



Ochrona Twojej inwestycji

Twoja firma zainwestowała w urządzenia marki Zebra, ponieważ potrzebuje wiodących na rynku drukarek oferujących doskonałą wydajność, niezawodność i atrakcyjną cenę. Aby zapewnić użytkownikom maksymalne korzyści z posiadanych drukarek Zebra®, przygotowaliśmy usługi ZebraCare obejmujące rozwiązania, które pomogą Twojej firmie utrzymać konkurencyjność na rynku.

Wszystkie usługi ZebraCare obejmują robociznę, części zamienne i konserwację zapobiegawczą (oraz w określonych przypadkach głowice drukujące i dojazdy) wymagane do przywrócenia pełnej funkcjonalności drukarki. Umowa Annual ZebraCare Service Agreement (roczny serwis) obowiązuje od dnia zamówienia.

Zapewniając swoim drukarkom ochronę w postaci usług ZebraCare, zyskujesz pewność, że nasi specjaliści szybko naprawią i zwrócą Ci drukarkę w stanie gotowym do pracy!

Wybierz usługi ZebraCare odpowiednie do Twoich potrzeb:

Depot Service (naprawa w punkcie serwisowym), On-Site Service (naprawa u klienta) lub Fixed Price Repair (naprawa za stałą cenę).

Usługi ZebraCare zapewniają:

- Maksymalną bezawaryjność urządzeń i wydajność
- Szybkie naprawy sprzętu wykonywane przez specjalistów w zakresie drukarek Zebra
- Informowanie klienta na bieżąco o kwestiach technicznych
- Eliminację konieczności przechowywania zapasu części
- Maksymalną niezawodność drukarek i efektywność operacyjną
- Lepszą kontrolę planowania wydatków

Usługi ZebraCare

ZebraCare Depot Service (naprawa w punkcie serwisowym)

ZebraCare Depot Service to umowa serwisowa, w ramach której klient zwraca zepsute produkty do firmy Zebra. Umowa ZebraCare Depot Service jest dostępna w dwóch wersjach: standardowa i kompleksowa (Comprehensive).

Umowa standardowa obejmuje wszystkie części i robociznę w odniesieniu do wszystkich napraw z wyjątkiem napraw wymaganych z powodu niewłaściwego użytkowania oraz napraw drukarek, których stan uniemożliwia ekonomiczną naprawę.

Zwykle naprawiamy drukarki w ciągu 5 dni roboczych, przy czym dniem pierwszym jest dzień otrzymania urządzenia przez firmę Zebra. Zebra pokrywa koszty wysyłki zwrotnej.

Dostępna jest dodatkowa opcja **Odbioru od klienta**, w ramach której Zebra zapewnia odbiór zepsutej drukarki od użytkownika następnego dnia.

Inną dostępną opcją jest **Gwarancja wykonania usługi w ciągu 4 dni**. W tym czasie drukarka zostaje naprawiona lub zastąpiona równoważnym modelem w formie pożyczki lub stałej zamiany. Ta opcja jest dostępna tylko w przypadku umów obejmujących co najmniej 100 drukarek.

ZebraCare On-Site Service (naprawa u klienta)

ZebraCare On-Site Service to umowa serwisowa zapewniająca serwis drukarek Zebra w siedzibie klienta.

W ramach tej usługi technik wyszkolony przez firmę Zebra przybywa do siedziby klienta w ciągu 24 godzin od zgłoszenia, a klient ma gwarancję otrzymania w pełni funkcjonującej drukarki w ciągu 4 dni – drukarka zostanie naprawiona lub zastąpiona równoważnym modelem w

formie pożyczki lub stałej zamiany. W przypadku każdego zgłoszenia wykonywane są zapobiegawcze zabiegi konserwacyjne.

Opcja **Konserwacji zapobiegawczej** zapewnia jedną wizytę serwisową w roku w miejscu instalacji.

ZebraCare Fixed Price Repair (naprawa za stałą cenę)

ZebraCare Fixed Price Repair jest oferowaną za zryczałtowaną opłatę usługą naprawy zepsutych drukarek nie objętych gwarancją ani umową serwisową.

Ta usługa dostępna jest za jedną stałą cenę na drukarkę i obejmuje części (z wyjątkiem baterii), głowicę drukującą, robociznę i konserwację zapobiegawczą wymagane do przywrócenia pełnej funkcjonalności drukarki.



Opcje dostępne do umów On-Site Service i Depot Service

Umowa kompleksowa (Comprehensive) – Opcja ta obejmuje naprawę głowicy drukującej. Umowa kompleksowa ZebraCare oferowana jest w najbardziej atrakcyjnej cenie klientom używającym wyłącznie materiałów eksploatacyjnych Zebra. Aby zamówić umowę kompleksową, należy uzyskać ofertę cenową w dziale sprzedaży materiałów eksploatacyjnych Zebra i podać numer oferty cenowej oraz przewidywany poziom zakupów na formularzu zlecenia usługi ZebraCare.

Raporty dotyczące funkcjonowania drukarek

W przypadku dużej liczby zainstalowanych drukarek dostępna jest opcja raportowania, w ramach której Zebra dostarcza klientowi miesięczne raporty dotyczące funkcjonowania drukarek. Raporty te pomagają klientowi w kontroli aktywów, analizując poziom zwrotów i zachowanie użytkowników. Ta opcja jest dostępna tylko w przypadku umów obejmujących co najmniej 100 drukarek.

