Realizacja reklamacji dysków HGST w serwisie producenta

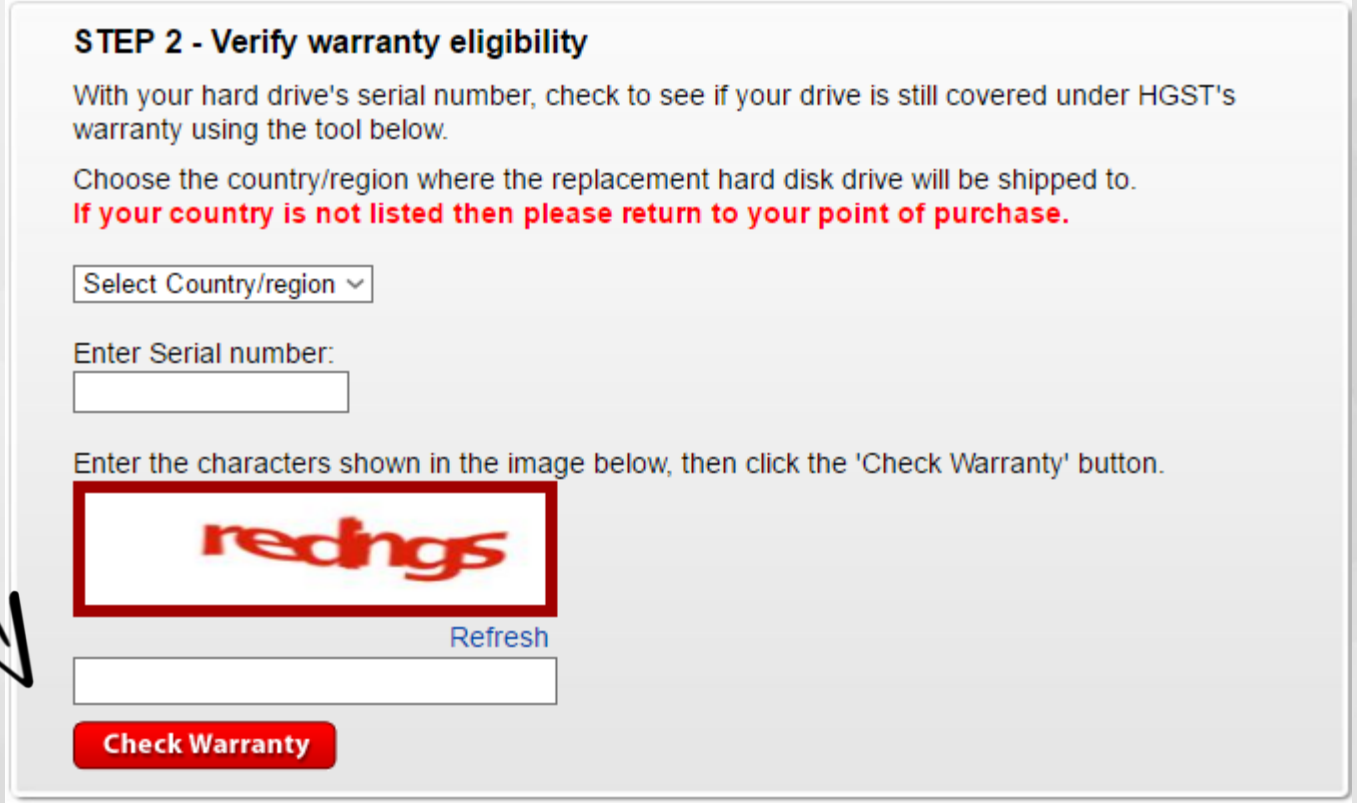
HGST

a Western Digital brand

Krok 1 - Weryfikacja pod kątem okresu gwarancji

Aby przeprowadzić prawidłowo reklamację produktu, należy sprawdzić okres gwarancji. Można tego dokonać poprzez stronę producenta -> https://www2.hgst.com/portal/site/en/support/warranty/

Po wypełnieniu wszystkich pól należy wcisnąć przycisk "**Check Warranty**" aby przejść do następnego etapu.



