

¿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/> y seleccione la opción “Servicios de reparación”



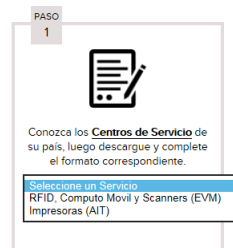
HACEMOS QUE LOS NEGOCIOS SEAN TAN INTELIGENTES Y CONECTADOS COMO EL MUNDO EN EL QUE VIVIMOS

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



2. Descargue el formato de RMA correspondiente:

- Primero *seleccione el portafolio*



- Después seleccione el *formato a descargar*
 - RMA Brasil: Para clientes Zebra ubicados en Brasil
 - RMA México: Para clientes Zebra ubicados en México
 - RMA Otros países habla hispana: Para clientes de habla hispana en Latinoamérica diferentes México
 - RMA Otros países habla inglesa: Para clientes de habla inglesa en Latinoamérica

SERVICIO DE REPARACIÓN

RMA (RETURN MERCHANDISE AUTHORIZATION)
Retorno de equipos para recibir reparación o reemplazo en caso de presentar fallas de acuerdo al alcance de su contrato de servicios.

Selección portafolio

Descargue formato

Descargas disponibles:
[Guía como abrir un RMA](#)
[Video como abrir un RMA](#)

Si desea abrir la solicitud via web, este servicio solo esta disponible para [BRASIL](#)

3. Llene el formato de RMA

- Lea atentamente los “Procesos y Condiciones” del servicio
- Asegúrese de llenar completamente el formato

Marque con una X la solicitud que desea realizar:

Solicitud reparación equipos EVM (Computo móvil, RFID, WLAN, Scanners)

Solicitud reparación equipos AIT (Impresoras códigos de barras o tarjetas, equipos de impresión tipo Kiosko)

Indique el portafolio de los equipos que está enviando a reparar (AIT ó EVM).

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

Formato de solicitud de RMA (RO) para Diagnóstico y Reparación de Equipos				
Información Básica		Fecha de solicitud	12/08/2016	# RMA
		País de creación de RMA / RO	MÉXICO	123456
INFORMACIÓN DEL CLIENTE				
Datos del propietario del equipo	Razón Social	NOMBRE EMPRESA		
	RFC, NIT o CUIT			
	Nombre del contacto técnico			
	Teléfono (incluya Clave Lada o Indicativo)	(000) 123456		
	E-mail	XXXXX@XXXXX.COM		
	Dirección Fiscal	CALLE 123 EVERGREEN MISSOURI		
Envío de equipos por parte del cliente	Indicar dirección de centro de reparación Zebra al que enviará el equipo a reparar (Le recomendamos consultar http://www.servicelatamzebra.com/)			
Datos para retorno de equipos al cliente por parte de Zebra (Seleccione con una X la forma como desea recibir los equipos y suministre los datos para envío)	Cliente Recoge (Si selecciona esta opción el equipo permanecerá en el centro de reparación Zebra para que el cliente lo recoja)	<input type="checkbox"/>		
	Envío de equipo por parte de Zebra al domicilio del cliente sin costo (Disponible solo para equipos con contrato de servicios Z1C vigente y para FRR)	<input type="checkbox"/>		
	Envío de equipo por parte de Zebra al domicilio del cliente con costo adicional (El cliente asumirá los costos adicionales de envío de sus equipos a su domicilio, disponible para productos sin contrato de servicios Z1C vigente y T&M)	<input type="checkbox"/>		
	Razón Social			
	Nombre del contacto			
	Teléfono del contacto de envío (Clave lada)	(000) 123456		
	Dirección de entrega a cliente			
	Colonia y/o Barrio			
	Ciudad y Estado			
	Código Postal			
Comentarios Generales				

Nombre y número de identificación de su empresa.

Nombre, Teléfono y email de un contacto técnico de la empresa a la cual Zebra Technologies pueda contactar.

Dirección fiscal de la empresa que envía el equipo (Usada para facturación).

Dirección del centro de reparación Zebra al que la empresa seleccionó para enviar su equipo a reparar.

Seleccione **UNA** de las tres opciones con la que desea su equipo reparado sea retornado (Lea atentamente comentarios entre paréntesis)

En caso de seleccionar las opciones de *envío del equipo por parte de Zebra al domicilio* ingrese la información a donde desea el equipo sea retornado por parte de Zebra (SHIPPING ADDRESS).

En este campo puede agregar información como:

- Numero de guía de la mensajería con la que enviará los equipos
- Otros comentarios que considere relevantes

- Ingrese la información de los equipos que va a enviar a reparación

Diligencie todos los campos en blanco con la información solicitada

LISTADO DE EQUIPOS PARA DIAGNOSTICO Y REPARACIÓN								
Modelo	Número de Serie	Accesorios	# Contrato	Descripción del Problema según Usuario	Provisto por Zebra			
					Tipo de Contrato	T&M	Garantía	Orden de servicio(OS/RO)
MXXXX	131388946312313	Batería, Cargador,...	XXXXXX	XXXXX	Essential Select Comprehensive			
					Essential Select Comprehensive			
					Essential Select Comprehensive			
					Essential Select Comprehensive			
					Essential Select Comprehensive			
					Essential Select Comprehensive			
					Essential Select Comprehensive			
					Essential Select Comprehensive			
					Essential Select Comprehensive			
					Essential Select Comprehensive			

Modelo del equipo Zebra que va a enviar a reparar.

