

Modulo Richiesta Sostituzione Materiale

Inviare via fax al numero **02-70059822** oppure via e-mail a **sostituzioni@oki.it**

Ragione Sociale		Data	
Indirizzo		Codice Cliente OKI	
CAP	Città	Prov.	
Telefono	Fax		
e-mail		Nome di Riferimento	

Tipo di Richiesta:	Sostituzione Materiale []	D.O.A. []
--------------------	----------------------------	------------

Descrizione Prodotto da Sostituire	Codice	N° Serie	N° Copie	Data Installazione

Problema Riscontrato (Descrizione dettagliata)

COME RICHIEDERE LA SOSTITUZIONE MATERIALI

- ▶ Compilare il presente modulo in tutte le sue parti, incluso la descrizione dettagliata del problema.
- ▶ Allegare la stampa del menù di configurazione della stampante (la stampa del menù configurazione dovrà essere di buona qualità in modo da poterlo utilizzare per le verifiche riguardanti problemi di qualità stampa, es: macchie, righe, strisce, ecc) e copia del documento comprovante l'acquisto da parte dell'utente finale.
- ▶ Inviare i suindicati documenti via fax o via e-mail ai riferimenti indicati nel presente modulo

Nel caso in cui ci perverranno richieste di sostituzione materiali con documentazione incompleta e/o carenti delle informazioni richieste, le stesse non potranno essere prese in considerazione.

REGOLE GENERALI

- OKI garantisce che i prodotti acquistati sono liberi da difetti o vizi non dipendenti da usure o uso improprio
- Tutti i **prodotti**, escluso i materiali di consumo, sono coperti da una **Garanzia di 12 mesi**, per i **materiali di consumo** la copertura è di **3 mesi**, dalla data di acquisto da parte del Utente finale.
- La durata del consumabile riportata nel listino Oki, è da ritenersi puramente indicativa e riferita all' utilizzo secondo le indicazioni riportate sul listino stesso. **La garanzia non si applica sulla durata dei materiali di consumo.** Non e' previsto il reintegro del toner contenuto nei tamburi di cui si chiede la sostituzione.
- In caso di ricevimento di consumabili nuovi con l'imballo danneggiato, per la sostituzione dovete rivolgervi al vostro fornitore.
- Il presente servizio viene svolto in nome e per conto di Oki da parte di Centri di Assistenza Autorizzati
- **OKI si riserva il diritto di verificare, presso l'utente, lo stato del prodotto per decidere come procedere.**

N.B. Il Materiale verrà verificato. Se non sussisteranno le condizioni per la sostituzione (danneggiamenti, imballo non idoneo, usura e incuria), sarà rispedito al mittente, con addebito delle spese.

Autorizzo OKI Systems (Italia) S.p.A. ad inserire i dati nel suo Database al fine di rendere possibile l'esecuzione del servizio anche utilizzando Società specializzate operanti in nome e per conto di OKI Systems (Italia) S.p.A.. In qualunque momento potrò pretendere ed ottenere la modifica o la cancellazione di tutti i dati o oppormi al loro utilizzo con semplice richiesta scritta indirizzata a OKI Systems (Italia) S.p.A., c/o KAOS Via Bonghi 9 - 20141 Milano, nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 196/2003

Solo se lei desiderasse ricevere materiale informativo e promozionale, barri la seguente casella.

Procedura: PRMAOKI011012

Cod 2

Procedura Richieste di Sostituzione Prodotti del 1-10-2012.docx

Decorrenza: 1 Ottobre 2012

Customer Care
●●●●●

Cosa fare dopo aver ricevuto l'Autorizzazione al Rientro del Materiale

- Al ricevimento, da parte di OKI, del Numero di Rientro (RMA), spedire il prodotto da sostituire, indicando in evidenza sul documento di trasporto e sull'imballo il suddetto numero.
- La spedizione dei prodotti guasti dovrà essere effettuata entro 15 giorni dalla data dell'autorizzazione, seguendo le indicazioni riportate nella guida per l'utente del prodotto (es.: imballi originali per i D.O.A., sacchetto in plastica sigillato per i materiali di consumo, presenza di tutti gli accessori, ecc.)
- Le spese di spedizione per le sostituzioni dei materiali di consumo dal cliente ad OKI sono a carico del cliente, quelle da OKI al cliente sono a carico di OKI.
- Le spese di spedizione per le sostituzioni D.O.A., sono a completo carico di OKI ma, il cliente dovrà effettuare la spedizione del prodotto con il vettore indicato da OKI.

N.B. Nel caso in cui le indicazioni sopra citate non saranno rispettate, il materiale ricevuto verrà rispedito al mittente, con addebito delle spese.

Istruzioni per la compilazione del Modulo Richiesta Sostituzione Materiale

- **Ragione Sociale, Indirizzo, ...:** annotare le informazioni richieste.
- **Codice Cliente Oki** (es. 18100xxx) va annotato solo se noto.
- **Tipo di Richiesta:**
 - A. Barrare **Sostituzione in Garanzia** per richieste relative a materiali di consumo. La sostituzione potrà avvenire in garanzia (senza addebito) o con parziale addebito in funzione del numero di pagine prodotte e documentate
 - B. Barrare **D.O.A.** per le richieste di sostituzione di prodotti (stampanti, Fax e Accessori) che vengono riscontrati difettosi entro e non oltre 15 giorni dalla data di acquisto da parte dell'utilizzatore.
 - C. **Non è prevista la sostituzione D.O.A.** per i prodotti coperti da garanzia On Site presso il Cliente (vedi Listino OKI) poiché è previsto un intervento tecnico presso l'utente per la verifica del prodotto.
- **N.B.** OKI si riserva il diritto di verificare, presso l'utente, lo stato del prodotto, per decidere come procedere.
- **Descrizione prodotto da sostituire:** per i materiali di consumo indicare, secondo il caso, " Tamburo di stampa ", " fusore " ...etc. Nel caso di apparecchiature complete indicare il modello (es. OKI MC860).
- **Codice:** indicare il codice del prodotto (rilevabile dal listino Oki).
- **N° Serie:** indicare il numero di serie completo riportato sul prodotto solo nel caso in cui viene richiesta la sostituzione di un prodotto completo (Es : 36DJ4009326K)
- **N° Copie:** indicare il numero di pagine stampate.
- **Data di acquisto:** la data di acquisto indicata va documentata (allegare alla richiesta la copia del ddt / fattura di acquisto/scontrino - obbligatorio)
- **Problema riscontrato:** fornire una descrizione dettagliata del problema riscontrato.