tipo de cobertura | <input type="checkbox"/> |
| Centro de la reparación | Netherlands Repair Centre | Categoría del Problema | Impresora v |
| Tipo de Cobertura | Facturable | Detalle del Problema | Prob de cabezal v |
| Descripción del problema | | | |

Descripción del problema

Seleccione el tiempo de corte del servicio

Si hace clic en Agregar otro producto o en siguiente y el tipo de trabajo es facturable, se mostrará este mensaje de error

El número de referencia ingresado no es reparable. Haga clic en «Aceptar», tras lo cual se eliminará esta línea del pedido de reparación.

[ACEPTAR](#) [CANCELAR](#)

Haga clic en cancelar para regresar a la pantalla Product Details y reclamar por el estado facturable. Si hace clic en OK, el producto se eliminará del carro.

Procesamiento de envío con número de referencia del cabezal de impresión

Siga el proceso establecido para añadir un producto sin número de serie

AGREGAR PRODUCTO

Nº de serie
como encontrar su número de serie

No tengo número de serie
Nombre del producto
SELECCIONAR PRODUCTO
Nº de referencia del cliente
Categoría del Problema
Detalle del Problema
Descripción del problema
RESTABLECER **AGREGAR**
CARGA MÚLTIPLE

DETALLES DEL PRODUCTO

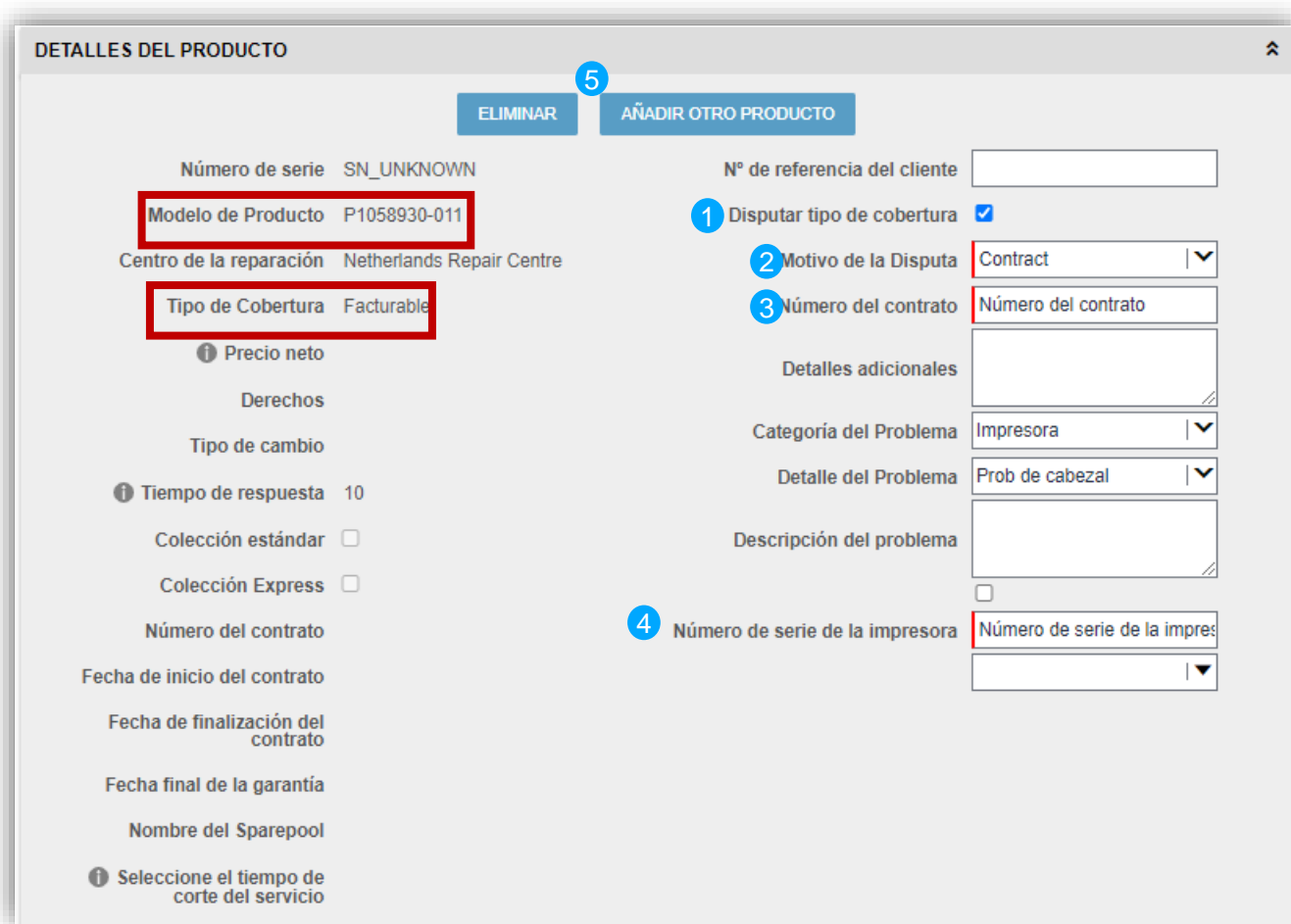
ELIMINAR **AÑADIR OTRO PRODUCTO**

Número de serie SN_UNKNOWN Nº de referencia del cliente
Modelo de Producto P1058930-011 Disputar tipo de cobertura
Centro de la reparación Netherlands Repair Centre Categoría del Problema
Tipo de Cobertura **Facturable** Detalle del Problema
Precio neto
Derechos
Tipo de cambio
Tiempo de respuesta 10
Colección estándar
Colección Express
Número del contrato
Fecha de inicio del contrato
Fecha de finalización del contrato
Fecha final de la garantía
Nombre del Sparepool
Seleccione el tiempo de corte del servicio

Los productos añadidos con el número de referencia siempre tendrán un tipo de trabajo "facturable".
Si el cabezal de impresión está cubierto por garantía o por contrato Zebra OneCare, reclame por el tipo de trabajo.

