



KONICA MINOLTA

Reklamační postupy pro distribuci platné od 1.8.2020

1. Úvod

Tento dokument popisuje postup pro uplatnění reklamací **koncových zákazníků, distribučních partnerů a servisních partnerů základní úrovně.**

Reklamacie jsou vyřizovány prostřednictvím autorizovaných servisních středisek nebo prostřednictvím servisních zastoupení Konica Minolta.

2. Předmět reklamacie

Předmětem reklamacie může být pouze kompletní zařízení nebo spotřební materiál, pokud je to možné, včetně originálního obalu.

2.1 Zařízení formátu A4

Reklamacie zařízení formátu A4 *budou vyřizovány prostřednictvím autorizovaných servisů.*

2.2 Zařízení formátu A3

Reklamacie zařízení formátu A3 (*nebo spotřebního materiálu pro tato zařízení*) mohou být vyřizovány pouze **prostřednictvím servisních zastoupení Konica Minolta.**

2.3 Spotřebního materiál

Spotřební materiál, který je součástí dodávky nového zařízení (*„startovací“ tonery, apod.*) je možno reklamovat pouze jako součást tohoto zařízení.

Spotřební materiál lze reklamovat samostatně (*bez zařízení*) pouze pokud se jedná o samostatně dokupovaný spotřební materiál.

Při reklamaci spotřebního materiálu (*toner, fotoválec, přenosový pás, apod*) je nutno dodat:

- ukázkové výtisky, ze kterých je zřejmá reklamovaná závada (*pokud to povaha závady umožňuje*)
- konfigurační stránku (*nebo odpovídající výtisk dle typu zařízení*), ze které je zřejmý stav spotřebované životnosti reklamovaného spotřebního materiálu.

Reklamacie spotřebního materiálu se uznává maximálně do výše zbývajících životnosti, zákazníkovi je v případě uznané reklamacie dodán nový spotřební materiál se slevou odpovídající zbývajících (*nevyužitých*) životnosti.

3. Záruční doba

Pokud není prodejcem zboží určeno jinak, platí pro koncové spotřebitele záruční lhůta 24 měsíců a pro podnikatel 12 měsíců od data nákupu u prodejce zboží. Datum nákupu musí být uvedeno v záručním listu.

4. Řešení reklamacie prostřednictvím autorizovaného servisu

Prostřednictvím autorizovaných servisů lze řešit **pouze reklamacie zařízení formátu A4 včetně spotřebního materiálu** určeného pro tato zařízení.

Giving Shape to Ideas



KONICA MINOLTA

Podrobnosti týkající se vyřízení reklamace získáte přímo prostřednictvím kontaktů jednotlivých autorizovaných servisů.

4.1 Seznam autorizovaných servisů

Dileris, a.s.

www: www.dileris.cz

email: info@dileris.cz

telefon: 848 133 135

adresa: Novoveská 95, 709 00 Ostrava

5. Řešení reklamací prostřednictvím servisního zastoupení Konica Minolta

Prostřednictvím servisních zastoupení Konica Minolta se uplatňují **reklamace zařízení formátu A3 včetně spotřebního materiálu** pro tato zařízení.

Zákazník v případě potřeby záruční opravy může využít jedné ze dvou možností:

- objednat servisní zásah u zákazníka,
- dopravit reklamované zařízení k opravě na adresu servisního zastoupení.

5.1 Servisní zásah u zákazníka

Prostřednictvím zákaznického centra Konica Minolta – **841 777 777** – může zákazník objednat výjezd servisního technika na libovolnou adresu na území ČR. Telefonicky dispečerce nahlásí typ reklamovaného zařízení, popis závady a kontaktní údaje.

Náklady na cestovné technika budou v takovém případě hrazeny zákazníkem.

5.2 Řešení reklamace v servisním zastoupení KM

Před odesláním zařízení na adresu servisního zastoupení je vhodné kontaktovat příslušné zastoupení nebo zákaznické centrum – **841 777 777**.

Při přepravě zařízení je třeba zajistit, aby nedošlo k poškození reklamovaného zařízení. Především je třeba:

- zabezpečit tonery, vývojnice, odpadní nádoby proti rozsypaní toneru
- zabezpečit fotoválce, přenosový pás, fixační jednotku proti mechanickému poškození.

K reklamovanému zařízení je třeba přiložit doklad o koupi, záruční list, popis závady. Řešení reklamace je zahájeno po obdržení všech potřebných dokladů. ;

Giving Shape to Ideas

Konica Minolta Business Solutions Czech, spol. s r. o.

Žarošická 13, 628 00 Brno, Česká Republika, Tel.: +420 841 777 777, info@konicaminolta.cz
www.konicaminolta.cz



KONICA MINOLTA

5.3 Seznam servisních zastoupení KM

Zastoupení **Praha**, K1 Office Center, Evropská 846/176a, 160 00 Praha 6

Zastoupení **Brno**, Žarošická 13, 628 00 Brno

Zastoupení **Ostrava**, Ul. 28. října 275, Mariánské hory, 709 00 Ostrava

Zákaznické centrum – telefon: 841 777 777

Schválil za TS: Pavel Konopík

Schválil za NP: Tomáš Holubec

Giving Shape to Ideas