

Procedura reklamacji przedsprzedażnej sprzętu firmy EPSON

Procedurą są objęte urządzenia nie będące materiałem eksploatacyjnym.

Warunki zgłoszenia: wada wystąpiła przy pierwszej instalacji i nie później niż 30 dni od daty zakupu. Urządzenie musi być bezwzględnie kompletne i w oryginalnym pudełku (musi być zgodność numerów seryjnych). Klient zobowiązany jest wraz ze sprzętem dostarczyć fakturę do końcowego użytkownika oraz wypełnioną kartę gwarancyjną.

Procedura postępowania:

1. Sprawdzić uszkodzenie, dokładnie zdiagnozować sprzęt,
2. Wypełnić formularz zgłoszeniowy RMA na stronie na stronie: www.serwis.incom.pl lub www.online.incom.pl (po zalogowaniu):
podać numer seryjny i nacisnąć przycisk „**Znajdź towar....**”,
sprawdzić poprawność danych i nacisnąć przycisk „**Wyślij**”,
w przypadku, gdy system nie znajdzie numeru seryjnego proszę wprowadzić datę i numer faktury zakupu w INCOM, model i numer seryjny sprzętu i opis usterki i nacisnąć przycisk „**Wyślij**”,
3. Poczekać na potwierdzenie/nadanie numeru zlecenia od pracownika odpowiedzialnego za procedury w centrali,
4. Sprzęt należy wysłać do Serwisu INCOM w ciągu maksymalnie 5 dni od daty otwarcia zlecenia. Towar można wysłać, gdy zgłoszenie RMA w Incom jest zaakceptowane,
5. Wysyłany sprzęt musi być kompletny, właściwie opakowany, w opakowanie oryginalne, z numerem seryjnym takim, jak na drukarce oraz zabezpieczony na czas transportu (folia, taśma),
6. Skompletować i dołączyć do produktu dokumenty: kopię faktury odbiorcy końcowego oraz wypełnioną kartę gwarancyjną,
7. Wysyłany sprzęt musi być dokładnie oznaczony (Lista Wysyłkowa INCOM z numerem RMA),
8. Oryginalne opakowanie nie może być oklejone żadnymi nalepkami, za wyjątkiem taśmy przeźroczystej,
9. Po potwierdzeniu uszkodzenia następuje wysyłka sprzętu do producenta lub, jeśli uszkodzenie nie zostało potwierdzone następuje zwrot urządzenia. Serwis firmy EPSON rozpatrzy reklamację w ciągu 30 dni roboczych od daty otrzymania urządzenia,
10. Postępować według wskazówek osoby odpowiedzialnej za procedury w Serwisie Centralnym.