Indique los accesorios que envía en conjunto con el equipo a reparar (Recomendamos envíe los equipos sin accesorios)

Describa detalladamente los problemas que presenta cada equipo.

No es necesario que coloque ningún dato en esta sección, ya que es para uso exclusivo de Zebra Technologies.

Número de serie (Localizado en la parte posterior del equipo)

Si tiene un contrato de servicios Zebra vigente, proporcione el número de contrato.

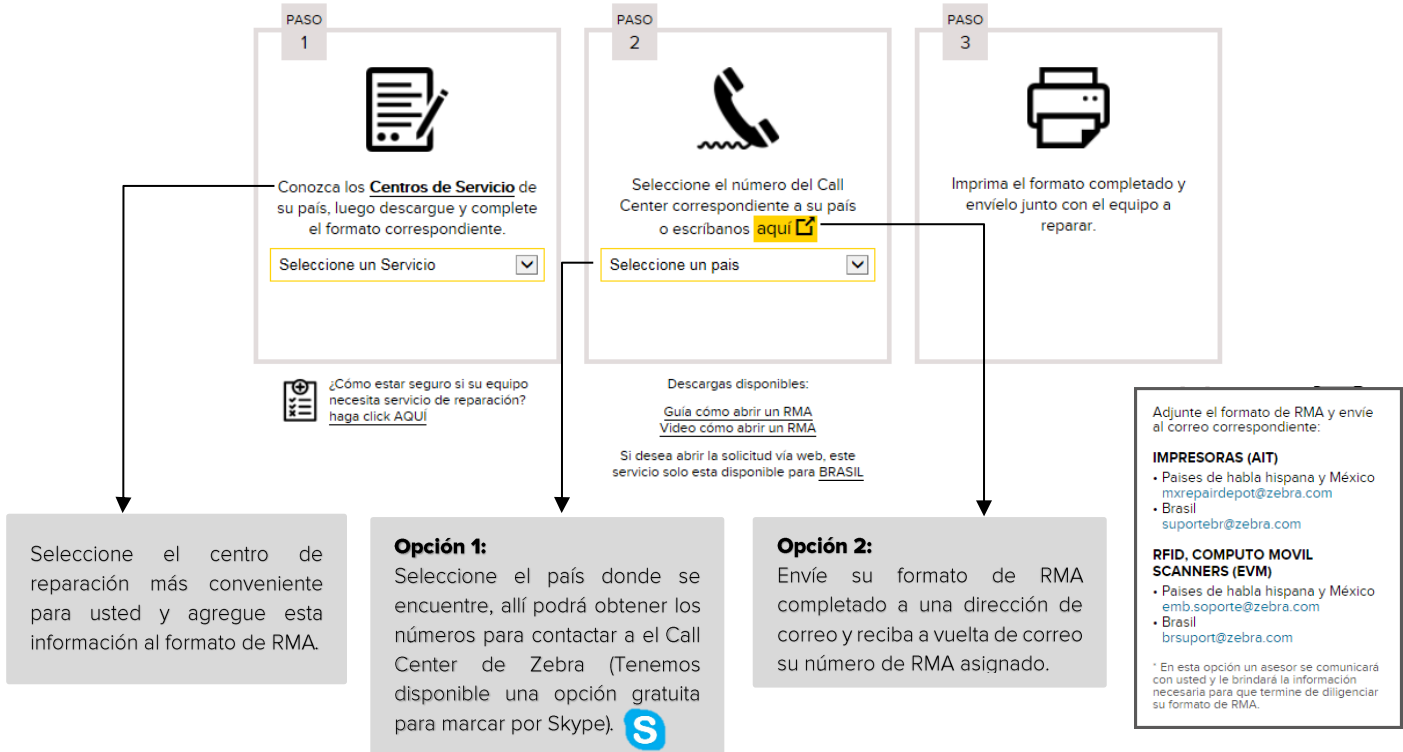
Número total de equipos enviados:

Coloque la cantidad total de equipos que envió a reparar.

- Llame al Call center o envíe un correo para que le asignen un “Numero de RMA” con esta información termine de completar el formato.

SERVICIO DE REPARACIÓN

RMA (RETURN MERCHANDISE AUTHORIZATION)
Retorno de equipos para recibir reparación o reemplazo en caso de presentar fallas de acuerdo al alcance de su contrato de servicios.



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

Acepto los términos y condiciones incluidos en lo aplicables al presente documento

Nombre: _____ Firma: _____

4. Imprima su formato de RMA y envíe sus equipos a reparar

Asegúrese que su formato este totalmente completo y firmado. Adjunte una copia impresa del formato de RMA en la caja que enviará con sus equipos a reparar (Marque su paquete de la siguiente manera).