HGST a Western Digital brand

incom GROUP

Krok 1 - Jak znaleźć numer seryjny dysku?

W tym miejscu znajduje się numer seryjny dysku

HGST a Western Digital brand

incom GROUP

Krok 2 – Wykonanie zgłoszenia reklamacyjnego

Po wprowadzeniu numeru seryjnego formularz przechodzi do weryfikacji pod kątem okresu gwarancji.
Jeśli zgłaszany produkt jest na gwarancji możemy przejść do portalu RMA
https://www2.hgst.com/warranty/index_serial.do

QUICK WARRANTY CHECK RESULTS

Serial number	Expiration date (YYYY-MM-DD)
D31GDJNE	2019-11-17

While the warranty Quick Check may show this hard drive has a valid warranty, NOT ALL WARRANTIES ARE TRANSFERABLE, therefore this Quick Check is not a guarantee of warranty entitlement.

Natomiast jeśli zgłaszany dysk jest po gwarancji i pojawia się następująca informacja, należy skontaktować się poprzez podany formularz w celu przedstawienia dowodu zakupu w celu aktualizacji gwarancji.
https://support.wdc.com/support/case2.aspx?t=hgst

QUICK WARRANTY CHECK RESULTS

Serial number	Expiration date (YYYY-MM-DD)
49CTA8GR	The drive is not valid for warranty through HGST. Please return product to your point of purchase.

While the warranty Quick Check may show this hard drive has a valid warranty, NOT ALL WARRANTIES ARE TRANSFERABLE, therefore this Quick Check is not a guarantee of warranty entitlement.

