

Milano, 5 febbraio 2024

OGGETTO: Procedura RMA FY25

Spett.le Partner,

con lo scopo di ottimizzare al meglio la procedura di riconoscimento della estensione di garanzia di 3 o 5 anni sulle Long Life Units (LLU), identificate nelle liste pubblicate sul sito Kyocera all'indirizzo (<https://mykyocera.kyoceradocumentsolutions.it/it/support/warranties/richiesta-rma.html>) e con l'intento di facilitare l'attività di verifica ed autorizzazione della casa madre, la procedura in essere cambia a partire dal rilascio di questa comunicazione.

Vi verrà richiesto di fornire indicazioni, nella modalità descritta di seguito, che devono dare evidenza del difetto al momento della richiesta e della eliminazione del difetto al momento della sostituzione della parte.

Mancando l'evidenza del difetto la RMA verrà respinta, mancando l'evidenza della eliminazione del difetto la parte verrà fatturata al prezzo d'acquisto riservatovi.

Ricordiamo che l'estensione della garanzia a 3 o 5 anni è una scelta di Kyocera, non obbligata da alcuna normativa, basata sulla fiducia sulla qualità dei propri prodotti e dal connubio LLU e toner originale, là dove si utilizzasse toner non originale l'estensione della garanzia andrebbe a cadere.

Nel caso, al momento della richiesta o tramite successive verifiche in laboratorio o altro, Kyocera dovesse verificare, a proprio insindacabile giudizio, l'utilizzo di toner non originale, la richiesta verrebbe respinta.

Rimane immutata la procedura per quelle parti che non sono LLU.

Eventuali discrepanze saranno tollerate fino al 29/02/2024**DOCUMENTAZIONE PER RICHIESTA WEB RMA LLU IN GARANZIA**

La compilazione del WEB RMA dovrà essere eseguita come da schema sottostante.

Report e pagina del difetto dovranno essere caricati sul sito WEB RMA per giustificare la richiesta mentre, sino alla modifica del sito, la documentazione richiesta per confermare la riparazione dovrà essere inviata via mail a rma@dit.kyocera.com indicando nell'oggetto il numero di RMA.

Recuperare le informazioni con la U000
(Status page, Maintenance report, Event Log)

Stampare il Print test Page per le printer e recuperare l'immagine del difetto con la U089 per le MFP per identificare il difetto

Sostituire la parte difettosa con la parte nuova e ripetere la procedura per verificare che il difetto sia stato eliminato



U089

PRINT
PAGE

Nb. La richiesta di inviare il report dopo la riparazione tramite mail è provvisoria, in attesa venga aggiornato il portale WEB RMA.
Il report dopo la riparazione deve essere inviato solo nel caso di richiesta di LLU.

Distinti Saluti,
Operations & Customer Services