



Zebra Technologies de México, S.de R.L. de C.V.

Insurgentes Sur 1196, Piso 14
Col. Tlacoquemécatl del Valle
C.P. 03200, México, D.F.
T: (55) 9000 3169, (55) 4196 4444
www.zebra.com

CENTRO DE SERVICIO ZEBRA MEXICO PROCESO PARA LA SOLICITUD DE ÓRDENES DE SERVICIO (RO)

Con la finalidad de poderle brindar un servicio de calidad, es necesario que nos proporcione la siguiente documentación para generar la orden de servicio (RO).

- Copia del RFC y domicilio fiscal con la finalidad de darlos de alta en el sistema como clientes. Esto se proporciona solo la primera vez
- Enviar el formato de solicitud de RO con los datos requeridos, incluyendo el número de cliente, si ya cuenta con él. En caso de que sea la primera vez que solicita una orden de servicio, deje el blanco este espacio y por correo se le enviara su número de cliente para futuras solicitudes y su número de RO.
- En caso que las impresoras tengan la garantía vigente, anexar la copia de la factura o número de la póliza de Servicio (ZebraCare), en donde se muestre el # de serie de la impresora (s) a reparar y la fecha de emisión del documento.
- Enviar por correo los documentos antes descritos a la dirección siguiente: mxrepairdepot@zebra.com
- Es recomendable que si usted tiene problemas con los consumibles (Ribbons, etiquetas, tarjetas) que está usando en su equipo, favor de enviar muestras con la finalidad de poder duplicar el problema en el Centro de Servicio.
- Una vez que ya cuente con el numero de orden de servicio (RO), le pedimos que envíe su impresora a la siguiente dirección:

ZEBRA TECHNOLOGIES DE MEXICO S DE RL DE CV

INSURGENTES SUR 1196 – PISO 14
COL. TALACOQUEMECATL DEL VALLE
DEL. BENITO JUAREZ
MEXICO, DF, CP 03200
AT'N: CENTRO DE REPARACION
TEL.: (55) 4196- 4441

- El envío de la impresora y sus consumibles al Centro de Servicio Zebra, es por cuenta y responsabilidad del Cliente.

- Una vez que haya sido enviada la impresora al Centro de Servicio, le agradeceremos nos comparta los datos del envío para realizar el seguimiento correspondiente.

RECEPCION DE EQUIPOS

- La recepción de los equipos es de 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes a excepción de los días no hábiles marcados por la ley.
- El tiempo de reparación de sus equipos es de 3 a 5 días hábiles y este contará a partir de que la impresora se reciba en el sistema.
- Las impresoras se ingresan al sistema para su reparación si estas llegaron ó fueron entregadas en el Centro de Servicio antes de las 11:00 horas. En caso de que hayan llegado después de esta hora, las impresoras se ingresaran al sistema en al siguiente día hábil.

PROCESO DE DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN

- Una vez que se ingresa el equipo al Centro de Servicio, se realizará la pre-evaluación general, con la finalidad de determinar el estado físico de la impresora y con esto dar un presupuesto si así procede por la reparación de éste.
- Si su impresora cuenta con la garantía de fábrica, ésta será reparada sin costo, siempre y cuando el daño del equipo no sea por mal uso o negligencia.
- Si su impresora cuenta con alguna póliza de servicio, será reparada y se reemplazaran las partes necesarias sin costo. Si durante la evaluación se detecta que el daño de la impresora fue ocasionada por mal uso ó negligencia, se proporcionara el presupuesto por la reparación de las partes que aplique en cada caso.
- En el caso de que la reparación tenga algún costo por lo antes mencionado, se debe enviar al Centro de Servicio ZEBRA vía correo electrónico el comprobante de pago correspondiente junto con su Orden de Compra o carta con membrete de la empresa que incluya el número de serie o el RO y el costo, una vez recibida dicha información, se procederá con la reparación del equipo, entrega de la factura electrónica y el envío del equipo a la dirección indicada en el formato de solicitud.
- Si requiere de la factura para su trámite de pago, solo tiene que indicarlo para que se le haga llegar esta.
- En caso de no aceptar el costo de reparación, tendrá que realizar un pago por concepto de revisión, el cual se indicará al recibir su presupuesto de reparación. Deberá enviar por e-mail (mxrepairdepot@zebra.com) copia escaneada del comprobante de pago por concepto de revisión. Una vez recibido el



comprobante de pago, le serán devueltas las impresoras al destino solicitado y le será entregada la factura correspondiente.

- Los días de reparación (3 a 5 días hábiles) empiezan a contar a partir de que recibimos la ficha ó recibo de pago, independientes de los tiempos de traslado.