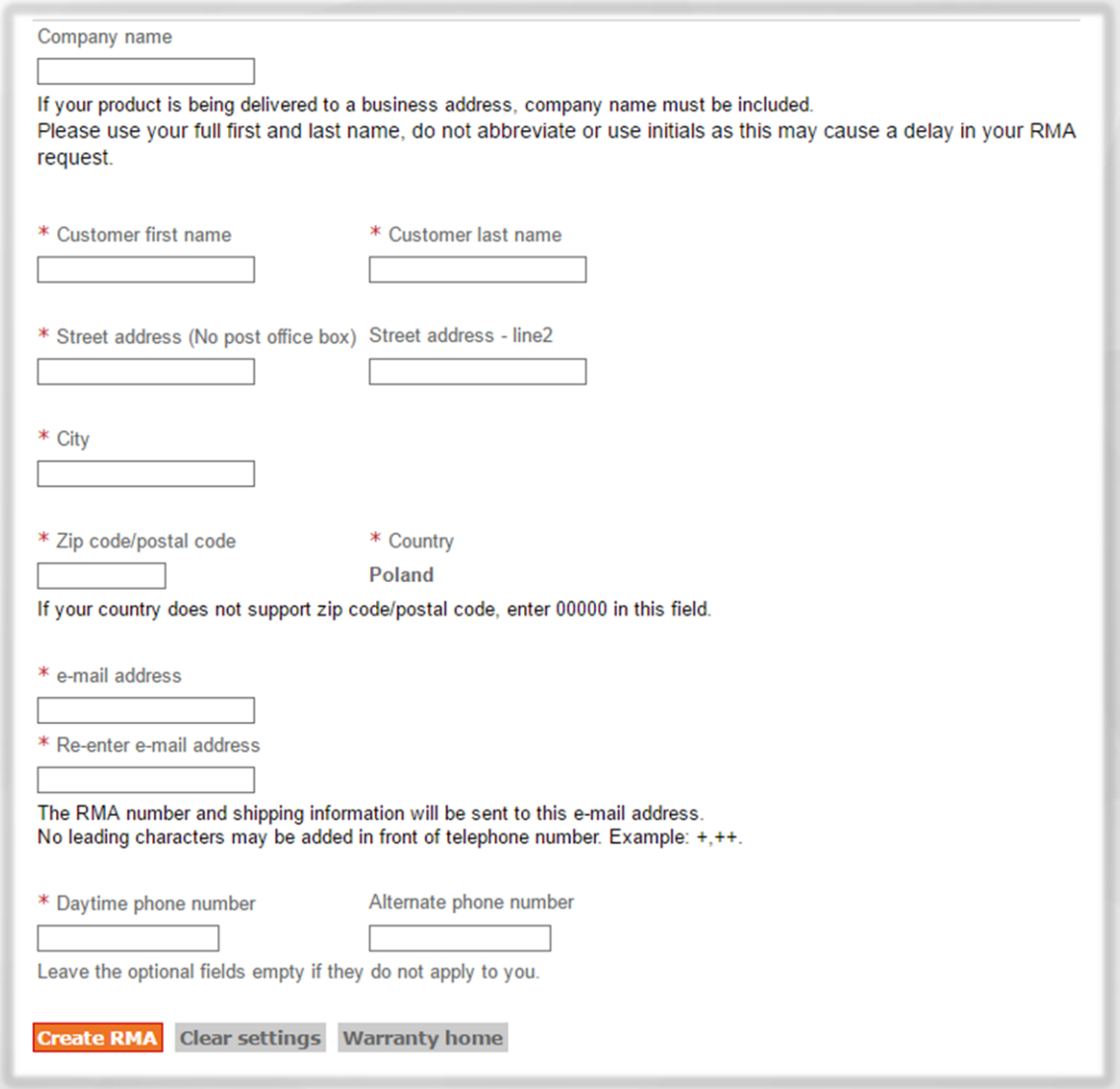
HGST a Western Digital brand

incom GROUP

Krok 2 – Wykonanie zgłoszenia reklamacyjnego

W kolejnym etapie producent wymaga aby podać dane adresowe niezbędne podczas spedycji.

- Po wprowadzeniu danych do wymaganych pól pojawi się strona z warunkami odnośnie zgłoszenia RMA do producenta oraz formularz zgłoszeniowy.
- Należy podać dane osobowe, adres, telefon kontaktowy oraz e-mail na który zostaną wysłane informację dotyczące wysyłki oraz numer RMA.
- Po wypełnieniu danych należy zatwierdzić przyciskiem **Create RMA**.



Company name

If your product is being delivered to a business address, company name must be included.
Please use your full first and last name, do not abbreviate or use initials as this may cause a delay in your RMA request.

* Customer first name

* Customer last name

* Street address (No post office box)

Street address - line2

* City

* Zip code/postal code

* Country

Poland

If your country does not support zip code/postal code, enter 00000 in this field.

* e-mail address

* Re-enter e-mail address

The RMA number and shipping information will be sent to this e-mail address.
No leading characters may be added in front of telephone number. Example: +,++.

* Daytime phone number

Alternate phone number

Leave the optional fields empty if they do not apply to you.

