**Условия предоставления сервиса Zebra**

**Кратко:**   
Вы можете отправить в ремонт принтеры, сканеры и ТСД курьерской доставкой нашему партнёру по ремонту. Отгрузочные документы, полученные Вами после регистрации ремонта, будут отражать правильный адрес доставки. Транспортные услуги в обе стороны в настоящий момент осуществляются за счёт вендора.

**Подробно:**  
Zebra предлагает бесплатную курьерскую доставку в адрес сервис-провайдера, которая должна быть согласована с курьерской службой. После того, как Вы зарегистрировали заявку на ремонт (RMA, см. ниже) и получили форму для отправки, Вы должны связаться с курьерской службой по электронному адресу [zebra.ekas@dhl.com](mailto:zebra.ekas@dhl.com), чтобы запланировать дату и время доставки оборудования в наш сервисный центр, уточнить обратный адрес доставки и согласовать другие условия. Пожалуйста, при обращении в курьерскую службу приложите копию формы для отправки, полученной Вами по электронной почте.

Обратите особое внимание на пожелания к оформлению и упаковке оборудования, полученные при подтверждении доставки.

Оборудование нельзя оставлять/доставлять прямо в сервисную организацию без оформления RMA. Пожалуйста, зарегистрируйте заявку на ремонт и организуйте доставку курьерской службой.

**Варианты регистрации заявки на ремонт:**

**1. По почте.** Отправьте заполненный [формуляр](http://autoid.rrc.ru/support/service/zebra/Ремонтный%20формуляр%20Zebra_new.doc) для регистрации на ремонт оборудования по адресу [emea.ccc@zebra.com](mailto:emea.ccc@zebra.com) с копией (строка «Копия» в почтовом сообщении) на [service\_emb@rrc.ru](mailto:service_emb@rrc.ru).

Заполнять нужно только поля, обведённые красным. Просьба не изменять и не удалять другие поля документа. «Код проблемы» можно взять из [этого документа](http://autoid.rrc.ru/documents/zebra-technologies/EMEA_ProblemCodes_RU.pdf).

«Описание проблемы» может быть произвольным, но кратким и понятным. Если есть какие-то более подробные наблюдения или пожелания – лучше приложить их отдельным документом внутри отправления.

Срок гарантии рассчитывается с даты составления отгрузочных документов: УПД или ТОРГ-12. Поэтому, если Вы оформляете ремонт по гарантии, в большинстве случаев имеет смысл сразу приложить вместе с заявкой на RMA копию отгрузочной накладной от RRC, где будут чётко видны дата отгрузки и серийный номер заявляемого в ремонт оборудования.

Комплектация сдаваемого оборудования будет указана в подтверждении, которое Вы получите в ответ. Обычно требуется отправлять только само устройство, без оригинальных аксессуаров, родных упаковочных материалов и т.п. Принтеры имеет смысл сдавать вместе с расходными материалами, поскольку проблема может быть и в них.

**2. По телефону.** Свяжитесь с нашей справочной службой по телефону + 800 2040 1044 или 8-10-800 2040 1044 (следуйте инструкциям по ремонту оборудования). Поддержка предоставляется на русском языке в рабочие часы Zebra с понедельника по пятницу с 8:00 до 19:00 CET.

**3. Онлайн.** Отправляйте запросы на ремонт через специальный портал заказов на ремонт Zebra. Посетите [www.zebra.com/repair](http://app.seemore.zebra.com/e/er?&sfid=&co=&s=1879417329&lid=50148&elqTrackId=7411d01a65e142cebadf1d253e3c7abf&elq=3702046ea32042cd9f20008137b67845&elqaid=18011&elqat=1) для получения доступа к порталу, получения дополнительной информации и регистрации ремонта (если вы уже зарегистрированы на портале). Партнёры, пожалуйста, обратитесь к своему системному администратору для получения доступа. Портал предлагает простые, удобные и быстрые способы регистрации ремонта на вашем родном языке и в любое время суток. На нашем портале Вы можете:

·    Регистрировать ремонт на все продукты Zebra (мобильные компьютеры, сканеры и принтеры)

·    Регистрировать ремонт для устройств, покрытых договором на обслуживание Zebra OneCare™, а также находящихся на гарантийном сроке.

·    Получать мгновенно номер авторизации ремонта (RMA)

·    Подписаться на автоматические уведомления о состоянии ремонта по электронной почте или просматривать статус отдельных устройств ремонта

·    Получать и принимать цену на ремонт онлайн

**СРОК ДЕЙСТВИЯ RМА - 30 ДНЕЙ.**

**Все гарантийные обязательства фискального принтера Zebra EZ320 (ремонт и самого принтера, и фискального модуля) обеспечивает компания - разработчик фискального модуля** <http://www.ares-company.ru/Kontakt.shtml>