RETORNO DE LOS EQUIPOS

- Una vez reparado el equipo, se le enviará por e-mail los datos de envío al domicilio solicitado en el formato correspondiente, este último deberá incluir teléfono y nombre del contacto que recibirá la impresora. Es importante proporcione correctamente el correo donde recibirá las notificaciones del Centro de Servicio.
- El retorno de los equipos será vía terrestre con un tiempo promedio de entrega de alrededor de 4 días hábiles, dependiendo de las distancias y coberturas de la mensajería.
- El costo del retorno de la impresora del Centro de Servicio Zebra al domicilio del cliente que indique en su documento solicitud será sin costo. Los envíos solo aplican dentro de la Republica Mexicana.
- En caso de requerir que el equipo sea entregado en un menor tiempo o por la mensajería de su preferencia, será necesario que lo indique en su solicitud de servicio para enviar el presupuesto correspondiente o nos provea la guía en cuestión.
- Una vez que la paquetería confirma la entrega del equipo al domicilio indicado, tendrá un lapso de tres días hábiles para realizara cualquier reclamación en relación a sus envió.

CONDICIONES DE REPARACIÓN POR EVENTO (FLAT RATES)

- **Flat Rate de Reparación Estándar Sin Cabezal.** Consiste en realizar el cambio de aquellas piezas dañadas y/o que lo requieran por un desgaste normal por el uso (resortes, engranes, botones, gomas, tarjetas, etc.) sin incluir el cabezal, también consta de calibraciones, configuraciones, pruebas de control de calidad, mantenimiento preventivo y limpieza general.
- **Flat Rate de Reparación Estándar con Cabezal.** Incluye todo lo antes mencionado más el cabezal de impresión.
- **Flat Rate de Revisión.** Este se aplica cuando el equipo no requiere cambio de ninguna refacción e incluye calibraciones, configuraciones, ajustes, pruebas de control de calidad, mantenimiento preventivo y limpieza general. El costo de este servicio dependerá del modelo de impresora.



Todas las partes utilizadas son originales y nuevas de la marca **Zebra**, así como las pruebas a las que son sometidas, las cuales están debidamente certificadas.

El personal Técnico que labora en el Centro de Servicio está capacitado y certificado por el Corporativo, de acuerdo a los estándares de calidad internacionales que **Zebra** maneja para sus productos y servicios.

NOTA: En ninguna de los tipos de reparación antes mencionados, están incluidos los cambios o sustituciones de piezas productos conocidos como cosméticos y/o estéticos, así como baterías, cargadores y demás accesorios y/o consumibles.

CONDICIONES DE GARANTIA DE REPARACION

- No está incluida la reposición y/o reparación de partes cosméticas, accesorios, consumibles, o en caso de que el daño sea considerado por abuso físico.
- Si el costo de reparación supera el costo unitario de un equipo nuevo de las mismas características, cualquier garantía o contrato de servicio quedan anulados por considerar el equipo irreparable.
- La reparación tendrá un tiempo aproximado de 3 a 5 días hábiles (sin contar los tiempos de traslado) para ser devuelta o dar un estatus de la misma.
- Estos tiempos podrán cambiar en caso de que exista una Póliza de Garantía y las condiciones de ésta y/o del tiempo transcurrido entre la notificación del costo de reparación y la recepción del pago, así como, la disposición de refacciones para a reparación de éste.

NOTA - Habrá un tiempo de espera de 10 días hábiles a partir de la fecha de cotización para recibir la respuesta si se acepta o no la reparación con costo, pasado este tiempo si no se recibe respuesta, existirá el cargo correspondiente por revisión, el cual deberá ser liquidado para la devolución del equipo sin reparar.

- La garantía por reincidencia tiene una duración de **90 días naturales**, y aplica solo a la reparación realizada y a las refacciones reemplazadas, siempre y cuando no reincidan por abuso en el uso o mal uso, comprobando que en el equipo se utilizan tanto los consumibles, como las condiciones de uso especificadas para dichos modelos de la marca **Zebra**, si se encuentra que el manejo del equipo no está siendo el adecuado y este puede ser la causante de la reincidencia de la falla del equipo, la garantía será anulada y tendrá un costo la reparación.
- En el caso de que el cliente tenga problemas frecuentes con el funcionamiento de su impresora ya reparada y sobre la misma falla reportada, deberá realizarse una evaluación a detallada para conocer el funcionamiento al que está sometido el equipo y comprobar que se estén utilizando los consumibles adecuados para



el equipo, para lo cual solicitaremos al cliente envíe los consumibles que usa regularmente en sus equipos, además de proporcionarnos las condiciones ambientales y de uso de sus equipos. Esto nos ayudará a validar dicha garantía. Si se encuentra que el manejo del equipo no está siendo el adecuado y éste puede ser la causa de la reincidencia de la falla del equipo, la garantía será anulada