Create RMA | Clear settings | Warranty home

HGST a Western Digital brand

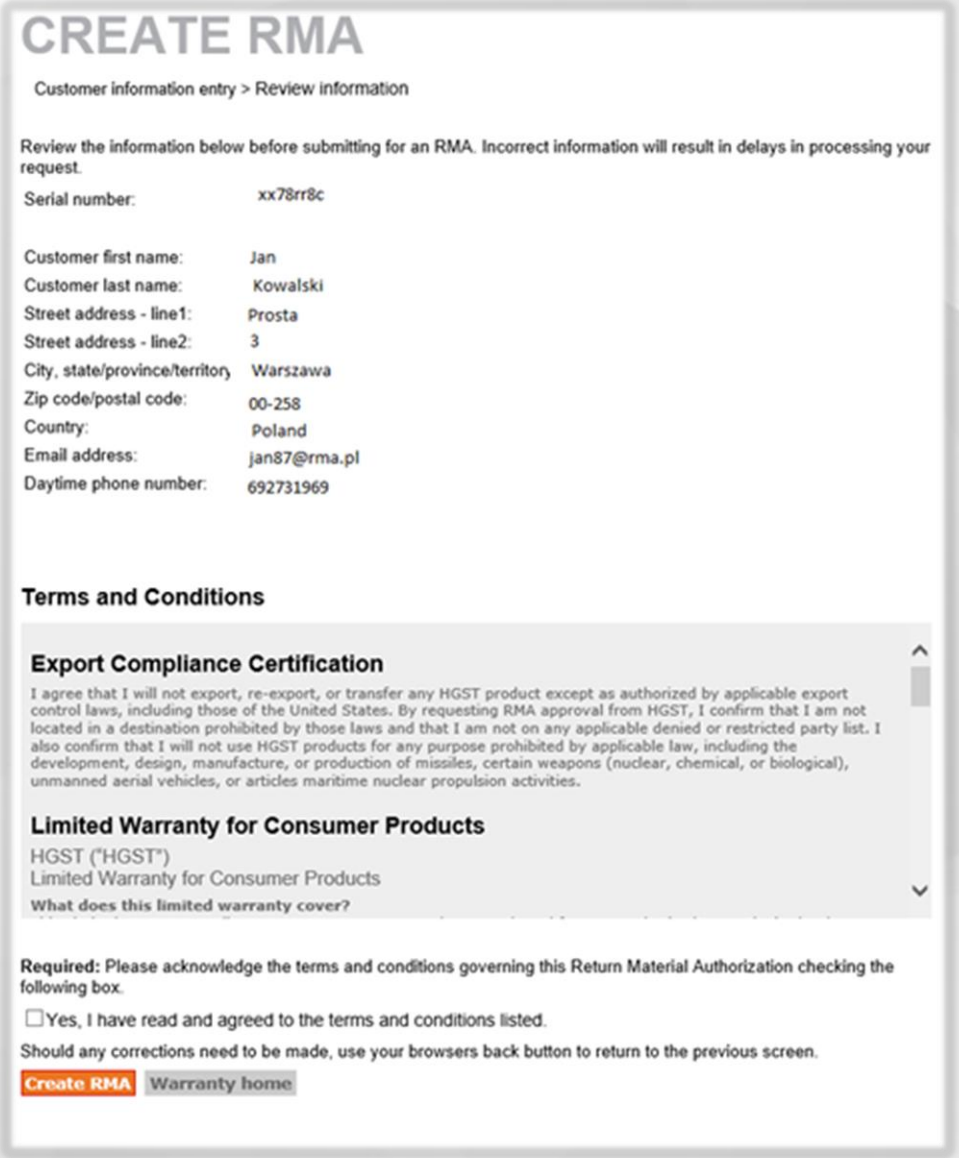
incom GROUP

Krok 2 – Wykonanie zgłoszenia reklamacyjnego

Następnie system wyświetli podane przez Państwa informacje oraz warunki reklamacyjne dostępne również pod tym adresem: http://www.hgst.com/support/hard-drive-support/warranty-returns/warranty

Prosimy o weryfikację wprowadzonych danych, w przypadku niezgodności może dojść do opóźnień w realizacji bądź pomyłki przy spedycji.

Ponownie należy potwierdzić formularz zgłoszeniowy przyciskiem **Create RMA**



CREATE RMA

Customer information entry > Review information

Review the information below before submitting for an RMA. Incorrect information will result in delays in processing your request.

Serial number:	xx78rr8c
Customer first name:	Jan
Customer last name:	Kowalski
Street address - line1:	Prosta
Street address - line2:	3
City, state/province/territory	Warszawa
Zip code/postal code:	00-258
Country:	Poland
Email address:	jan87@rma.pl
Daytime phone number:	692731969

Terms and Conditions

Export Compliance Certification

I agree that I will not export, re-export, or transfer any HGST product except as authorized by applicable export control laws, including those of the United States. By requesting RMA approval from HGST, I confirm that I am not located in a destination prohibited by those laws and that I am not on any applicable denied or restricted party list. I also confirm that I will not use HGST products for any purpose prohibited by applicable law, including the development, design, manufacture, or production of missiles, certain weapons (nuclear, chemical, or biological), unmanned aerial vehicles, or articles maritime nuclear propulsion activities.

Limited Warranty for Consumer Products

HGST ("HGST")
Limited Warranty for Consumer Products

What does this limited warranty cover?

Required: Please acknowledge the terms and conditions governing this Return Material Authorization checking the following box.

☐ Yes, I have read and agreed to the terms and conditions listed.

Should any corrections need to be made, use your browsers back button to return to the previous screen.

