



PROCESO RMA INSUMOS Y EQUIPOS XEROX

Alcance:

Todos aquellos insumos que sean comercializados por medio de GRANET S.A. y de sus canales minoristas, que sean afectados por una falla de fabricación comprobable.

La garantía no cubre especificaciones de los rendimientos de los consumibles ni fusores. Xerox no cubre fallas o desperfectos ocasionados por errores, mala operación, desgaste normal o la utilización indebida, como así tampoco el abuso sobre los consumibles ni sobre insumos remanufacturados o rellenados adquiridos por canales no autorizados.

Período de garantía

Los materiales de consumo y kit de mantenimiento tienen una garantía por un plazo de tres meses, el plazo de las mismas comenzará a contar desde el momento de la efectiva facturación del producto al cliente final.

Para los cartuchos de impresión y toner la garantía será cubierta hasta que se consuma el mismo o aparezca el mensaje de fin de vida útil baja

Proceso :

- 1) El Cliente final reclama a Granet S.A o al Reseller por falla en insumo, presumiblemente de fabricación, (el mismo puede ser insumo de reposición o inicial perteneciente a un equipo nuevo).
- 2) Granet S.A procede a recibir el insumo debidamente embalado junto con copia de formulario RMA cargado desde la WEB,
- 3) Será responsabilidad de GRANET S.A. verificar que el insumo se encuentre correctamente embalado o en su embalaje original, en ambos casos con todos sus componentes y copia de formulario RMA.
- 4) Siempre deben verificarse los comprobantes de compra del insumo alcanzado por la garantía, correspondiendo un máximo de 3 meses desde la fecha de facturación al cliente final.
- 5) Granet S.A. hará el informe sobre la falla dentro de los 7 días hábiles una vez recibido el producto, procediendo a emitir una Nota de Crédito o reposición del producto o rechazando la garantía del mismos.



Lo que no debe considerarse como defecto en garantía:

- Insumo roto por estar mal manipulado
- insumo agotado en su vida útil
- menor rendimiento del esperado
- cilindros rayados
- insumos con signos de haber sido abiertos
- insumos reparados
- insumos que no sean originales
- insumo que no corresponda al equipo en el cual se instaló
- otros motivos

Cargos logísticos

La gestión logística que implica enviar el insumo fallado desde la ubicación del cliente final/reseller, como el envío del insumo de reemplazo hasta la ubicación definitiva, corre por cuenta del reseller que comercializó el mismo.

