

Realizacja reklamacji w trybie DOA dla produktów marki
Ricoh

RICOH

Realizacja reklamacji w trybie DOA dla produktów marki Ricoh – Informacje ogólne

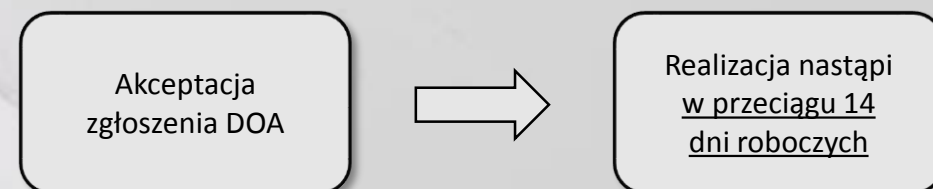
Zgłoszenie w trybie DOA można dokonać w okresie nie dłuższym niż **14 dni kalendarzowych od momentu zawarcia transakcji**. Do finalizacji procesu niezbędna jest faktura/paragon zakupu jako dowód uprawniający do wykonania zgłoszenia w trybie DOA.

Zwracany produkt musi być w komplecie z akcesoriami, bez uszkodzeń w oryginalnym opakowaniu jako towar pełnowartościowy wraz z kartą gwarancyjną

W przypadku uzasadnionego roszczenia DOA reklamowany produkt może zostać wymieniony na nowy bądź zostanie wykonana dyspozycja zwrotu pieniędzy. Decyzja o sposobie rozliczenia zależna jest od firmy Incom.

Należy pamiętać, że zgodnie z warunkami na karcie gwarancyjnej producent zastrzega sobie możliwość obciążenia klienta dodatkowymi kosztami wynikającymi z braku wyposażenia bądź uszkodzeń mechanicznych.

Termin realizacji zgłoszenia DOA





Realizacja reklamacji w trybie DOA dla produktów marki Ricoh – Wykonanie zgłoszenia

Opis szczegółowej procedury postępowania krok po kroku:

- a) należy dokładnie zdiagnozować sprzęt i określić jego uszkodzenie,
 - b) wypełnić formularz zgłoszeniowy RMA na stronie na stronie: <http://serwis.incom.pl> lub <http://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 Group, model i numer seryjny sprzętu oraz opis usterki a następnie nacisnąć przycisk "Wyślij",
 - c) poczekać na potwierdzenie/nadanie numeru zlecenia
 - d) Sprzęt może być wysłany jeżeli zgłoszenie RMA w Incom Group zostało zaakceptowane. Przesyłka powinna być zaadresowana do Serwisu Incom Group S.A. i przesłana w ciągu maksymalnie 5 dni od daty otwarcia zlecenia.
- Ciąg dalszy na kolejnej stronie...**



Realizacja reklamacji w trybie DOA dla produktów marki Ricoh – Wykonanie zgłoszenia

e) wysyłany sprzęt musi być kompletny, właściwie opakowany: opakowanie oryginalne, z numerem seryjnym takim, jak na urządzeniu oraz zabezpieczony na czas transportu (folia, taśma),

f) do urządzenia należy dołączyć dokumenty:

- kopię faktury odbiorcy końcowego
- oraz wypełnioną kartę gwarancyjną,

g) wysyłany sprzęt musi być dokładnie oznaczony (Lista Wysyłkowa Incom Group S.A. z numerem RMA),

h) oryginalne opakowanie nie może być oklejone żadnymi nalepkami za wyjątkiem oznaczeń transportowych typu „ostrożnie szkło” i „góra-dół”.

Tak oznaczony produkt należy wysłać do serwisu Incom Group i oczekiwać na realizację zgłoszenia. W przypadku pytań prosimy o kontakt z naszym działem pod adresem rma@incomgroup.pl bądź telefonicznie 71 35 88 158



Realizacja reklamacji w trybie DOA dla produktów marki Ricoh – Wyłączenia

Produkty firmy Ricoh są objęte gwarancją w momencie prawidłowej obsługi urządzenia zgodnie z przeznaczeniem oraz na zasadach przewidzianych w karcie gwarancyjnej.

Gwarancja nie pokrywa strat wykonanych przez czynniki zewnętrzne w tym, ale i nie ograniczając się do utraty danych lub strat o charakterze finansowym.

Nie ma zastosowania jeśli:

1. *Dowód zakupu (faktura, paragon) został w jakikolwiek sposób zmieniony lub jest nieczytelny.*
2. *Model bądź numer seryjny produktu został zamazany, usunięty bądź nieczytelny.*
3. *Nieautoryzowany serwis bądź osoby trzecie dokonały naprawy lub modyfikacji produktu.*
4. *Gdy wada spowodowana jest niewłaściwym użytkowaniem produktu bądź w nieodpowiednich warunkach środowiskowych, które nie są w zgodności z zalecanymi przez producenta*
5. *Gdy wada jest spowodowana przez podłączenie urządzeń peryferyjnych, dodatkowego wyposażenia i akcesoriów innych niż zalecane w instrukcji obsługi.*
6. *Produkt został uszkodzony między innymi przez zwierzęta, pioruny, zaburzenia napięcia wodę lub pożar, klęskę żywiołową lub wypadek w komunikacji.*
7. *Produkt nie działa prawidłowo, ponieważ nie został pierwotnie zaprojektowany, wyprodukowany, zatwierdzony i/lub dopuszczony do kraju, w którym korzystano z urządzenia, które to uszkodzenie może wystąpić w przypadku, gdy produkt został zakupiony w innym kraju innym niż zgodnie z jego przeznaczeniem.*