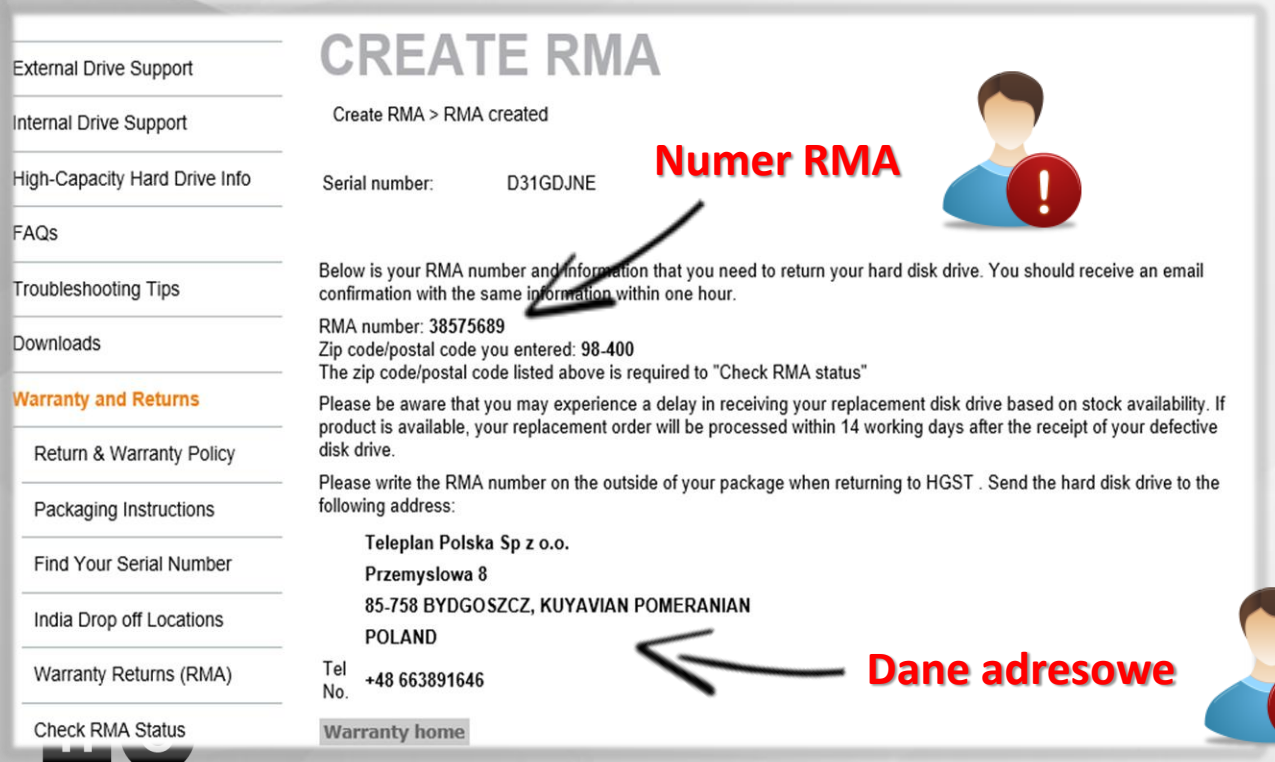
Create RMA | Warranty home

HGST a Western Digital brand

incom GROUP

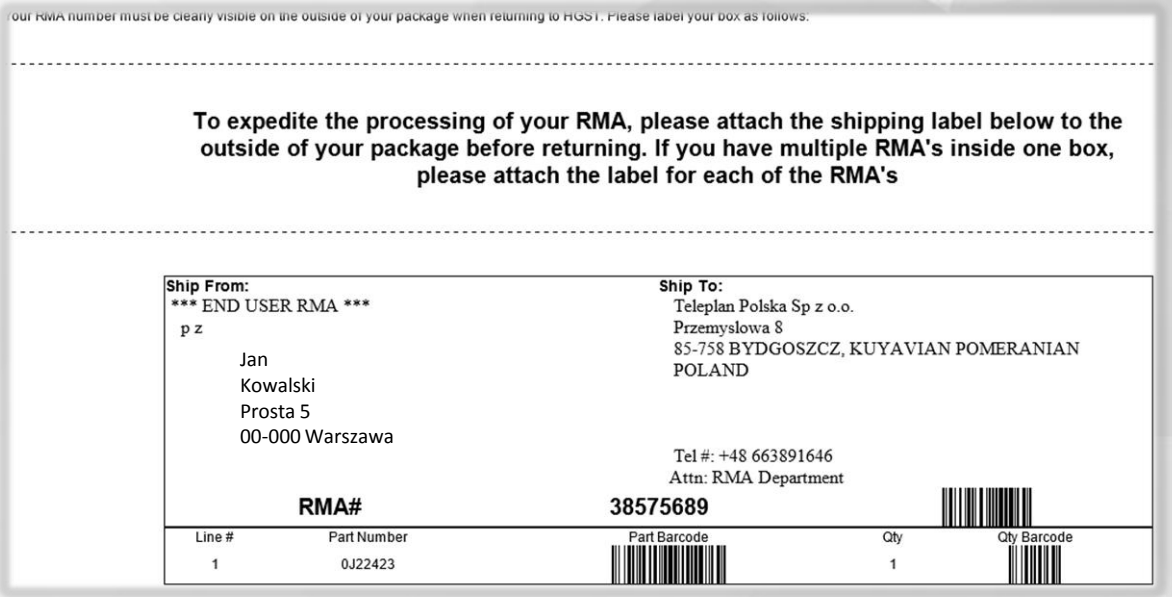
Krok 2 – Wykonanie zgłoszenia reklamacyjnego

System nadaje nam numer RMA i podaje instrukcje odnośnie realizacji reklamacji.
Poniżej został również podany adres gdzie należy wysłać przesyłkę.



Przy pomyślnym wygenerowaniu numeru RMA na adres e-mail otrzymujemy etykietę przewozową, którą należy nakleić na zewnątrz paczki.

Etykieta przewozowa



HGST a Western Digital brand

incom GROUP

Krok 3 – Przygotowanie przesyłki oraz zalecenia producenta

- Przed wysyłką do HGST należy upewnić się że numer RMA został zatwierdzony oraz umieścić go w widocznym miejscu na zewnątrz paczki.
- Wszystkie wysyłki bez etykiety z numerem RMA zostaną zwrócone na koszt adresata.
- Producent musi otrzymać zgłaszany produkt w ciągu **30 dni** od zatwierdzenia zgłoszenia, jeśli w tym czasie reklamacja nie zostanie dostarczona zgłoszenie zostanie anulowane.
