



Rok zal. 1989

43-450 Ustroń  
ul. Ogrodowa 9a  
Tel./Fax 33 8543640, 8513869  
E-mail: biuro@kserograf.com.pl  
www.kserograf.com.pl

## FORMULARZ ZGŁOSZENIA REKLAMACJI

### DANE ZGLASZAJĄCEGO

Nazwa Firmy .....

Adres Firmy .....

NR Faktury i Data zakupu .....

Tel. do osoby zgłaszającej .....

### SPECYFIKACJA REKLAMOWANEGO TOWARU

Ilość ..... Nazwa produktu .....Nr serii .....

Opis .....

.....

Model maszyny: .....

Data zainstalowania towaru ..... Ilość wykonanych kopii .....

**W PRZYPADKU BRAKU KOMPLETNEGO OPISU REKLAMOWANEGO TOWARU  
REKLAMACJA NIE BĘDZIE ROZPATRYWANA**

**DLA KAŻDEJ REKLAMACJI PROSZE WYDRUKOWAĆ Z KOPIARKI RAPORT SMC  
I DOŁĄCZYĆ PRZYNAJMNIEJ KILKA KOPII WYDRUKU**

**RICOH**

Autoryzowany Partner Handlowy

1. Warunkiem koniecznym do wszczęcia procedury reklamacji jest wypełnienie protokołu reklamacji i przesłanie go na adres [biuro@kserograf.com.pl](mailto:biuro@kserograf.com.pl) . Protokół reklamacji w wersji edytowalnej można pobrać tutaj z naszej strony: [www.kserograf.com.pl](http://www.kserograf.com.pl)

2. Wszystkie pola protokołu reklamacji muszą zostać czytelnie wypełnione, w szczególności muszą się na nim znaleźć następujące informacje:

- nazwa i adres firmy zgłaszającej reklamację,
- imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację, wraz z adresem e-mail i numerem telefonu,
- numer faktury zakupu oraz data jej wystawienia,
- dokładny i jednoznaczny kod (ewentualnie kolor) oraz marka reklamowanego produktu, szczególnie w przypadku zamienników,
- dokładny opis przyczyny reklamacji i model (symbol) urządzenia, w którym reklamowany produkt był instalowany.

Nie wpisanie do protokołu powyższych informacji może skutkować wydłużeniem czasu rozpatrywania reklamacji. Dział Reklamacji firmy KSEROGRAF zastrzega sobie również prawo do odmowy przyjęcia reklamowanego towaru w przypadku niekompletnie, nieprawidłowo lub nieczytelnie wypełnionego protokołu.

3. W ciągu 48 godzin od zgłoszenia, pracownik Działu Reklamacji w wiadomości zwrotnej nada numer RMA oraz poinstruuje o dalszej procedurze reklamacyjnej, między innymi o dokumentach wymaganych do rozpatrzenia reklamacji.

4. Po otrzymaniu numeru RMA Reklamujący odsyła wadliwy sprzęt wraz z uzupełnionym o numer RMA protokołem reklamacji oraz wymaganymi dokumentami pod wskazany w wiadomości adres. Jeśli reklamacja dotyczy oryginalnych materiałów eksploatacyjnych, reklamujący może zostać poproszony o wysłanie towaru bezpośrednio do serwisu producenta. Wszystkie te informacje znajdują się w wiadomości zwrotnej. Dział Reklamacji firmy KSEROGRAF zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia reklamowanego towaru, który nie został wcześniej zgłoszony lub jego wysłanie nie zostało wcześniej uzgodnione z pracownikiem Działu Reklamacji. Reklamacje rozpatrujemy nie później niż 3 miesiące od daty zakupu towaru.

5. Jeżeli powodem reklamacji jest zła jakość wydruku, do reklamacji bezwzględnie należy dołączyć wydruk obrazujący tę wadę. Najlepiej jeśli jest to raport stanu drukarki, z widocznym poziomem środka drukującego. Jeżeli natomiast powodem reklamacji jest błąd urządzenia, należy w protokole wpisać dokładny kod błędu wraz z opisem sytuacji, w której ten błąd wystąpił lub załączyć zdjęcie

Wyświetlanego błędu /JPG tiff /

6. Szczególne rodzaje dokumentów wymagane przez niektórych producentów do przyjęcia reklamacji, niezależnie od powodu reklamacji:

- bębny Ricoh: kompletny wydruk raportu SMC wykonany na urządzeniu, w którym instalowany był bęben (można go wykonać również przy użyciu innego bębna).

W przypadku braku tych dokumentów Dział Reklamacji firmy KSEROGRAF zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia reklamowanego towaru.

7. Reklamujący zobowiązany jest dostarczyć reklamowany towar w oryginalnym opakowaniu lub w opakowaniu zastępczym, które nie gorzej niż oryginalne ochroni towar przed uszkodzeniami. Firma KSEROGRAF nie odpowiada za uszkodzenia reklamowanego towaru powstałe podczas transportu. Ponadto tonery i bębny muszą być zabezpieczone przed wysypywaniem się z nich proszku, na przykład poprzez dokładne i szczelne owinięcie ich w folię stretch. Dział Reklamacji firmy KSEROGRAF zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia towaru uszkodzonego podczas transportu lub zasypanego proszkiem tonera.

8. Czas rozpatrywania reklamacji wynosi do 30 dni roboczych. Dział Reklamacji firmy KSEROGRAF dołoży wszelkich starań by czas ten był możliwie najkrótszy, jednak zastrzega sobie prawo do jego wydłużenia z przyczyn od siebie niezależnych.

9. W razie wątpliwości prosimy o kontakt poprzez email: [andrzej@kserograf.com.pl](mailto:andrzej@kserograf.com.pl) lub

Telefonicznie 33 8543640 wew. 21 lub 22