

DOA (Dead on Arrival) termékek

DOA (Dead on Arrival) termékek cseréjének folyamata

A DOA (Dead On Arrival) termékek cseréjének, illetve visszavásárlásának eljárása az alábbiak szerint zajlik:

- A végfelhasználó a vásárlást követő 3 napon belül visszaviszi terméket a viszonteladóhoz.
- A viszonteladó képviselője a vásárlást követő 7 naptári napon belül elküldi a hibabejelentést a doa@apcom.hu e-mail címre. A termék adatait és a hibajelenség pontos leírását a csatolt táblázat kék mezőit kitöltve kérjük elküldeni. A hiányosan kitöltött táblázatot nem tudjuk elfogadni, és vissza kell küldenünk adatszolgáltatásra, amely lassítja az eljárás lezárását. A végfelhasználói számla másolatát a bejelentéssel együtt kell elküldeni. Amennyiben a hibajelenségről készíthető fénykép, azt szintén csatolni kell az e-mailhez.
- Ezzel egyidőben kérjük a terméket az Apcom Hungary Kft. logisztikai osztályára megküldeni. (1033 Budapest, Ángel Sanz Briz út 13. Graphisoft park DT/D épület)
- A megérkezett hiánytalan hibabejelentést az Apcom elküldi a termék gyártójának.
- Amennyiben a gyártó elfogadta a hibajelenség leírása alapján a DOA esetet, az ügy RMA számot kap.
- Ha a hibajelenség alapján a gyártó visszautasítja a DOA követelést, a terméket garanciálisan kell a márkaszervizekben megjavíttatni.

Mi számít DOA terméknek?

- A doboz első kinyitása és az első bekapcsoláskor a gép teljesen üzemképtelen, vagy a vásárlást követő 3 napon belül azzá válik.
- A felajánlott garanciális javítás lehetőségét a vevő visszautasítja.
- A vevő a vásárlást követő 3 napon belül visszavitte a terméket a viszonteladóhoz.
- A viszonteladó a DOA-t 7 napon belül bejelentette az Apcom felé.

Mi NEM számít DOA terméknek?

- Az operációs rendszer, vagy más alkalmazások hibája.
- Helytelenül rendelt termék (a gép konfigurációja nem a vevő rendelésének felel meg).
- Sérült doboz (csak a doboz vagy a merevítő csomagolás sérült).
- Javítás után újra eladott termék (refurbished unit).
- Bemutatás céljára használt, vagy már használt gépek (second hand).
- Újra konfigurált gép (új memória beépítése, amivel a gép eredeti állapotát megbontják).
- Hiányosan csomagolt doboz (hiányoznak a kiegészítők / media set / manual, melyeknek a gyári előírás szerint a dobozban kell lenni, vagy ezeket pótolták egy nem a géphez tartozó más kiegészítővel).
- A felajánlott garanciális javítás későbbi visszautasítása (Ha a vevő elfogadta, hogy garanciában megjavítják a hibát, amit később megváltoztat és egy DOA cserét igényel).
- A vevő eláll a vásárlástól, azaz meggondolja magát.
- Ha a gépen fizikai sérülés, rongálás nyomai látszanak.