

Interlocuteurs chez Oridis

Maria-Rosa Caprin

rmai@oridis.ch

Tél. 062 788 53 32, Fax 062 788 53 64

Renvoi des articles commandés/livrés par erreur

Si vous souhaitez nous renvoyer des articles, veuillez nous demander un numéro de renvoi client (numéro RC) par téléphone, e-mail ou fax en nous indiquant le numéro d'article et la quantité. Ceci nous facilitera la tâche.

Veuillez observer que nous ne pouvons pas reprendre les articles pour lesquels vous avez signé une obligation d'achat.

Renvoi des articles dont la qualité fait l'objet d'une réclamation

Dans ce cas également, veuillez nous demander un numéro de renvoi client (numéro RC) par téléphone, e-mail ou fax en nous indiquant le numéro d'article et la quantité.

N'oubliez pas nous fournir les informations suivantes lors du renvoi de l'article:

Toner

- épreuves
- numéro de série de l'imprimante
- description précise du défaut

Tambour

- épreuves
- numéro de série de l'imprimante
- page d'état (configuration)
- description précise du défaut

Encre

- épreuves
- description précise du défaut

Rubans encreurs

- épreuves
- description précise du défaut

Supports de données / divers

- description précise du défaut

En nous fournissant ces informations, vous nous aiderez à traiter rapidement les renvois. Nous vous remercions de votre collaboration.

Après le renvoi d'un article défectueux, vous n'aurez droit à l'échange de l'article ou à une note de crédit que si l'article a été jugé défectueux après examen et si les conditions fixées ont été remplies.

Des retours non autorisés sont soumis aux frais de port.

Adresse pour tous renvois: Oridis SA, Centre de Service, Grossrietstrasse 2, 8606 Nänikon

Traitement direct de la revendication en garantie entre le fournisseur et le consommateur final

Toujours plus de fournisseurs préfèrent traiter les revendications en garantie sans passer par le revendeur ou le distributeur. Des hotlines spéciales ont été mises en place à cet effet pour les consommateurs finaux.

Konica Minolta (Minolta-QMS)	Hotline 0848 48 00 80
Oki	Hotline 061 827 94 81
Sony	Hotline 0848 80 84 80 pour les produits suivants: S-AIT, AIT, LTO, DLT4, DLTVS1-160, SDLT320, DDS, DAT72, Mammoth, D8, DTV, SD1, QIC, MD Data, 5.25MO, 3.5MO
Xerox/Tektronix	En allemand 043 299 90 00 En français 043 299 90 01 En italien 043 299 90 02

Indications supplémentaires pour simplifier le traitement des cas de garantie

Kyocera-Mita	En plus du numéro de renvoi client (RC), veuillez également demander un formulaire de revendication en garantie.
Panasonic (seulement accessoires pour imprimantes)	Le fabricant accorde une garantie de 12 mois à compter de la date de vente au consommateur. Le justificatif de vente établi pour le consommateur final doit être joint à chaque réclamation.
Samsung	En plus de la description précise du défaut veuillez également ajouter le justificatif de vente établi pour le consommateur final.
Sharp	En plus du numéro de renvoi client (RC), veuillez également demander un formulaire de revendication en garantie.

Veuillez d'abord contrôler:

- s'il s'agit effectivement d'un produit original
- si le produit a été endommagé lors du transport
- si l'appareil est devenu défectueux avant l'expiration du délai de garantie
- si le consommable est vide parce qu'entièrement utilisé ou non pas défectueux (comparez avec le poids listé)

Sur notre site Web www.oridis.ch vous pourrez obtenir des documents utiles et importants tels que des listes de poids et des informations sur les délais de garantie.

En cas de question ou d'incertitude concernant une phase précise du processus, veuillez toujours nous contacter d'abord par téléphone. Merci beaucoup.

Conclusion: Toutes les pièces réutilisables des articles renvoyés seront à nouveau intégrées dans le cycle de production. Les pièces non réutilisables seront éliminées professionnellement.

Cette feuille de renseignements est un élément des conditions générales de notre société, qui entrera en vigueur dès le 15.02.08. Il substitue toutes les versions précédentes.