

## Procedura reklamacji DOA sprzętu firmy XEROX

---

### Warunki reklamacji DOA

1. Produkt musi być zakupiony w INCOM
2. Produkt w przeciągu 5 dni od zakupu w INCOM okazał się niesprawny
3. Produkt został zgłoszony przez użytkownika końcowego lub resellera do Xerox Polska – [serwis@xerox.pl](mailto:serwis@xerox.pl)
4. Osoba zgłaszająca posiada RID (numer reklamacji) przyznany przez Xerox Polska

### Procedura postępowania

1. Sprawdzić uszkodzenie, dokładnie zdiagnozować sprzęt.
2. Zgłosić usterkę do serwisu producenta w celu uzyskania numer reklamacji (RID) poprzez mail - [serwis@xerox.pl](mailto:serwis@xerox.pl) . Zgłoszenie musi zawierać dane klienta, model urządzenia, numer seryjny, opis uszkodzenia/wady oraz skan faktury i gwarancji.
3. Po weryfikacji zgłoszenia oddział centralny Xerox Polska nadaje numer reklamacji – RID.
4. Wszelka korespondencja reklamacyjna kierowana jest do osoby wykonującej zgłoszenie reklamacyjne.
5. 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.
6. Wysyłany sprzęt musi być kompletny, właściwie opakowany, w opakowanie oryginalne wraz z dodatkowym wierzchnim opakowaniem zabezpieczającym towar na czas transportu (folia, wypełniacz), z numerem seryjnym takim, jak na drukarce.
7. Skompletować i dołączyć do produktu dokumenty: kopię faktury odbiorcy końcowego, dokument autoryzacji Xerox wraz z numerem reklamacyjnym RID w formie pisemnej.
8. Wysyłany sprzęt musi być dokładnie oznaczony (Lista Wysyłkowa INCOM z numerem RMA i nr RID Xerox).
9. Oryginalne opakowanie nie może być oklejone żadnymi nalepkami, za wyjątkiem taśmy przeźroczystej.
10. Po potwierdzeniu uszkodzenia następuje wysyłka sprzętu do producenta lub jeśli uszkodzenie nie zostało potwierdzone następuje zwrot urządzenia. Serwis Xerox dokona tego w terminie nie dłuższym niż 30 dni roboczych od daty otrzymania urządzenia.