

Canon Polska Sp. z o.o.

Warszawa, 25 sierpnia 2025 r.

02-460 Warszawa
Gottlieba Daimlera 2

Tel: +48 22 430 60 00
Fax: +48 22 430 60 11

canon.pl

NIP: 522-10-05-607
Regon: 010819940
BDO: 000013137

Sąd Rejestrowy dla M. St. Warszawy
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego
Rejestru Sądowego
KRS: 0000075027
Kapitał zakładowy: 14.907.500 PLN

Szanowni Państwo,

chcielibyśmy poinformować, że Canon Polska z **dniem 15 września** planuje **wdrożenie zintegrowanego systemu ORACLE**, którego celem jest ujednolicenie procesów operacyjnych dotyczących różnych obszarów działalności spółki.

W piśmie przedstawiamy informacje o zmianach procesów dotyczących współpracy z Państwem. Ze względu na kompleksowość wdrożenia wszelkie planowane zmiany zostały ujęte w poniższym zbiorczym piśmie, z uwzględnieniem specyfiki poszczególnych obszarów działalności naszej firmy.

OBSZAR FINANSÓW

Zmiana konta bankowego:

Zmianie ulega numer konta bankowego, w związku z tym przy realizacji płatności dla Canon Polska prosimy o zwracanie uwagi na poprawność danych bankowych:

- 1) Faktury wystawione do dnia 10 września 2025 r. należy realizować na dotychczasowy numer konta w banku ING Bank Śląski S.A.
- 2) **Faktury wystawione po dniu 15 września 2025 r. będą zawierały już nowy numer konta w banku Deutsche Bank Polska S.A. na który należy realizować płatności:**
 - i. **Rachunek w walucie PLN PL17 1880 0009 0000 0011 0167 1000**
 - ii. **Rachunek w walucie EUR PL60 1880 0009 0000 0011 0167 1002**

Kontrola należności i płatności:

- 3) W sprawach związanych z bieżącą komunikacją z zespołem Windykacji Canon Polska, prosimy o korzystanie z adresu e-mail: windykacja@canon.pl
- 4) W przypadku zaległości w płatnościach, system wygeneruje i prześle wiadomość e-mail (**z adresu noreply@canon-europe.com**) z listą zaległych faktur. Proces pozostaje bez zmian, modyfikacji ulega jedynie format wygenerowanego pisma.

OBSZAR SERWISU

1) Zgłaszanie usterek urządzeń, przeglądów konserwacyjnych i zapotrzebowania na inne usługi serwisowe

Po wdrożeniu nowego systemu, sposób dokonywania zgłoszeń nie ulegnie zmianie. Zgłoszenia należy przekazywać telefonicznie pod nr +(48) 22 430 60 77, +(48) 22 500 22 33 lub mailowo na adresy: polandsupport@canon.pl, bądź dotychczasowy adres: serwis@canon.pl

Zgłoszenia serwisowe będą przyjmowane przez **Biuro Obsługi Klienta (BOK)**, który przejmie zadania dotychczas realizowane przez dyspozytorów Canon Polska. Zgłoszenia będą przyjmowane od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 i po rejestracji w systemie informatycznym ServiceNow na bieżąco będą przydzielane inżynierom serwisu Canon do realizacji.

W celu przyjęcia zgłoszenia, konieczne jest podanie numeru seryjnego urządzenia. Znajduje się on na etykietach identyfikacyjnych umieszczonych na frontowych pokrywach urządzeń, na tabliczkach znamionowych lub w przypadku rozwiązań biurowych na panelu urządzenia po wybraniu przycisku 123. Przyjęcie zgłoszenia zostanie potwierdzone mailowo.

Pracownik Biura Obsługi Klienta przyjmując zgłoszenie, potwierdzi dane kontaktowe osoby zgłaszającej, w tym adres mailowy, numer telefonu oraz lokalizację urządzenia.

2) Zamawianie tonera, atramentu i innych materiałów eksploatacyjnych

W przypadku urządzeń objętych umową serwisową z usługą zarządzania tonerem, sposób realizacji zamówień pozostaje bez zmian. Zamówienia są składane automatycznie na podstawie poziomu zużycia tonera raportowanego przez urządzenie. Warunkiem prawidłowego działania tej funkcjonalności jest zapewnienie internetowego połączenia urządzenia z systemem eMaintenance.

Dla urządzeń objętych umową serwisową bez usługi zarządzania tonerem (nie dotyczy rozwiązań: colorWAVE, plotWAVE, Arizona, Colorado, varioPRINT iX, ColorStream, ProStream) zamówienia należy składać mailowo na adres zamowienia@canon.pl lub polandsupport@canon.pl. Przy zamówieniu konieczne jest podanie numeru seryjnego urządzenia dla którego zamawiany jest toner/atrament.

Dla urządzeń nie objętych umową serwisową (nie dotyczy rozwiązań: colorWAVE, plotWAVE, Arizona, Colorado, varioPRINT iX, ColorStream, ProStream), zamówienia należy składać mailowo na adres zamowienia@canon.pl lub polandsupport@canon.pl.

Przy zamówieniu konieczne jest podanie numeru seryjnego urządzenia, dla którego zamawiany jest toner/atrament oraz stan licznika.

3) Zamówienia dla urządzeń z grupy colorWAVE, plotWAVE, Arizony, Colorado, varioPRINT iX, ColorStream, ProStream

W przypadku powyższych urządzeń, system zamówień pozostaje bez zmian.

