

Procedura DOA przyjęcia do reklamacji komputerów ADAX

1. Procedura DOA przyjęcia do reklamacji komputerów ADAX polega na możliwie jak najszybszej wymianie wadliwego sprzętu na nowy.
2. Warunki przyjęcia do reklamacji komputerów ADAX w trybie DOA:
 - Produkt musi być zakupiony w INCOM
 - Produkt jest uszkodzony lub nie działa zgodnie z przeznaczeniem
 - Produkt został zgłoszony w systemie producenta (infolinia 071 358 81 70) i ma nadany numer sprawy.
 - Reklamacja DOA może nastąpić, gdy od zakupu w INCOM nie minęło więcej, niż 7 dni roboczych.
3. Procedura DOA **dotyczy** komputerów ADAX cennikowych, o indeksach zaczynających się od symboli ZAAX; ZBAX; ZDAX; ZKAX; ZEAX, które w momencie zgłoszenia znajdują się na stanie magazynu handlowego INCOM.
4. Procedura DOA **nie dotyczy** komputerów ADAX produkowanych na zamówienie specjalne, o indeksach zaczynających się od symboli ZLAX; ZFAX; ZVAX; ZPAX, niedostępnych w magazynie handlowym INCOM.
5. Produkty, które nie podlegają procedurze reklamacji DOA podlegają naprawie w serwisie INCOM .

Procedura postępowania

1. Sprawdzić uszkodzenie, dokładnie zdiagnozować sprzęt.
2. Skontaktować się z infolinią 071 358 81 70 (podając nr kontrahenta w INCOM, model i numer seryjny sprzętu) celem zweryfikowania występującego problemu i nadania numeru autoryzacji, który jest niezbędny do przeprowadzenia procedury DOA.
3. W dniu otrzymania autoryzacji klient powinien zamówić nową sztukę tego samego modelu komputera.
4. Wypełnić formularz zgłoszeniowy RMA na stronie: www.serwis.incom.pl lub www.online.incom.pl (po zalogowaniu):
 - podać nr seryjny i nacisnąć przycisk „**Znajdź towar**”
 - w polu „**Opis uszkodzenia**” podać „**Procedura DOA ADAX**”, rodzaj uszkodzenia i nr autoryzacji (pkt. 2)
 - sprawdzić poprawność danych i nacisnąć przycisk „**Wyślij**”
5. Poczekać na akceptację zgłoszenia serwisowego.
6. Sprzęt należy wysłać do Serwisu INCOM w ciągu maksymalnie 2 dni od daty akceptacji zgłoszenia.
7. Wysyłany sprzęt musi być: kompletny, z oryginalnymi wszystkimi elementami, z numerem seryjnym takim jak na komputerze, właściwie zabezpieczony na czas transportu w opakowaniu fabrycznym (folia, styropianowe wypełnienie, taśma).
8. Wysyłany sprzęt musi być dokładnie oznaczony (lista wysyłkowa INCOM z numerem RMA, nr autoryzacji, oraz dopiskiem „**Procedura DOA ADAX**”).

- 9.** Towar z procedury DOA jest rozpatrywany w pierwszej kolejności przez serwis. Jeżeli w czasie testów komputer okaże się sprawny, klientowi zostaną zafakturowane koszty logistyczne i testowania.
- 10.** Po potwierdzeniu, że w dniu wystawienia autoryzacji została zamówiona nowa sztuka tego samego modelu komputera, na reklamowany powstanie faktura korygująca w ciągu 14 dni od dnia przyjęcia komputera do serwisu.
- 11.** W przypadku braku faktury na nowy komputer, reklamacja przechodzi w normalny tryb, a klientowi zostanie zwrócony naprawiony komputer, przywrócony do stanu fabrycznego.