

¿COMO ABRIR UN RMA?

RMA (RETURN MERCHANDISE AUTHORIZATION)

Devolución de equipos para ser reparados o reemplazados en caso de presentar fallas con base en el alcance del contrato de servicios adquirido.

Pasos que debe seguir:

1. Diríjase a la página web de servicios Latinoamérica <http://www.serviceslatamzebra.com/>
2. Seleccione la opción “**Servicios de reparación**”



HACEMOS QUE LOS NEGOCIOS SEAN TAN INTELIGENTES Y CONECTADOS COMO EL MUNDO EN EL QUE VIVIMOS

Desarrollamos tecnología y soluciones de seguimiento para dar a las empresas una visibilidad sin precedentes sobre sus negocios

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SOPORTE TÉCNICO

SERVICIO DE REPARACIÓN


3. Descargue el **formato de RMA** correspondiente:
 - a. RMA Brasil: Para clientes Zebra ubicados en Brasil
 - b. RMA México: Para clientes Zebra ubicados en México
 - c. RMA Otros países habla hispana: Para clientes de habla hispana en Latinoamérica diferentes a México
 - d. RMA Otros países habla inglesa: Para clientes de habla inglesa en Latinoamérica

SERVICIO DE REPARACIÓN

RMA (RETURN MERCHANDISE AUTORIZATION)

Retorno de equipo para recibir reparación o reemplazo en caso de presentar fallas de acuerdo al alcance de su contrato de servicios

PASO 1




Pra agilizar el proceso de solicitud de reparación, descargue y complete el formato

Descargar formatos

- RMA Brasil
- RMA México
- RMA Otros Países habla Hispana
- RMA Países habla Inglesa

PASO 2




Seleccione el número del Call Center correspondiente a su país o escribanos [aquí](#)

Argentina

0 800 666 1793

Si desea abrir la solicitud vía web, este servicio solo esta disponible para
BRASIL | ARGENTINA

PASO 3



Imprima el formato completado y envíelo junto con el equipo a reparar.

4. Llène el formato de RMA

- Lea atentamente los “Procesos” y “Condiciones” del servicio
- Llene debidamente las generalidades del RMA

INFORMACIÓN DEL CLIENTE				
Fecha	07/06/2016		#RMA	123456
Información Básica (Diligencie todos los campos)	Razón Social:	NOMBRE EMPRESA	RFC, NIT o CUIT	123456
	País creación RMA		MEXICO	
Contacto (Diligencie todos los campos)	Nombre	JUAN LOPEZ		
	Teléfono	123456		
	E-mail	XXXXX@XXXXX.COM		
	Dirección Postal	CALLE 123 EVERGREEN MISSOURI		
Envío de equipos (Seleccione una opción)	Entrega directa del cliente:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Entrega vía mensajería:	<input type="checkbox"/>		
	Mensajería (Carrier logístico)	<input type="checkbox"/>		
Comentarios Generales				
Contactos de Soporte				
Dirección Centro de Reparación				

Este número le será provisto por el Call Center de Zebra Technologies

Nombre y número de identificación de su empresa

Nombre, Teléfono y email de una persona de contacto a la cual Zebra Technologies le debe devolver los equipos

Dirección del cliente a donde el equipo debe ser enviado después del proceso de reparación

Indique la forma como enviará sus equipos al centro de reparación de Zebra Technologies:

- Entrega directa del cliente: Usted llevará físicamente los equipos a Zebra
- Entrega vía mensajería: Un mensajero entregará los equipos
- Mensajería (Carrier Logístico): Enviará sus equipos usando un Carrier Logístico (E.J. Fedex)

En este campo puede agregar información como:

- Número de guía de la mensajería con la que enviará los equipos.
- Sede del cliente desde la que envía los equipos.
- Otros comentarios que considere relevantes

