

## Procedura reklamacji przedsprzedażnej sprzętu firmy Hewlett Packard

---

1. Produkt musi być zakupiony w INCOM.
2. Produkt po otwarciu opakowania okazuje się uszkodzony mechanicznie, np. połamany.
3. Produkt jest uszkodzony lub nie działa zgodnie z przeznaczeniem.
4. Produkt można reklamować w ciągu 30 dni od daty zakupu w INCOM.
5. Produkt posiada niewypełnioną kartę gwarancyjną.
6. Produkt został zgłoszony w systemie HP i ma nadany numer sprawy lub był w serwisie HP i tam nadano mu numer sprawy wystawiając odpowiedni dokument..
7. Produkty, które nie podlegają procedurze reklamacji przedsprzedażnej podlegają naprawie w serwisie HP.

### Procedura postępowania

1. Sprawdzić uszkodzenie, dokładnie zdiagnozować sprzęt.
2. 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):
  - 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**”
  - W przypadku notebooków, ipaq'ów, urządzeń laserowych oraz urządzeń BussinesInkJet należy najpierw skontaktować się z COK HP (Centrum Obsługi Klienta HP) nr tel. 022 566 60 00 celem nadania numeru Call ID (numer sprawy HP) oraz otrzymania zwrotnie autoryzacji HP. Numer ten nie upoważnia do automatycznej wymiany sprzętu na inny sprawny, lecz jest tylko identyfikatorem w systemie HP i winien być wpisany do informacji o opisie uszkodzenia.
3. Poczekać 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, z numerem seryjnym takim, jak na drukarce oraz zabezpieczony na czas transportu ( folia, taśma ).
6. Skompletować i dołączyć do produktu dokumenty: kopię faktury odbiorcy końcowego, dokument autoryzacji HP w formie pisemnej (przykładowy dokument poniżej).
7. Wysyłany sprzęt musi być dokładnie oznaczony (Lista Wysyłkowa INCOM z numerem RMA i nr autoryzacji HP).
8. Oryginalne opakowanie nie może być oklejone żadnymi nalepkami, za wyjątkiem taśmy przeźroczystej.
8. Po potwierdzeniu uszkodzenia następuje wysyłka sprzętu do producenta lub jeśli uszkodzenie nie zostało potwierdzone następuje zwrot urządzenia. Serwis HP dokona tego w terminie nie dłuższym niż 30 dni roboczych od daty otrzymania urządzenia.

**UWAGA!** Jeśli sprzęt posiada dokument z Serwisu HP o nadaniu numeru przez serwis i wymianie, nie podlega sprawdzaniu tylko wymianie. Należy do urządzenia załączyć oryginał dokumentu z serwisu HP.

**9. Postępować według wskazówek osoby odpowiedzialnej za procedury w Serwisie Centralnym**

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).

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.