

JAN. 1, 2011

KROTKI PRZEWODNIK: JAK ZGŁOSIĆ WYMIANĘ AKCESORIÓW DLA URZĄDZEŃ OBJĘTYCH KONTRAKTEM COMPREHENSIVE COVERAGE

MOTOROLA SOLUTIONS



SPIS TREŚCI:



Wyszczególnienie korzyści płynących z posiadania kontraktu Comprehensive Coverage

Jak zgłosić wymianę akcesoriów dla urządzeń objętych kontraktem Comprehensive Coverage

- Online za pomocą RMA portalu
- Wypełniając formularz RMA

Kontakt w razie dodatkowych pytań

FAKTYCZNY COMPREHENSIVE COVERAGE



Kontrakt Comprehensive Coverage zapewnia pełną obsługę od samego początku:

- Wykracza poza naprawę uszkodzeń powstałych w wyniku normalnego użytkowania sprzętu
- Kryje wymianę wewnętrznych i zewnętrznych komponentów uszkodzonych mechanicznie
- Obecnie obejmuje również wymianę wybranych akcesoriów wysyłanych wraz z przenośnymi komputerami firmy Motorola "MC-xx"¹
- Podczas naprawy spełniającego warunki przenośnego komputera MC-xx Motorola oferuje Państwu wymianę zgubionych bądź zniszczonych akcesoriów² :
 - Rysików
 - Nalepek ochronnych na ekran
 - Pasków
 - Pokryw baterii, w stosownych przypadkach

¹ Dotyczy serii komputerów przenośnych MC1000, MC17XX, MC3000, MC35XX, MC50XX, MC70XX EDA, MC75XX i MC9000

² Według wskazań klienta w formularzu RMA

JAK ZGŁOSIĆ WYMIANĘ AKCESORIÓW DLA URZĄDZEŃ OBJETYCH KONTRAKTEM COMPREHENSIVE COVERAGE



Aby zgłosić naprawę uszkodzonego sprzętu powinni Państwo zgłosić RMA (Return Materials Authorisation) bądź to:

- Logując naprawę za pośrednictwem RMA portalu (najszybsza i rekomendowana przez Motorolę opcja)
- Wypełniając formularz RMA i wysyłając go e-mailem bądź faksem
- Zgłaszając naprawę telefonicznie:
 - W przypadku kontraktu Advanced Exchange należy w trakcie zgłaszania poinformować osobę przyjmującą zlecenie o chęci wymiany akcesoriów

Prosimy pamiętać, że:

- Nie można zamówić wymiany samych akcesoriów bez zgłoszenia urządzenia do naprawy
- Akcesoria mogą zostać wymienione tylko w przypadku, że zostanie to zgłoszone w określony sposób, podczas zgłaszania naprawy niesprawnego urządzenia:
 - Zużytych akcesoriów nie trzeba zwracać wraz z uszkodzonym urządzeniem zgłoszonym do naprawy

JAK ZGŁOSIĆ WYMIANĘ AKCESORIÓW ZA POŚREDNICTWEM RMA PORTALU



- 1. Proszę wejść na portal RMA (<http://www.motorola.com/Business/US-EN/Support/Online+RMA/Europe+Middle+East+and+Africa>)**
 - Click on Request Repair (Note: new users must first register)

- 2. Proszę wybrać „Problem Area”**

- 3. Proszę wybrać „Problem Description**

- 4. W okienku „Additional Problem Description” proszę wpisać:**
 - CP: Strap, Stylus, Protector, Battery Door Std, Battery Door Ext (zgodnie z Państwa intencją)
 - W przypadku, że chcą Państwo zamówić pokrywę baterii (battery door) należy zaznaczyć czy powinna być ona standardowych czy też powiększonych rozmiarów (w zależności jaka bateria używana jest w danym urządzeniu)

Poniżej znajdą Państwo przykład, w jaki sposób zgłosić wymianę akcesoriów za pomocą portalu RMA



The screenshot displays the Motorola RMA portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Motorola logo on the left and menu items: [INDUSTRY SOLUTIONS](#), [PRODUCTS AND SERVICES](#), [SUPPORT AND RESOURCES](#), [PARTNERING WITH US](#), and [ABOUT MOTOROLA](#). A search bar is located on the right with the text "SEARCH:" and a search icon.

Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads "Home > New RMA Product Details" and a "Logout" link is on the right.

The main content area is divided into two sections:

- RMA** (left sidebar):
 - [Create New Repair Request](#)
 - [View Repair Status](#)
 - [Validate Warranty/Entitlement](#)
 - [Edit User Profile](#)
 - [Administration Console](#)
 - [Help](#)
- Product Details** (main form):
 - 1. Find Product:**
 - Serial Number: [Find Product](#)
 - Product Number:
 - 2. Problem Area:**
 - Communications Problem
 - Unable To Connect To Network
 - 3. Additional Problem Description:**

Can not connect to AP's in depot. CP: Stylus, Strap, Protector, Battery Door Std, Battery Door Ext
 - 4. Add Product:**
 - [Add Product](#)
 - * Select Add Product BEFORE selecting Continue

At the bottom of the form, there are links for [Reset Form](#) and [Continue](#).

The footer contains the following information:
www.motorola.com | [Careers](#) | [Contact Motorola](#) | [Investors](#) | [Media Center](#) | [Privacy](#) | [Terms of Use](#) | [RSS](#) | © Copyright 1994 - 2010 Motorola Solutions, Inc. All rights reserved.

JAK ZGŁOSIĆ WYMIANĘ AKCESORIÓW WYPEŁNIAJĄC FORMULARZ RMA



- 1. Proszę pobrać z portalu RMA odpowiedni formularz RMA przeznaczony dla klientów z Polski**
- 2. Proszę wpisać numer produktowy urządzenia**
- 3. Proszę wpisać numer seryjny urządzenia**
- 4. Proszę wpisać kod problemu (Listę kodów problemów znajdą Państwo na portalu RMA)**
- 5. Proszę wpisać opis problemu wraz z informacją, jakie akcesoria chcieliby Państwo wymienić, co należy zrobić w następujący sposób:**
 - CP: Strap, Stylus, Battery Door Std, Battery Door Ext, Protector (zgodnie z Państwa intencją)
 - W przypadku, że chcą Państwo zamówić pokrywę baterii (battery door) należy zaznaczyć czy powinna być ona standardowych czy też powiększonych rozmiarów (w zależności, jaka bateria używana jest w danym urządzeniu)
- 6. Uzupełniony formularz należy przesać e-mailem lub faksem do Centrum Obsługi Klienta Motoroli**

PONIŻEJ ZNAJDĄ PAŃSTWO PRZYKŁAD, W JAKI SPOSÓB ZGŁOSIĆ WYMIANĘ AKCESORIÓW WYPEŁNIAJĄC FORMULARZ RMA PRZEZNACZONY DLA KLIENTÓW Z POLSKI



FAULT DETAILS (Please Complete as much as possible) Fields with * will be completed by MOTOROLA										
Product / Model No.	Serial No.	Problem Code	Fault Description (English)	Your Ref	RMA No *	Tick Column				QUOTE *
						Contract	Warranty	Repeat	T&M	
MC3090 – 123XYZ	12345	C1	Unit not communicating with cradle - CP: Stylus, Strap, Protector, Battery Door Std, Battery Door Ext	EXAMPLE						
SPECIAL INSTRUCTIONS:										

FURTHER ASSISTANCE



W celu uzyskania dalszych informacji dotyczących kontraktów Comprehensive Coverage lub pomocy we wszystkich kwestiach Państwa interesujących, prosimy o skontaktowanie się z:

- Centrum Obsługi Klienta:

emea.ccc@motorolasolutions.com

- Numery telefonów, pod którymi znajdą Państwo pomoc znajdują się na stronie:

<http://www.motorola.com/Business/US-EN/Support/Support+Contacts/Phone+Support?category=862>

THANK YOU...

