

# Cómo solicitar accesorios bajo contrato con Comprehensive Coverage

## Obtener Accesorios de reemplazo bajo Zebra OneCare™

Zebra OneCare™ Comprehensive Coverage va más allá del desgaste normal para cubrir componentes internos y externos dañados por rotura accidental. Además, OneCare™ se extiende a los accesorios seleccionados que se envían junto con los dispositivos de computación móvil de Zebra. Consulte la [Matriz de Accesorios Solicitables](#) de Zebra para obtener una lista de accesorios disponibles para reemplazo como parte de una reparación para computadoras móviles bajo un contrato integral OneCare de Zebra.

Antes de enviar las solicitudes de reemplazo de accesorios, tenga en cuenta lo siguiente:

- Los clientes pueden solicitar reemplazos solo por accesorios perdidos o dañados que se envíen junto con el Producto en su embalaje original de Zebra.
- Los accesorios solo se reemplazarán si se solicitan específicamente como parte de una solicitud de reparación de equipos defectuosos.
- Los accesorios de reemplazo no se pueden solicitar por separado o como una solicitud independiente, solo junto a una solicitud de reparación del dispositivo.
- En el momento en que se envía un producto para la autorización de reparación, los clientes deben proporcionar una descripción de los accesorios necesarios de acuerdo con las instrucciones y el Formato de Solicitud de Accesorios que se proporciona a continuación.
- Usted puede - pero no está obligado a - devolver los accesorios dañados al enviar una unidad para su reparación.

## Opciones de solicitud de Reemplazo de Accesorios

Las solicitudes de RMA (Autorizaciones de devolución de materiales) se pueden enviar utilizando una de las opciones que se describen en detalle a continuación:

### Opción 1: usar el portal de órdenes de reparación de Zebra

Registrar una solicitud a través del **Portal** de pedidos de reparación en línea es la opción más rápida y recomendada. (Si aún no está registrado en el Portal, visite [www.zebra.com/repair](http://www.zebra.com/repair) para obtener más información y para completar el proceso de registro).

1. Entre en el Portal.
2. Cree una solicitud de reparación para su dispositivo Zebra defectuoso.
3. En la pestaña Agregar productos, complete el campo **Descripción del problema**
  - Describa el problema que presenta el dispositivo
  - Indique cualquier accesorio que requiera reemplazo utilizando el Formato de Solicitud de Reemplazo de Accesorios a continuación:

**Formato de Solicitud de Reemplazo de Accesorios**

- Para la tapa de una batería:
  - Escriba CP: seguido de un espacio y una indicación del tamaño / capacidad de la batería (estándar o extendida) indicada en la batería en mAh
  - Ejemplo 1: **CP: BATTERY DOOR STANDARD**
  - Ejemplo 2: **CP: BATTERY DOOR EXTENDED**
- Para los demás accesorios:
  - Escriba CP: seguido de un espacio y el nombre del accesorio
  - Ejemplo 1: **CP: STRAP**
  - Ejemplo 2: **CP: TETHER**
  - Ejemplo 3 (Múltiples Accesorios): **CP: STRAP, TETHER, BATTERY DOOR STANDARD**

**Opción 2: usar el formulario de reparación**

Para usar esta opción, complete el Formulario de reparación y envíelo a Zebra por correo electrónico:

1. Descargue el formulario de reparación correspondiente a su país desde la página de Órdenes de reparación (RMA en línea) de Zebra.com:  
<https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair/online-rma-emea.html>
2. Complete el Formulario de Reparación.
3. Use el campo Descripción del problema, del formulario para proporcionar información sobre el problema que presenta su dispositivo, y para indicar qué accesorios requieren reemplazo.
4. Siga el Formato de Solicitud de Reemplazo de Accesorios en el paso 3 anterior.

**Opción 3: contactar con el Soporte al Cliente de Zebra**

Puede comunicarse con el Soporte al Cliente de Zebra utilizando el número de teléfono más conveniente según su ubicación e idioma. Nuestros números de teléfono de soporte están listados en [www.zebra.com/supportcontacts](http://www.zebra.com/supportcontacts).

**Nota para los clientes eBonding:** Siga su proceso de envío electrónico habitual para enviar solicitudes de autorización de reparación. Para indicar cualquier accesorio que requiera reemplazo, siga el Formato de Solicitud de Reemplazo de Accesorios descrito anteriormente.