

Definícia DOA zariadenia:

DOA (Vadný pri doručení) produkt je v chápaní HP SK nefunkčný produkt, ktorý bol predaný predajcom, alebo je preukázateľne vadný do 30 dní od dátumu predaja, uvedeným na predajnom doklade (pre distribútorov platí pravidlo reklamácií DOA produktov do 60 dní od dátumu ich predaja na dealera). Určené pre všetky PPS produkty okrem spotrebného materiálu, napr. cartridge, tonery.

1. Podmienky a detaily definície DOA

- A. Vadný produkt znamená HW technicky vadný. Vadný produkt je produkt, ktorý aj napriek vykonanej aktualizácii firmware, preformátovaniu HDD a obnoveniu do továrenského nastavenia – má vadu, ktorá znemožňuje používanie, na ktoré je produkt určený.
- B. DOA produkt je aj produkt, na ktorý je HP zverejnená SA alebo SECR nóta.
- C. DOA produkt musí byť odovzdaný k analýze vady s kompletným príslušenstvom. Výnimku môže tvoriť originálny obalový materiál od koncových spotrebiteľov – zákazníkov do 30 dní od dátumu predaja.
- D. DOA produkt nesmie vykazovať žiadne známky opotrebenia, prípustné sú iba odstránené ochranné fólie a nepoznateľné známky opotrebenia, napríklad na nožičkách notebooku. U tlačiarní je dovolené použitie náplní a iného spotrebného materiálu. Pevný disk zariadenia musí obsahovať výrobcom predinštalovaný operačný systém, a musí byť zachovaná logická štruktúra disku, pokiaľ nemá vadu samotný HDD.
- E. K DOA produktu reklamovaného koncovým spotrebiteľom do 30 dní od dátumu predaja, na ktorý je požadovaný proces DOA musí byť k produktu priložený originálny nákupný doklad s dátumom predaja produktu zákazníkovi. Ak DOA požiadavku uplatňuje distribútor, táto lehota je predĺžená na 60 dní od dátumu jeho nákupu od výrobcu. Táto skutočnosť musí byť doložená relevantnými dokumentmi (nákupný doklad / faktúra spolu so sériovým číslom zariadenia).
- F. Za záväzný dátum pre uznanie 30 dňovej lehoty je považovaný dátum prevzatia zariadenia predajcom od koncového spotrebiteľa.
- G. Nesmie dôjsť k porušeniu Záručných podmienok, ktoré sú uvedené v Návode na používanie produktu, ktorý je pribalený k produktu, a ani k porušeniu Všeobecných záručných podmienok výrobcu.
- H. Neúplné balenie, zámeny a mechanické poškodenia riešia predajcovia a distribútori podľa procesov operačného manuálu.
- I. K zariadeniu musí byť priložený sprievodný dokument, ktorý musí obsahovať:
 - a. Produktové číslo (PN) zariadenia
 - b. Obchodný názov zariadenia
 - c. Sériové číslo zariadenia (SN)
 - d. Adresu žiadateľa o schválenie DOA procesu
 - e. Popis vady
 - f. Kontaktné telefónne číslo
 - g. E-mailovú adresu žiadateľa
- J. **Tento proces nemôže byť aplikovaný na produkty s ON-site zárukou.**

Konečné rozhodnutie o vade a kozmetickom stave zariadenia vykoná SWISS spol. s r.o. ihneď po doručení všetkých podkladov tak, ako je uvedené vyššie a v technickom posúdení produktu.

2. Postup predajcu pri DOA procese

- A. Koncový spotrebiteľ nárokuje DOA proces u predajcu.
- B. Predajca pošle zariadenie na svoje náklady na adresu:

SWISS spol. s r.o.

Pestovateľská 13

821 04 Bratislava

doa@swissit.sk

Tel. +421 2 67 2020 80

- C. Obal zariadenia označí výrazne nápisom „DOA“.

3. Proces SWISS spol. s r.o.

- A. Prijatie zariadenia, evidencia zariadenia do interného systému servisného partnera.
- B. Technická a vizuálna analýza stavu zariadenia, porovnanie technických parametrov.
- C. Servisné stredisko vydá rozhodnutie o DOA do dvoch pracovných dní od prijatia DOA zariadenia.
- D. Pre zariadenia, ktoré nevykazujú žiadnu hardwarovú vadu, vykoná servisný partner zmazanie užívateľských dát, a spustí proces recovery do továrenského nastavenia. Zariadenie bude odoslané späť žiadateľovi na náklady žiadateľa (distribútor, dealer, predajca).
- E. Zariadenie, ktoré vykazuje hardwarovú vadu, a spĺňa podmienky DOA procesu, ostáva v servisnom stredisku. Servisné stredisko zašle na žiadateľa o DOA servisný protokol, ktorý potvrdzuje hardwarovú vadu zariadenia, a splnenie DOA procesu.
- F. Servisný protokol odošle servisné stredisko formou e-mailu subjektu, ktorý požadoval DOA proces.
- G. Pri vopred definovaných zariadeniach s preukázanou hardwarovou vadou servisný partner vykoná ekologickú likvidáciu zariadenia, pokiaľ ho o to požiada výrobca HP.
- H. V prípade, že zariadenie nebude spĺňať podmienky DOA procesu, môže servisný partner SWISS spol. s r.o. ponúknuť predajcovi platenú opravu za podmienky, že vada vznikla porušením záručných podmienok výrobcu, alebo môže ponúknuť platenú službu znovuoobnovenie operačného systému, ak je vada softwarového charakteru – aplikácie tretích strán mimo zakúpeného OS.