

PROCEDIMIENTOS POST-VENTA PARA DEVOLUCIÓN DE CONSUMIBLES EN GARANTIA

Julio, 2016

OKI Service es la división de OKI Europe Limited, Sucursal en España, responsable del soporte en Post-venta y Asistencia al cliente.

Su finalidad tiene siempre como objetivo la satisfacción del cliente, recurriendo a acuerdos de colaboración competentes y debidamente organizados, que obligan a la existencia de un conjunto de normas y procedimientos que el presente documento pretende transmitir, esclareciendo y simplificando las acciones de cada interviniente.

Los siguientes procedimientos son obligatorios y es fundamental la aceptación de todo el contenido y su aplicación por parte del Mayorista.

Procedimiento para devolución de consumibles:

R.A.R. - RETURN AUTHORISATION REQUEST

- Las averías con los consumibles y su autorización para el intercambio debe ser solicitada a través del documento R.A.R. – Return Autorization Request (en anexo).
- El apartado "1" del documento debe ser rellenado por el Distribuidor y una vez completado el documento debe ser enviado a OKI Service a la dirección de correo electrónico: devoluciones@okieurope.com
- En el apartado "2", OKI Service indicará el resultado de la autorización y enviará su respuesta por Email al Distribuidor. En caso de la aceptación del intercambio, el documento dispondrá de un número de autorización.
- Si se dispone de número de autorización, el Distribuidor podrá pedir al Mayorista el cambio/devolución del consumible averiado y hacer el cambio al cliente por uno de su propiedad.
- El Mayorista, cuando devuelva a OKI el consumible defectuoso, deberá identificar dicho consumible con el número de autorización que le ha haya sido asignado.
- Las devoluciones de los consumibles averiados a OKI deben realizarse mensualmente por el Mayorista y deben ir acompañadas del albarán con la información del consumible y el número de aprobación de la devolución.

Open up your dreams

OKI EUROPE LTD., – SUCURSAL EN
ESPAÑA
COMPLEJO VEGA NORTE,
C/ANABEL SEGURA, 16, EDIF.3, 4º
PLTA
28108 ALCOBENDAS
ESPAÑA
TEL: +34 91 343 16 20
WWW.OKI.ES