



Aide-mémoire Contrôles d'entrée et de fonctionnement

Fournisseur d'équipements (Direct Channel)

1 Contrôle de réception et notification des défauts

Veuillez vérifier au moment du déballage que le produit ne présente aucun dégât de transport visible.

Si le produit présente des dégâts de transport visibles, veuillez les signaler immédiatement après constatation, ou au plus tard avant de quitter le site du client, au RICOH Service-Desk au numéro suivant : 0844 802 002.

La notification de défaut est à envoyer dans les 24 heures suivant la constatation des dégâts à l'adresse e-mail psc-complaints@ricoh.ch .

2 Test de fonctionnement et démarche à suivre pour les produits DOA

Si le produit ne peut être mis en service ou s'il présente lors de la première utilisation de graves défauts au niveau des équipements, logiciels ou micrologiciels préinstallés, qui compromettent de façon inacceptable le bon fonctionnement de l'appareil, nous sommes en présence d'un « Dead on Arrival » (ci-après : « DOA »).

Dans ce cas, veuillez tout d'abord signaler le produit DOA, immédiatement après constatation des dégâts ou au plus tard avant de quitter le site du client, au RICOH Service-Desk au numéro suivant : 0844 802 002. Le RICOH Service-Desk ouvrira un ticket pour le service technique RICOH.

Envoyez ensuite à l'adresse e-mail psc-complaints@ricoh.ch, dans les 24 heures suivant la constatation des dégâts, la notification de défauts contenant les informations suivantes :

- Description exacte du défaut
- Nom de modèle du produit
- Numéro de série du produit
- Copie du bon de livraison signé

Transform business from the inside

RICOH SUISSE SA
Hertistrasse 2
CH-8304 Wallisellen
Tél. : +41 (0)844 360 360
Web : www.ricoh.ch
E-mail : info@ricoh.ch

Les faits et chiffres se réfèrent à des situations professionnelles déterminées.
Des circonstances individuelles peuvent amener à des résultats différents.
Tous les noms de marques, de produits et de services sont la propriété et les marques déposées
de leurs propriétaires respectifs.

Copyright © 2015 RICOH SUISSE SA

Tous droits réservés. Ce document, son contenu, ainsi que sa mise en page ne peuvent être modifiés
et/ou adaptés, reproduits
partiellement ou totalement et/ou intégrés dans d'autres œuvres
sans le consentement écrit préalable de RICOH SUISSE SA.

RICOH
imagine. change.