



Věc: změna procesu RMA (procesu řešení reklamaci)

8. září 2008

Vážení obchodní přátelé,

společnost Logitech si dovoluje oznámit, že počínaje datem 1.října 2008 dochází ke změně řízení procesu RMA (řešení reklamací Logitech a Labtec produktů).

Od 1. října 2008 dochází k zahájení činnosti servisní organizace FixIT v České a Slovenské republice. Prostřednictvím FixIT budou reklamace řešeny v rámci existujících právních pravidel platných pro dané země.

Povinnost řešení reklamací tak přejde ze strany importérů společnosti Logitech na společnost FixIT. Společnosti zabývající se prodejem produktu Logitech a Labtec koncovým uživatelům se nově budou obracet s reklamacemi na společnost FixIT dle v příloze popsaného procesu. Konečný zákazník bude i nadále uplatňovat reklamaci u svého prodejce.

Do 30.září 2008 bude řízení reklamací probíhat dle současného systému. RMA kompenzace bude přímým importérům poskytnuta dle stávajících podmínek, dle obratu kalkulovaného a generovaného do 30. září 2008.

V příloze tohoto dopisu naleznete podrobný popis nového procesu a přehledný diagram. V případě jakýchkoliv dotazů nás prosím ihned kontaktujte.

Děkuji za pozornost.

S pozdravem,

Jiří Beneš

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Beneš", written over a horizontal line.

**Regional Director MEER, Ukraine, Turkey
Logitech Europe**

RMA PROCES PRO PRODEJCE VÝROBKŮ LOGITECH A LABTEC

1. Servisní středisko FIXIT vyřizuje proces RMA pro prodejce výrobků Logitech a Labtec. Proces RMA se vztahuje pouze na výrobky zakoupené v autorizovaném distribučním kanálu v České republice a na Slovensku (tj. v distribučním kanálu schváleným obchodním zastupitelstvím Logitech v Praze). Přeprava zásilek RMA je zajišťovaná dvakrát týdně v podobě sběrné zásilky (znamená to, že výrobky RMA **musí být zabalené v jenom sběrném balení**).
2. Před odesláním výrobků do servisního střediska v rámci procesu RMA, je nutné požádat o číslo RMA pomocí webové aplikace, která je zpřístupněná na stránce: <http://rma.fixit-service.com>. Reklamáce odeslané bez přiděleného čísla RMA **nebudou vyřizované**. Podrobný popis celého procesu RMA je zpřístupněn, po přihlášení se do systému, na stránce: <http://rma.fixit-service.com>. Náповědu, která se týká přihlášení se do systému, je možné najít na [http://rma.fixit-service.com/register help](http://rma.fixit-service.com/register_help).
3. V procesu RMA bude prodejci přiděleno číslo RMA, které je třeba vytisknout jako nálepku (nutné jsou minimálně 2 kopie nálepek s tímto číslem). Jedna nálepka se nalepí na zásilku RMA a dodatečně, aby se zabránilo poškození nálepky během přepravy, druhou nálepku, spolu s ostatními požadovanými doklady (viz níže), je třeba umístit uvnitř zásilky RMA. Pokud zásilka obsahuje víc jednotných balíčků, na každé reklamaci RMA musí být nalepeno její číslo. Zásilky bez nálepky s číslem RMA **nebudou vyřizované**.
4. Zásilky budou doručované na náklady FIXIT společností PPL CZ s.r.o. (Czech Republic) a partnery PPL na Slovensku (UPS / Slovak Partner Service S.R.O a Hungary Post) po splnění podmínek pro zasílání výrobků RMA. Zásilky posílané prostřednictvím jiné přepravní společnosti **nebudou vyřizované**.
5. Výrobky předávané do servisního střediska v rámci RMA musí být úplné. Příklad: pokud se reklamáce týká reproduktorů nebo sady klávesnice a myš, je nutné odeslat celou sadu s příslušenstvím. Pokud výrobek RMA nebude úplný, FIXIT může **odmítnout vyřizování** reklamáce.
6. Každá sběrná zásilka, definovaná výše v 1. bodu, musí obsahovat:
 - 6.1. číslo RMA,
 - 6.2. podrobné kontaktní údaje prodejce, který přihlásil RMA (povinně: název společnosti, úplná adresa, emailová adresa a telefonní číslo),
 - 6.3. kontaktní údaje majitele zařízení (název firmy/jméno majitele, úplná adresa, email, telefonní číslo),
 - 6.4. podrobný popis závady,
 - 6.5. kopie faktury (proof of purchase) českého autorizovaného distributora a účet konečného uživatele (datum nákupu musí být přesně uvedeno).

7. FIXIT ověří oprávněnost reklamace v závislosti na popsané závadě. V případě, že zařízení nefunguje, FIXIT opraví nebo vymění výrobek během 7 kalendářních dnů (počínaje ode dne přijetí výrobku v servisním středisku) a pomocí přepravní společnosti PPL odešle výrobek zpět k prodejci, který přihlásil RMA nebo k zákazníkovi (bylo-li tak při úvodní registraci reklamace požádáno).
8. Každá zásilka odeslaná do FIXIT je pojištěná proti ztrátě či zničení během přepravy. Při převzetí zásilky je prodejce povinen ověřit zásilku a její obsah v přítomnosti pracovníka přepravní společnosti. V případě jakýchkoliv pochybností (zásilka je deformovaná, zničená, originální balení je poškozené apod.) je prodejce povinen sepsat zápis o škodě v přítomnosti pracovníka přepravní společnosti. Pouze písemný záznam o škodě umožňuje vyplacení odškodného přepravní společností (PPL-em buď některým z jeho slovenských partnerů).

Kontaktní údaje, týkající se procesu RMA výrobků Logitech

FIXIT – PPL Depo Ostrava
Františka a Anny Ryšových 1168/21
721 00 Ostrava Svinov - Dubí

webový systém přihlašování RMA: <http://rma.fixit-service.com>

e-mail: logitech@fixit-service.com

