

RMA Pogoji in navodila *EMA d.o.o. Mariborska 1, SI-3000 Celje*

Za vsako vračilo izdelka na popravilo na sedež EMA d.o.o. je potrebno pridobiti RMA številko. Velja tudi za izdelke, ki so v garanciji.

EMA d.o.o. ne prevzema nikakršne odgovornosti za izdelke, poslane v popravilo pred pridobitvijo RMA številke. Tako poslani izdelki bodo zavrjeni oz. vrnjeni stranki na njene stroške.

1. Za sam RMA proces je pomembno, da poznate celovito serijsko številko izdelka. Serijska številka omogoča popolno sledenje izdelka in nenazadnje tudi podatek o tem, ali je izdelek v garanciji.
2. Če serijske številke na izdelku ni ali pa je poškodovana, nas pred izdelavo RMA zahtevka kontaktirajte na rma@ema.si.
3. Velja pravilo »en izdelek-en zahtevak«, torej reklamacija več izdelkov naenkrat ni mogoča. Za vsak izdelek je potrebno izdelati ločen RMA zahtevak.

GARANCIJSKO POPRAVILO:

4. Če je izdelek v garanciji, stroške popravila prevzema EMA d.o.o. Dostava takšnega izdelka je obveza stranke na njene stroške. EMA d.o.o. si, po zaključenem popravilu, pridržuje pravico izbire najugodnejšega transporta izdelka do stranke na stroške EMA d.o.o. O zaključenem popravilu izdelka bo EMA d.o.o. obvestila stranko preko e-pošte.

POPRAVILO IZVEN GARANCIJE:

5. Vse stroške popravila po poteku garancijske dobe izdelka nosi stranka, vključno s stroški transporta od/do stranke. Po zaključenem popravilu bo EMA d.o.o. izdala račun na osnovi dejanskih stroškov popravila in obvestila stranko preko e-pošte.
6. Obveza stranke je da izdelku, ki ga vrača v popravilo, priloži vse dodatne dele, ki so del izdelka in ki lahko pripomorejo k diagnostiki napake (kabli, napajalniki, folije, termo trakovi,...)
7. Vsi izdelki morajo biti poslani preko dostavnih služb, ki omogočajo sledenje pošiljk (recimo UPS, FedEx, DHL, TNT, GLS...). Obdržite sledilno številko za svoje potrebe. Odgovornost za poslani izdelek do dostave izdelka na sedež EMA d.o.o je na strani stranke. EMA d.o.o. za morebitne poškodbe med prevozom izdelka ne odgovarja.

Nadaljujte na stran 2.

Postopek za izdelavo RMA zahtevka, vračilo izdelka in sledenje

Korak1. Izdelava RMA zahtevka

- Prijavite se v spletno RMA aplikacijo. Če nimate uporabniškega računa, se prej registrirajte.

Aplikacija se nahaja na spletnem naslovu www.ema.si pod zavihkom *Servisni center*

Prijava v rmaTracker

Uporabnik: uporabnik xyz

Geslo: *****

Prijava

Če še niste registrirani uporabnik, se prosim registrirajte [tukaj](#).

Pred registracijo prosimo preberite navodila uporabe in [splošne pogoje](#).

Ste pozabili geslo? Kontaktirajte nas na rma@ema.si.

- Izberite **RMA zahtevki** -> **Nov RMA zahtevk** in iz padajočega menija izberite serijsko številko izdelka, ta nato definira vse ostala pripadajoče podatke. Preverite, če so pravilni in šele nato nadaljujte.

Domov Zahtevki Odjava

RMA zahtevk >> Dodajanje

Izberite izdelek (serijsko številko):

TISKALNIK TEC B-EV4T... (2300E003969)

Izdelek:
TISKALNIK TEC B-EV4T-TS/300 DPI

Serijska št.:
2300E003969

Garancija:
veljavna do 01.02.2012

Nadajuj vnos Prekliči

- Vnesite opis napake in ostale zahtevane podatke, kot so priloženi deli in naslov dostave.

Domov Zahtevki Odjava

RMA zahtevk >> Dodajanje

Dodatki:

Opis napake:

Dostaviti (naslov različen naslovu podjetja):

Shrani Prekliči

Nadaljujte na stran 3.