Procedura serwisowa firmy Zebra

Jeśli w jednej z drukarek Zebra wystąpi problem, np. z powodu wadliwego działania urządzenia lub nieumyślnego uszkodzenia przez użytkownika, wystarczy zatelefonować do dostawcy produktów Zebra i podać numer umowy ZebraCare oraz numer seryjny zepsutej drukarki. Jeśli drukarki nie są objęte umowami ZebraCare, należy zamówić naprawę za stałą cenę (Fixed Price Repair).

Dostawca produktów Zebra wyda klientowi numer autoryzacji zwrotu (Return Materials Authorisation – RMA), co rozpoczyna proces serwisowy, którego celem jest przywrócenie pełnej funkcjonalności drukarki.

W przypadku umów On-Site Service technik wyszkolony przez firmę Zebra przybywa do siedziby klienta w ciągu 24 godzin od zgłoszenia.

Umowy Depot Service oraz Fixed Price Repair wymagają odesłania drukarki przez klienta do Zebra Europe. W przypadku umów Depot Service z opcją odbioru od klienta należy zapakować zepsutą drukarkę i oznaczyć opakowanie numerem RMA, a Zebra załatwi odbiór drukarki przez kuriera.

Usługi ZebraCare Ci nie wystarczają?

Jeśli wymagania serwisowe Twojej firmy wykraczają poza rozwiązania dostępne w ramach usług ZebraCare, możesz skorzystać z alternatywnych usług oferowanych przez sieć partnerów technicznych Zebry.

Zebra Authorized Service Provider™ (ZASP™)

Światowa sieć resellerów firmy Zebra i autoryzowanych dostawców usług ZASP z najwyższym zaangażowaniem

świadczy wysokiej jakości usługi i wsparcie dla wszystkich produktów Zebry. Każdy partner ZASP posiada autoryzację i certyfikat firmy Zebra upoważniający go do wykonywania napraw w siedzibie klienta, a także świadczenia usług instalacji, realizacji umów konserwacyjnych, napraw w serwisie oraz zapewniania pomocy technicznej. Na stronie www.zebra.com można znaleźć lokalnego dostawcę usług ZASP.



Opcje usług ZebraCare

	ZebraCare Depot Service (naprawa w punkcie serwisowym)	ZebraCare On-Site Service (naprawa u klienta)	ZebraCare Fixed Price Repair (naprawa za stałą cenę)
Rabat 15% w przypadku zakupu w ciągu miesiąca od sprzedaży drukarki	✓	✓	✗
Cała robocizna i wszystkie części wymagane w przypadku usterki drukarki, zużycia oraz uszkodzeń kosmetycznych (z zastrzeżeniem wyłączeń i warunków)	✓	✓	✓
Typowy czas wykonania usługi	Pięć dni w punkcie serwisowym firmy Zebra	Następnego dnia	Pięć dni w punkcie serwisowym firmy Zebra
Wysyłka zwrotna na terenie UE w cenie usługi	✓	Nie dot.	✓
Dostępność umów serwisowych	W dowolnym czasie do 3 lat po zakupie drukarki	W dowolnym czasie do 3 lat po zakupie drukarki	W dowolnym czasie do 3 lat po zakupie drukarki
Umowa kompleksowa (Comprehensive) obejmująca głowice drukujące pod warunkiem wyłącznego używania oryginalnych materiałów eksploatacyjnych Zebra	✓	✓	✗
Umowa kompleksowa (Comprehensive) obejmująca głowice drukujące	✓	✓	✗
Serwis następnego dnia u klienta	✗	✓	✗
Odbiór od klienta i zwrot w to samo miejsce	Opcjonalnie	Nie dot.	✗
Gwarancja wykonania usługi w ciągu 4 dni (co najmniej 100 drukarek objętych jedną umową)	Opcjonalnie	✓	✗
Coroczna wizyta w celu przeprowadzenia konserwacji zapobiegawczej	✗	Opcjonalnie	✗
Raporty dotyczące funkcjonowania drukarek (co najmniej 100 drukarek objętych jedną umową)	Opcjonalnie	Opcjonalnie	✗

Usługi Depot Service (naprawa w punkcie serwisowym) dostępne są tylko w UE i wybranych krajach. Dostępność usług w danym kraju można sprawdzić w dziale ZebraCare pod numerem telefonu **+44 (0) 1772 693069** lub adresem e-mail **zebracareemea@zebra.com**

Umowa On-Site Service Agreement (naprawa u klienta) nie jest dostępna dla wszystkich modeli drukarek Zebra we wszystkich krajach EMEA. Dostępność usług w danym kraju można sprawdzić w dziale ZebraCare pod numerem telefonu **+44 (0) 1772 693069** lub adresem e-mail **zebracareemea@zebra.com**

©2009 ZIH Corp. ZASP, Zebra Authorized Service Provider oraz wszystkie nazwy i numery produktów są znakami handlowymi, a Zebra i obraz głowy Zebry są zarejestrowanymi znakami handlowymi ZIH Corp. Wszelkie prawa zastrzeżone. Wszelkie pozostałe znaki handlowe należą do odpowiednich właścicieli.



Regionalne biuro handlowe dla Europy Środkowo-Wschodniej

ul. Annopol 4A, 03-236 Warszawa, Polska

Telefon: +48 22 38 01 900 Fax: +48 22 38 01 901 E-mail: warsaw@zebra.com Web: www.zebra.com

Inne placówki w regionie EMEA

Centrala EMEA: Wielka Brytania

Europa: Francja, Hiszpania, Holandia, Niemcy, Szwecja, Włochy, Bliski Wschód i Afryka: Dubaj, RPA

12561L-P Rev. 1 (04/09)