Reclamación por el tipo de trabajo facturable para cabezal de impresión

Si el tipo de trabajo se indica como facturable y le consta que el cabezal de impresión está cubierto por garantía o por contrato Zebra OneCare, reclame el estado para informar a Zebra de su discrepancia. Deberá indicar el número de contrato o la fecha de compra.



DETALLES DEL PRODUCTO

ELIMINAR **5** AÑADIR OTRO PRODUCTO

Número de serie SN_UNKNOWN

Modelo de Producto P1058930-011

Centro de la reparación Netherlands Repair Centre

Tipo de Cobertura Facturable

Precio neto

Derechos

Tipo de cambio

Tiempo de respuesta 10

Colección estándar

Colección Express

Número del contrato

Fecha de inicio del contrato

Fecha de finalización del contrato

Fecha final de la garantía

Nombre del Sparepool

Seleccione el tiempo de corte del servicio

Nº de referencia del cliente

1 Disputar tipo de cobertura

2 Motivo de la Disputa Contract

3 Número del contrato Número del contrato

Detalles adicionales

Categoría del Problema Impresora

Detalle del Problema Prob de cabezal

Descripción del problema

4 Número de serie de la impresora Número de serie de la impresora

Siga estos pasos para reclamar:

PASO 1: Seleccione la casilla Dispute Tipo de Cobertura

PASO 2: Seleccione **Contract** o **Warranty** del campo desplegable Motivo de la Disputa

Nota: se mostrará un campo Número del contrato o Fecha de compra en función del valor seleccionado en el campo Motivo de la Disputa.

PASO 3: Escriba la información que corresponda en el campo Número del contrato o Fecha de compra

PASO 4: Escriba el **n.º de serie de la impresora** en el campo Número de serie de la impresora

PASO 5: Haga clic en siguiente o Agregar otro producto para continuar con el pedido de reparación

Gracias



ZEBRA y la cabeza estilizada de Zebra son marcas comerciales de Zebra Technologies Corp. registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. El resto de marcas comerciales pertenecen a sus propietarios respectivos. ©2019 Zebra Technologies Corp. y/o sus filiales.