

## Warunki konieczne by sprzęt został zdefiniowany jako DOA

- Produkt musi być zakupiony bezpośrednio w INCOM
- Produkt po otwarciu opakowania okazuje się uszkodzony mechanicznie, np. połamany
- Produkt po otwarciu opakowania okazuje się niekompletny (np. brak myszki; torby)
- Produkt jest uszkodzony lub nie działa zgodnie z przeznaczeniem
- Produkt można reklamować w ciągu 7 dni od dnia sprzedaży do klienta końcowego nie później niż w ciągu **30 dni** od daty zakupu w INCOM
- Produkt można reklamować w ciągu **7 dni** od daty zakupu w INCOM, gdy nie nastąpiła sprzedaż do klienta końcowego
- Produkty, które nie podlegają procedurze DOA podlegają naprawie w autoryzowanym serwisie notebooków ASUS

## Procedura DOA ASUS

1. Sprawdzić uszkodzenie, dokładnie zdiagnozować sprzęt.
2. Wypełnić formularz zgłoszeniowy RMA na stronie na stronie:  
<http://www.serwis.incom.pl/> lub [www.online.incom.pl](http://www.online.incom.pl) (po zalogowaniu):
  - Podać numer seryjny i nacisnąć przycisk "**Znajdź towar....**"
  - Sprawdzić poprawność danych i nacisnąć przycisk "**Wyślij**"
  - W przypadku, gdy system nie znajdzie numeru seryjnego proszę wprowadzić datę i numer faktury zakupu w Incom, model i numer seryjny sprzętu i opis usterki i nacisnąć przycisk "**Wyślij**"
3. Począkać na potwierdzenie/nadanie numeru zlecenia od pracownika odpowiedzialnego za procedury w centrali
4. Sprzęt należy wysłać do Serwisu INCOM w ciągu maksymalnie 5 dni od daty otwarcia zlecenia. Towar można wysłać, gdy zgłoszenie RMA w Incom jest zaakceptowane
5. **Wysyłany sprzęt musi być kompletny, właściwie opakowany, w opakowanie oryginalne oraz zabezpieczony na czas transportu ( folia, taśma )**
6. Skompletować i dołączyć do produktu dokumenty: kopię faktury odbiorcy końcowego
7. Wysyłany sprzęt musi być dokładnie oznaczony (Lista Wysyłkowa INCOM z numerem RMA).
8. Oryginalne opakowanie nie może być oklejone żadnymi nalepkami, za wyjątkiem taśmy przeźroczystej.
9. Po potwierdzeniu uszkodzenia następuje wymiana , bądź korekta. Jeśli uszkodzenie nie zostało potwierdzone następuje zwrot urządzenia.
10. W przypadku, gdy w uwagach na stronie pojawi się prośba o dostarczenie faktury zakupu w Incom proszę o przesłanie jej w formie elektronicznej na adres [serwis@incom.pl](mailto:serwis@incom.pl)
11. W przypadku, gdy sprzęt nie ma klienta końcowego: należy wypełnić formularz zgłoszeniowy RMA na stronie na stronie: [www.serwis.incom.pl](http://www.serwis.incom.pl) lub [www.online.incom.pl](http://www.online.incom.pl) (po zalogowaniu) i oczekiwać na zatwierdzenie zgłoszenia.