

## Definice DOA zařízení:

DOA (Vadný při doručení) produkt je v chápání HP CZ nefunkční produkt, který byl prodán prodejcem, nebo je prokazatelně vadný do 30 dnů od data prodeje, uvedeným na prodejním dokladu (pro distributory platí pravidlo reklamaci DOA produktů do 60 dnů od data jejich prodeje na dealera). Určeno pro všechny PPS produkty kromě spotřebního materiálu např. cartridge, tonery.

### 1. Podmínky a detaily definice DOA

- A. Vadný produkt znamená HW technicky vadný. Vadný produkt je produkt, který i přes provedené aktualizace firmware, přeformátování HDD a obnovení do továrního nastavení má vadu, která znemožňuje používání, pro který je určen.
- B. DOA produkt je i produkt, na který je HP zveřejněna SA nebo SECR nota.
- C. DOA produkt musí být předán k analýze vady s kompletním příslušenstvím. Výjimku může tvořit originální obalový materiál od koncových spotřebitelů – zákazníků do 30 dnů od data prodeje.
- D. DOA produkt nesmí vykazovat žádné známky opotřebení, přípustné jsou pouze odstraněné ochranné fólie a nepoznatelné známky opotřebení, například na nožičkách notebooku. U tiskáren je dovoleno použití náplní a jiného spotřebního materiálu. Pevný disk zařízení musí obsahovat výrobcem předinstalovaný operační systém, a musí být zachována logická struktura disku, pokud nemá vadu samotný HDD.
- E. K DOA produktu reklamovaného koncovým spotřebitelem do 30 dnů od data prodeje, na který je požadovaný proces DOA musí být k produktu přiložen originální nákupní doklad s datem prodeje produktu zákazníkovi. Pokud DOA požadavek uplatňuje distributor, tato lhůta je prodloužena na 60 dní od data jeho nákupu od výrobce. Tato skutečnost musí být doložena relevantními dokumenty (nákupní doklad / faktura spolu se sériovým číslem zařízení).
- F. Za závazné datum pro uznání 30 denní lhůty je považováno datum převzetí zařízení prodejcem od koncového spotřebitele.
- G. Nesmí dojít k porušení Záručních podmínek, které jsou uvedeny v Návodu k používání produktu, který je přibalen k produktu, a ani k porušení Všeobecných záručních podmínek výrobce.
- H. Neúplné balení, záměny a mechanická poškození řeší prodejci a distributoři podle procesů operačního manuálu.
- I. K zařízení musí být přiložen průvodní dokument, který musí obsahovat:
  - a. Produktové číslo (PN) zařízení
  - b. Obchodní název zařízení
  - c. Sériové číslo zařízení (SN)
  - d. Adresu žadatele o schválení DOA procesu
  - e. Popis vady
  - f. Kontaktní telefonní číslo
  - g. E-mailovou adresu žadatele
- J. Tento proces nemůže být aplikován na produkty s ON-site zárukou.**

Konečné rozhodnutí o vadě a kosmetickém stavu výrobku provede SWISS CZ s.r.o. ihned po doručení všech podkladů tak, jak je uvedeno výše a v technickém posouzení produktu.

### 2. Postup prodejce při DOA procesu

- A. Koncový spotřebitel nárokuje DOA proces u prodejce.

- B. Prodejce pošle zařízení na své náklady na adresu:

**SWISS CZ s.r.o.**

**Slavíkova 6142/18d**

**708 00 Ostrava**

**[doa@swissit.cz](mailto:doa@swissit.cz)**

**Tel. +420 558 362 284**

- C. Obal zařízení označí výrazně nápisem „DOA“.

### **3. Proces SWISS CZ s r.o.**

- A. Přijetí zařízení, evidence zařízení do interního systému servisního partnera.
- B. Technická a vizuální analýza stavu zařízení, porovnání technických parametrů.
- C. Servisní středisko vydá rozhodnutí o DOA do dvou pracovních dnů od přijetí DOA zařízení.
- D. Pro zařízení, která nevykazují žádnou hardwarovou vadu provede smazání uživatelských dat a spustí proces recovery do továrního nastavení. Zařízení bude odesláno zpět žadateli na náklady žadatele (distributor, dealer, prodejce).
- E. Zařízení, které vykazuje hardwarovou vadu a splňuje podmínky DOA procesu zůstává v servisním středisku. Servisní středisko zašle na žadatele o DOA servisní protokol, který potvrzuje HW vadu zařízení, a splnění DOA procesu.
- F. Servisní protokol odešle formou e-mailu subjektu, který požadoval DOA proces.
- G. U předem definovaných zařízení s prokázanou hardwarovou vadou servisní partner provede ekologickou likvidaci zařízení, pokud ho o to požádá výrobce HP.
- H. V případě, že zařízení nebude splňovat podmínky DOA procesu, může servisní partner SWISS CZ s.r.o. nabídnout prodejci placenou opravu za podmínky, že vada vznikla porušením záručních podmínek výrobce, nebo může nabídnout placenou službu znovuobnovení operačního systému, pokud je vada softwarového charakteru – aplikace třetích stran mimo zakoupený OS.