- Po zaključenem vnosu počakajte na potrditev RMA zahtevka s strani EMA d.o.o. Običajno ga naš servisni oddelek obdela v enem delovnem dnevu. O potrditvi/zavrnitvi boste obveščeni preko e-pošte, v primeru odobritve zahtevka bo e-sporočilu pripeta tudi Spremnica z RMA številko in naslovom, kam poslati izdelek.



SPREMNICA

Izdelek pošljite na naslov:

Ema d.o.o.
Servisni oddelek
Levec 37A
SI - 3301 Petrovče
Slovenija

RMA številka:

RMA048113091

Po potrditvi zahtevka s strani EMA d.o.o. nadaljujte na korak 2.

Korak2. Vračilo izdelka

Če je mogoče, uporabite originalno embalažo izdelka.

Paket pošljite na naslov, ki je napisan na Spremnici. Spremnico obvezno priložite paketu in na sam paket na najmanj dveh (2.) zunanjih ploskvah čitljivo napišite RMA številko

RMA številko obvezno napišite tudi na odpremnico izbrane dostavne službe

Nadaljujte na stran 4.

Korak3. Sledenje

- Sami in kadarkoli lahko sledite postopku popravila preko spletne RMA aplikacije. Preprosto se prijavite v sistem in z dvoklikom na zahtevek preverite napredek. Ja, tako enostavno.

Domov	Zahtevki	Odjava	Prijavi napako
-------	----------	--------	----------------

RMA zahtevki

nov RMA zahtevek

Prikazujem podatke 1 do 9 od 9

id	rma št.	serijska št.	izdelek	Šif. izdelka	ustvarjen	sprememba	stanje
20	RMA070114148	2300E004017	TISKALNIK TEC B-EV4T-TS/300 DPI	9021	11.03.2011	11.03.2011 ob 09:38	zaključeno
19	RMA069119762	2300E003969	TISKALNIK TEC B-EV4T-TS/300 DPI	9021	10.03.2011	11.03.2011 ob 08:42	zaključeno
18	RMA069115681	2300E003972	TISKALNIK TEC B-EV4T-TS/300 DPI	9021	10.03.2011	10.03.2011 ob 16:13	zaključeno
12	RMA059118939	2300E004013	TISKALNIK TEC B-EV4T-TS/300 DPI	9021	24.02.2011	10.03.2011 ob 10:35	zaključeno
17	RMA069115703	2300E003902	TISKALNIK TEC B-EV4T-TS/300 DPI	9021	10.03.2011	10.03.2011 ob 10:34	stornirano
8		2300E003972	TISKALNIK TEC B-EV4T-TS/300 DPI	9021	17.02.2011	17.02.2011 ob 15:25	zaključeno
9	RMA046113091	2300E003972	TISKALNIK TEC B-EV4T-TS/300 DPI	9021	17.02.2011	17.02.2011 ob 15:24	zaključeno
5		2300E003972	TISKALNIK TEC B-EV4T-TS/300 DPI	9021	17.02.2011	17.02.2011 ob 14:36	zaključeno
1	RMA046116920	2300E002417	TISKALNIK TEC B-EV4T-TS/300 DPI	9021	15.02.2011	15.02.2011 ob 15:27	zaključeno

Legenda : Zavrjnjeni Stronirano

Domov	Zahtevki	Odjava	Prijavi napako
-------	----------	--------	----------------

'RMA >> Podrobno' [id=20] - RMA070114148

1.Podatki	2.Odobritev	3.Prevzem	4.Obdelava	5.Zaklj. obdelave	6.Odprma	7.Zaključek
-----------	-------------	-----------	------------	-------------------	----------	-------------

Kreiran: 11.03.2011 ob 08:29 Stanje: **zaključeno**

Podatki o opremi

Datum: 11.03.2011
Plačnik: Ema d.o.o.
Dostavna služba: ups
Sledilna št.: 143514353
Datum odpreme: 18.03.2011
Stanje: **odpremljeno**
Dostavljeno na: 453262435

Za vsa dodatna pojasnila smo vam na voljo preko rma@ema.si ali na tel. (03) 428-48-15