



Prijava zahtevka servisa naprav preko portala za stranke

Spoštovani,

Obveščamo vas o pomembni spremembi v načinu prijave servisnih zahtevkov za vaše naprave. Da bi izboljšali našo storitev in poenostavili postopek prijave zahtevkov, smo posodobili postopek za prijavo servisnih zahtevkov. Prosim, da upoštevate nove smernice, opisane spodaj:

1. **Naslov:** Vnesite naslov zahtevka, kjer določite, za katero napravo gre: Z1T IB, Z1T KB, Z1W, Z1W DC, Z1S, in dodajte opis napake, ki se je pojavila.
2. **Izberemo vrsto zahtevka:**
 - **RMA:** Return Merchandise Authorization – naprava je delovala nekaj časa in nato prenehala delovati.
 - **DOA:** Dead on Arrival – naprava je bila okvarjena takoj ob dobavi.
3. **Opis:** V tem polju razložite situacijo in opišite postopek, po katerem ste prišli do napake. Opredelite tip problema, npr. "Z1T KB ne bere kartic" ali "Z1W ne komunicira." V kolikor ni DOA, dodajte tudi, kaj se je spremenilo od trenutka, ko je naprava delovala, do trenutka, ko je prenehala delovati pravilno.
4. **Upravičenost:** S klikom na znak lupe poiščite številko vzdrževalne pogodbe. Vnesite številko vzdrževalne pogodbe, če jo imate, in jo izberite iz seznama. Če vzdrževalne pogodbe nimate, pustite to polje prazno.
5. **Identifikacijska številka:** Vnesite številko licence sistema, npr. 900321.
6. **Serijska številka:** V to polje vnesite serijsko številko naprave, npr. C4F464112123. Serijsko številko najdete na nalepki, ki se nahaja na ohišju naprave.
7. **Dodatne datoteke:** Za vsak servisni zahtevek je potrebno izpolniti datoteko QF-0002_RMA-Form in jo naložiti na portal za prijavo zahtevka. Zahtevki brez izpolnjene datoteke QF-0002_RMA-Form bodo zavrženi.

Cenimo vašo sodelovanje pri prilagajanju na nov postopek. Če imate kakršna koli vprašanja ali potrebujete dodatno pomoč, nas prosim kontaktirajte.

Hvala za razumevanje in nadaljnje sodelovanje.

Lep pozdrav,

Spica International d.o.o.