

# RMA zahtevki za vračilo/popravilo izdelka

Prosimo, izpolnite vsa **obvezna** polja, označena z rdečim okvirjem

Status zahtevka - izpolni EMA d.o.o.

Ime podjetja\*

Poln naslov\*

Kontaktna oseba\*

E-poštni naslov\*

Telefon\*

Znamka in model\*

Serijska številka\*

Dodatna oprema\*

Garancija\*

Da  Ne  Ne vem

Datum nakupa: (če je znan)

Podroben opis napake in razloga za vračilo izdelka\*

Datum RMA zahtevka\*

Podpis: \_\_\_\_\_

## KAKO ODDAM ZAHTEVK?

**Možnost 1: Prenesite** dokument na svoj računalnik in ga **izpolnite** s pomočjo programa Adobe Acrobat Reader. Po koncu ga **shranite** pod drugim imenom in kliknite rdeč gumb **POŠLJI ZAHTEVK** spodaj za dostop do vašega programa za e-poštno pošiljanje. Kot priložnost lahko shranjen dokument dodate tudi ročno.

**Možnost 2: Natisnite** zahtevek in ga izpolnite ročno. Izpolnjen dokument skenirajte ali fotografirajte, nato pa ga kot priložnost pošljite na **rma@ema.si**.

Prebral/-a sem in strinjam se s pogoji in navodili, ki so sestavni del tega dokumenta

**POŠLJI ZAHTEVK**

Dokument: RMA\_FORM\_2020\_V1\_SLO

# RMA pogoji in navodila

EMA d.o.o. Teharje 7b, 3000 Celje, Slovenia

**Za vsako vračilo izdelka v popravilo na sedež družbe EMA d.o.o. je potrebno pridobiti RMA številko. Velja tudi za izdelke, ki so v garanciji.**

*EMA d.o.o. ne prevzema nobene odgovornosti za izdelke, poslane v popravilo pred pridobitvijo RMA številke. Tako poslani izdelki bodo zavrjeni oziroma vrnjeni stranki na njene stroške.*

- Za RMA proces je pomembno, da poznate celovito serijsko številko izdelka. Serijska številka omogoča popolno sledenje izdelku in je obenem tudi podatek o tem, ali je izdelek v garanciji.
- Če serijske številke na izdelku ni ali je poškodovana, nas pred oddajo RMA zahtevka kontaktirajte na [rma@ema.si](mailto:rma@ema.si)
- Velja pravilo **»en-izdelek-en zahtevak«**, torej reklamacija več izdelkov hkrati pod eno RMA številko ni mogoča. Za vsak izdelek je potrebno izdelati ločen RMA zahtevak.

## **GARANCIJSKO POPRAVILO:**

- Če je izdelek v garanciji, stroške popravila prevzema EMA d.o.o. Dostava takšnega izdelka je obveza stranke na njene stroške. EMA d.o.o. si po zaključenem popravilu, pridržuje pravico izbire najugodnejšega transporta izdelka do stranke na stroške EMA d.o.o. O zaključenem popravilu izdelka bo EMA d.o.o. obvestila stranko po e-pošti.

## **POPRAVILO IZVEN GARANCIJE:**

- Vse stroške popravila po poteku garancijske dobe izdelka nosi stranka, vključno s stroški transporta od/do stranke. Po zaključenem popravilu bo EMA d.o.o. izdala račun na osnovi dejanskih stroškov popravila in obvestila stranko po e-pošti.
- Obveza stranke je, da izdelku, ki ga vrača v popravilo, **priloži vse dodatne dele**, ki so del izdelka in ki lahko pripomorejo k diagnostiki napake (kabli, napajalniki, folije, termo trakovi ...)
- Vsi izdelki morajo biti poslani preko dostavnih služb, ki omogočajo sledenje pošiljk (npr. UPS, FedEx, DHL, TNT, GLS). Shranite sledilno številko za svoje potrebe. Odgovornost za poslani izdelek do dostave na sedež EMA d.o.o je na strani stranke. EMA d.o.o. za morebitne poškodbe med prevozom izdelka ne odgovarja.