4) Sprawdzanie statusu realizacji zgłoszenia serwisowego, zamówienia tonera/atramentu/materiałów eksploatacyjnych

Klient jest informowany drogą mailową o statusie realizacji zgłoszenia serwisowego. W dniu wizyty inżynier serwisu telefonicznie kontaktuje się z klientem, aby przekazać informacje o przewidywanym terminie wizyty serwisowej.

Status realizacji zamówienia na materiały eksploatacyjne (toner/atrament/zszywki) jest przekazywany klientowi w formie mailowej.

5) Self service

W przypadku wybranych modeli (np. varioPRINT 6000) użytkownik ma możliwość samodzielnej wymiany materiałów eksploatacyjnych. Klienci, którzy uzyskają zgodę od Canon na takie działania, proszeni są o kontakt z Biurem Obsługi Klienta w celu uzyskania szczegółowej procedury oraz formularzy niezbędnych do zamawiania materiałów.

6) Usługi typu IMAC (relokacja urządzeń, zmiana konfiguracji)

Zapotrzebowanie na usługę IMAC należy zgłaszać do Biura Obsługi Klienta. Koordynacją oraz kontaktem z klientem w celu uzgodnienia szczegółów realizacji usługi zajmą się wyznaczeni pracownicy Canon Polska.

7) Potwierdzenie realizacji usługi serwisowej

Po zakończeniu czynności serwisowych, inżynier sporządza raport w aplikacji mobilnej (dostępnej na smartfonie pracownika Canon Polska). Użytkownik ma możliwość sprawdzenia szczegółów podsumowania (czas pracy, użyte części zamienne, stan urządzenia po naprawie). Jednocześnie informujemy, że raport z wizyty serwisowej nie będzie już przesyłany w formacie PDF na adres e-mail użytkownika, jak odbywało się to dotychczas.

8) Odpłatne usługi serwisowe

Użytkownicy, zainteresowani zamówieniem odpłatnej usługi serwisowej (dotyczącej urządzeń bez kontraktu serwisowego lub usług wykraczających poza zakres kontraktu) proszeni są o kontakt z Biurem Obsługi Klienta.

Zlecenia są realizowane według następującej procedury:

- rejestracja zgłoszenia w systemie ServiceNow
- wycena usługi przez pracownika Canon Polska
- przekazanie klientowi szczegółów wyceny w formie mailowej.

Dalsze ustalenia pomiędzy Klientem a przedstawicielem Canon Polska odbywają się w formie korespondencji mailowej. Mailowa akceptacja zakresu i wyceny usługi jest traktowana jako zamówienie z obowiązkiem zapłaty. W trakcie realizacji usługi inżynier serwisu może zaproponować użytkownikowi zmianę jej zakresu i wyceny.

- po zakończeniu realizacji usługi, inżynier sporządza raport w formie elektronicznej, który jest ewidencjonowany w systemach informatycznych Canon. Raporty nie będą już przekazywane klientom w formie mailowej.
- podstawą do wystawienia faktury za wykonaną usługę będą zamówienia mailowe złożone przez użytkownika bądź potwierdzenie (poprzez podpis) zakresu i wyceny usługi w aplikacji zainstalowanej na smartfonie inżyniera serwisu.

9) Reklamacje

W przypadku niezadowolenia z realizacji usługi serwisowej, prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta. Po zarejestrowaniu zgłoszenia reklamacyjnego zostanie ono niezwłocznie rozpatrzone przez Zespół Canon Polska.

REALIZACJA ZAMÓWIEŃ NA TONER I INNE MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE

- 1) Po zmianie systemu, dostawy tonerów, tuszy i materiałów eksploatacyjnych będą realizowane z magazynu centralnego w Holandii. Może to skutkować wydłużonym czasem realizacji zamówień. Nie będziemy w stanie zaoferować dostawy w ciągu 24 godzin.
- 2) W związku z koniecznością przeniesienia danych między systemami w dniach **od 1 do 12 września 2025 roku mogą wystąpić ograniczenia w dostępności towarów, a w dniach 11 i 12 września 2025 roku możemy nie być w stanie wysłać towarów z magazynu**. Prosimy o wzięcie pod uwagę powyższych ograniczeń i zaplanowanie dodatkowego zapasu towarów, aby uniknąć przestoju.

3) Fakturowanie

Wraz z nowym systemem zmieni się wygląd faktur wystawianych przez Canon Polska za usługę dostawy towarów i usług.

Wygląd przykładowych faktur wraz z opisem zostanie opublikowany na początku września na stronach internetowych Canon pod adresem: https://www.canon.pl/about_us/system-oracle-w-canon-polska/



Proces zamówienia i wysyłki towarów:

- 1) Współpraca handlowa pozostaje bez zmian, opiekunowie handlowi, tak jak do tej pory, będą realizować wsparcie merytoryczne, doradzać w zakresie doboru optymalnych rozwiązań, składać oferty oraz negocjować warunki umów.

Jednocześnie chcielibyśmy Państwa poinformować, że od 15 września **zaktualizowana zostanie sekcja KONTAKT** na stronie internetowej Canon. Nowy układ strony pozwoli na szybki wybór odpowiedniego tematu oraz złożenie zapytania za pośrednictwem dostępnych formularzy kontaktowych.

W imieniu całego zespołu Canon Polska dziękujemy za dotychczasową współpracę i wierzymy, że wprowadzenie zintegrowanego systemu Oracle pozwoli usprawnić naszą bieżącą pracę, co przełoży się także na zwiększenie poziomu dostarczanych usług dla Klientów Canon Polska.

W imieniu Canon Polska Sp. z o.o.

Canon
Canon Polska Sp. z o.o.
P. Kicman
Paweł Kicman
Dyrektor Finansowy

Paweł Kicman
Dyrektor Finansowy
Canon Polska

Canon