

Ghid pentru primirea și instalarea produselor ePrinter

Pașii de urmat în cazul unei probleme sau al unui retur

Acest ghid explică ce să verificați înainte de instalare, cum să ne semnați o problemă și cum să pregătiți produsul dacă este necesară returnarea.

1 Verificați produsul la primire

Înainte de instalare, verificați dacă produsul corespunde comenzii și dacă prezintă deteriorări vizibile, scurgeri de cerneală sau toner ori alte semne de defect. Dacă observați o problemă, **nu instalați produsul** și contactați echipa ePrinter.

Dacă problema apare în timpul utilizării, **întrerupeți utilizarea** atunci când continuarea acesteia poate agrava defectul sau poate deteriora echipamentul.

2 Verificați cerințele de instalare

Verificați compatibilitatea produsului cu modelul complet al echipamentului și urmați instrucțiunile aplicabile. Respectați încadrarea comunicată pentru produsul comandat: înlocuire sau alimentare de către utilizator, respectiv intervenție de către un tehnician sau sub supravegherea acestuia.

Înlocuirea consumabilelor destinate utilizatorului sau alimentarea rezervoarelor concepute pentru a fi reumplute de utilizator poate fi efectuată de acesta, cu respectarea instrucțiunilor aplicabile produsului și modelului de echipament.

Pentru produsele încadrate la intervenție tehnică, montajul, înlocuirea componentelor sau reîncărcarea se efectuează numai de către un tehnician specializat în echipamente de imprimare sau sub supravegherea directă a acestuia. Sunt vizate ansamblurile, componentele electronice, piesele interne, unitățile de dezvoltare, fuser, de transfer, OPC și materialele pentru reîncărcarea cartușelor indicate pentru asemenea intervenții.

Dacă instrucțiunile tehnice cer intervenția exclusivă a personalului de service, simpla supraveghere nu este suficientă. Manipularea sau efectuarea incorectă a operațiunii poate deteriora produsul ori echipamentul.

Dacă nu aveți instrucțiunile necesare sau aveți nelămuriri, **contactați-ne înainte de montaj**. Comunicați modelul complet al echipamentului și codul produsului.

3 Contactați echipa ePrinter

Telefon: [+40 745 344 999](tel:+40745344999) | E-mail: office@eprinter.ro

Puteți transmite solicitarea și prin [formularul online](#).

Indicați **numărul comenzii, produsul și problema observată**. Dacă problema apare după instalare, comunicați și modelul echipamentului, precum și mesajul de eroare, dacă există.

4 Fotografați problema dacă este posibil

Vă recomandăm să fotografați produsul și ambalajul **în starea în care au fost primite**. Surprindeți problema vizibilă, eventualele deteriorări ale cutiei și eticheta de transport. Evitați manipularea inutilă a produsului deteriorat. Nu îl demontați doar pentru a realiza fotografii.

Returnarea și soluționarea problemelor

5 Ambalați produsul pentru returnare

Dacă este necesară returnarea, vă comunicăm în scris adresa, instrucțiunile de ambalare și modul de organizare a transportului. Costurile se stabilesc în funcție de motivul returului și de condițiile aplicabile.

Folosiți o cutie rezistentă și materiale de protecție potrivite, astfel încât produsul să nu se deplaseze sau să se lovească în interior. Păstrați ambalajul original dacă îl aveți; acesta poate fi util pentru protecție. Urmați și instrucțiunile specifice primite de la echipa ePrinter.

Produse cu scurgeri de cerneală sau toner

Contactați-ne înainte de expediere pentru instrucțiuni adaptate produsului și stării sale. Ambalarea trebuie să prevină scurgerile în timpul transportului și să respecte condițiile transportatorului.

Înainte de închiderea cutiei, vă recomandăm să fotografiați produsul așezat și protejat în interior. Fotografați și coletul pregătit pentru curier. **Păstrați dovada expedierii și numărul AWB.**

Lipsa fotografiilor, a ambalajului original sau a unui apel telefonic nu determină automat respingerea solicitării.

6 Defectul produsului și deteriorarea provocată de montaj

Verificăm cauza problemei înainte de a stabili soluția. Faptul că ați instalat produsul personal, lipsa unui document de montaj sau existența unei intervenții nu duc automat la respingerea solicitării.

Garanția legală nu acoperă deteriorările provocate de montajul ori utilizarea necorespunzătoare de către client sau un tehnician ales independent. Această regulă nu înlătură răspunderea SERVTECH SRL pentru defectele produsului sau pentru greșelile pentru care răspunde potrivit legii.

Dacă problema este atribuită montajului sau utilizării, vă comunicăm în scris constatările tehnice și motivul pentru care deteriorarea respectivă nu este acoperită.

7 Ce se întâmplă după primirea returului

Confirmăm primirea și documentăm starea ambalajului și a produsului, inclusiv prin fotografii. Verificăm problema și vă comunicăm în scris rezultatul, soluția aplicabilă și termenul, cu respectarea condițiilor legale și contractuale.

Pentru neconformitățile pentru care răspundem față de consumator, suportăm costurile necesare remedierii, inclusiv transportul. Dacă sunt propuse operațiuni contra cost, vă comunicăm condițiile și solicităm acordul înainte de efectuarea lor.

Condiții complete și retragerea în 14 zile

Pentru termene, costuri și condițiile aplicabile consumatorilor sau achizițiilor profesionale, consultați pagina [Anulare, retur și garanție](#). Dacă doriți să returnați un produs prin răzgândire, urmați procedura de retragere din această pagină. Exercițarea dreptului legal de retragere nu necesită aprobarea prealabilă a ePrinter.