

Как запросить аксессуары, покрытые Comprehensive Coverage

Получение замены аксессуаров, покрытых Zebra OneCare™

Комплексное покрытие Zebra OneCare™ выходит за рамки обычного износа и охватывает ремонт внутренних и внешних компонентов, неисправных в результате случайного повреждения. Кроме того, OneCare™ распространяется на отдельные аксессуары, которые поставляются вместе с мобильными вычислительными устройствами Zebra. [Обратитесь к Матрице аксессуаров Zebra](#) для получения списка аксессуаров, которые могут быть заменены в рамках ремонта мобильных компьютеров, покрытых договором Zebra OneCare Comprehensive.

Перед подачей заявки на замену аксессуаров, обратите внимание на следующее:

- Клиенты могут запрашивать замену только для утерянных или поврежденных аксессуаров, которые поставляются вместе с Продуктом в его оригинальной упаковке Zebra.
- Аксессуары будут заменены только по специальному запросу в рамках запроса на ремонт неисправного оборудования.
- Запасные аксессуары нельзя запрашивать отдельно, только вместе с запросом на ремонт устройства.
- Во время подачи заявки на регистрацию ремонта соответствующего продукта покупатель должен предоставить описание необходимых аксессуаров в соответствии с инструкциями и формой запроса аксессуаров, приведенной ниже.
- Вы можете - но не обязаны - вернуть поврежденные аксессуары при отправке устройства для ремонта.

Варианты регистрации запроса на получение аксессуаров

Запросы на ремонт или RMA могут быть отправлены с использованием одного из вариантов, подробно описанных ниже:

Вариант 1: Использование портала Zebra для регистрации ремонтов

Регистрация запроса через онлайн-портал заказов на ремонт является самым быстрым и рекомендуемым вариантом. (Если вы еще не зарегистрированы на портале, посетите веб-сайт www.zebra.com/repair для получения дополнительной информации и завершения простой процедуры регистрации.)

1. Войдите в портал.
2. Создайте запрос на ремонт, чтобы подтвердить ремонт неисправного устройства Zebra.
3. На вкладке **Добавить продукты** заполните поле **Описание проблемы**
 - Опишите проблему, которая должна быть устранена в вашем устройстве
 - Укажите аксессуары, требующие замены, используя приведенный ниже формат запроса на замену аксессуаров:

Формат запроса на замену аксессуаров:

- Для батареи:
 - Введите CP: с последующим пробелом и указанием размера / емкости батареи (стандартной или расширенной), указанной на батарее, в мАч
 - Пример 1: **CP: BATTERY DOOR STANDARD – Крышка от батарейного отсека стандартная**
 - Пример 2: **CP: BATTERY DOOR EXTENDED -Крышка от батарейного отсека Расширенная**
- Для других аксессуаров:
 - Введите CP: с последующим пробелом и указанием названия аксессуара
 - Пример 1: **CP: STRAP (РЕМЕШОК)**
 - Пример 2: **CP: TETHER (БРАСЛЕТ)**
 - Пример 3 (Несколько аксессуаров): **CP: STRAP, TETHER, BATTERY DOOR STANDARD**

Вариант 2: Использование ремонтного формуляра

Чтобы использовать эту опцию, заполните ремонтный формуляр и отправьте его форму в Zebra по электронной почте:

1. Загрузите соответствующую форму для регистрации ремонта для вашей страны со страницы нашего веб-сайта:
<https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair/online-rma-emea.html>
2. Заполните ремонтный формуляр.
3. Используйте поле «Описание проблемы», чтобы предоставить информацию о проблеме, которую необходимо устранить, и указать, какие аксессуары требуют замены.
4. Выполните формат запроса на замену аксессуаров в шаге 3.

Вариант 3: Контактируйте службу поддержки Zebra

Вы можете связаться со службой поддержки Zebra, используя телефонный номер, наиболее подходящий для вашего местоположения и языка. Телефоны нашей службы поддержки указаны по ссылке ниже: www.zebra.com/supportcontacts.

Примечание для пользователей eBonding: Пожалуйста, следуйте обычной процедуре электронной отправки для подачи запросов на авторизацию ремонта. Чтобы указать любые аксессуары, требующие замены, следуйте *формату запроса на замену аксессуаров*, описанному выше.