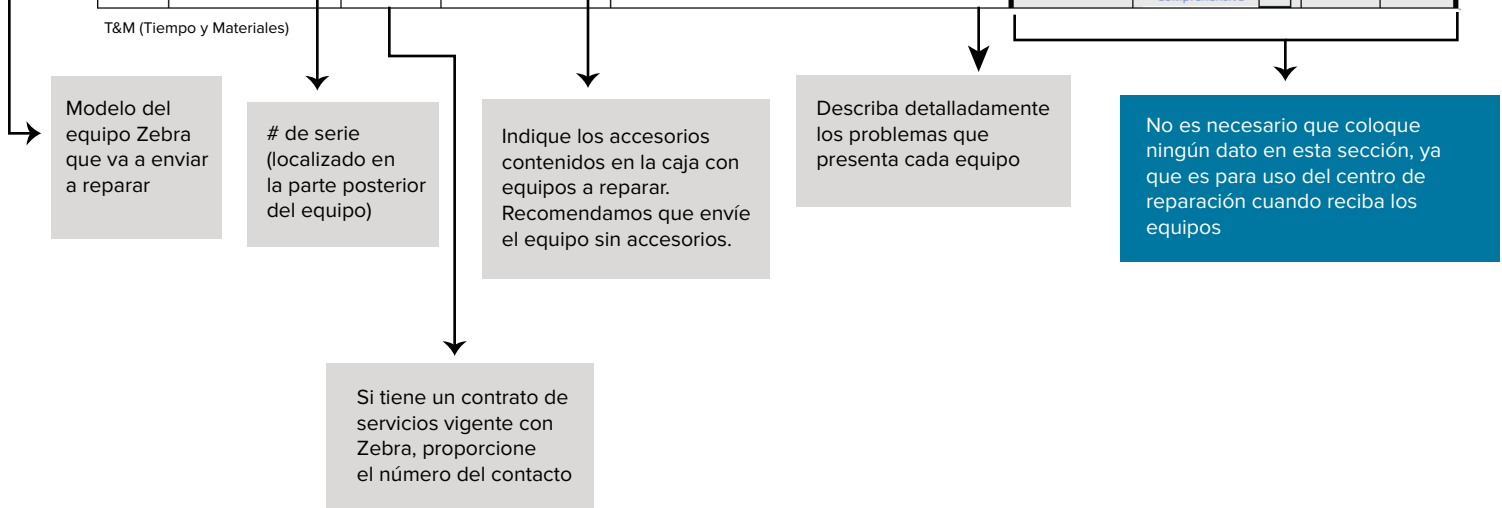
Centro de reparación Zebra al que enviará los equipos (Confirme esta información con el Call Center de Zebra Technologies o busque el centro de reparación en <http://www.servicelatamzebra.com> (Soporte técnico -Centros de servicio)

Personal técnico de su empresa al cual Zebra Technologies puede contactar

c. Ingrese la información de los equipos que va a enviar a reparación

ZEBRA TECHNOLOGIES

REPORTE DE FALLAS POR EQUIPO					Provisto por Zebra			
Modelo	Número de serie	CONTRACT #	Accesorios*	Descripción del Problema según Cliente	Orden de Servicio	Contrato	Garantía	T&M
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		
MCXX	131388946312313	XXXXXXXXXX	Batería, Cargador..	XXXXXX		Essential Select Comprehensive		



d. Llame al Call center o envíe un correo para terminar de completar totalmente el formato de RMA (el Call Center le debe suministrar “# RMA” y “Dirección centro de reparación”)

SERVICIO DE REPARACIÓN

RMA (RETURN MERCHANDISE AUTHORIZATION)

Retorno de equipo para recibir reparación o reemplazo en caso de presentar fallas de acuerdo al alcance de su contrato de servicios



Envíe el formato de RMA completo a la siguiente dirección de correo:

- Países de habla hispana y México:
emb.soporte@zebra.com

- Brazil:
BRSupport@zebra.com

En esta opción un asesor se comunicará con usted y le brindará la información necesaria para que termine de completar su formato de RMA.

c. Después de llenar por completo su formato de RMA, fírmelo aceptando los términos y condiciones

Acepto los términos y condiciones incluidos en -o aplicables al - presente formato

Nombre: _____ Firma: _____

5. Imprima su formato de RMA asegurándose de que esté completo y firmado. Adjunte una copia impresa del formato de RMA en la caja que enviará con sus equipos a reparar (recuerde que el pago del envío logístico de los equipos lo realiza el cliente, el pago de retoro de los equipos lo realiza Zebra Technologies):