- Na czas transportu produkty muszą być zabezpieczone przed wyładowaniami elektrostatycznymi (ESD) oraz przed uszkodzeniem mechanicznym.

- Zgłoszenie zostanie odrzucone jeśli dostarczony produkt nie zostanie zabezpieczony zgodnie ze wskazówkami producenta.

Krok 3 – Przygotowanie przesyłki oraz zalecenia producenta

Reklamowany dysk musi zostać umieszczony w specjalnym woreczku antystatycznym (**ESD**) Niezastosowanie się do tego zalecenia będzie skutkować odmową i unieważnieniem gwarancji na ten produkt. Poniżej przykłady prawidłowego przygotowania produktu na czas transportu

HGST a Western Digital brand

incom GROUP

Krok 3 – Przygotowanie przesyłki oraz zalecenia producenta

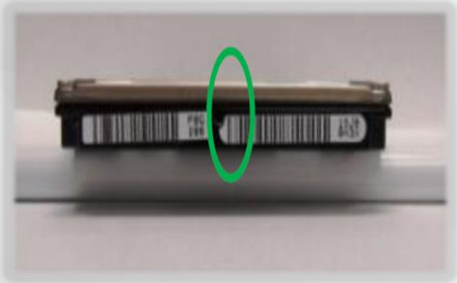
Każdy dysk musi być odpowiednio zabezpieczony przez inny materiał np. folię bąbelkowa, piankę zabezpieczającą, lub inny chroniący przed uszkodzeniem w trakcie transportu. Poniżej przykłady:

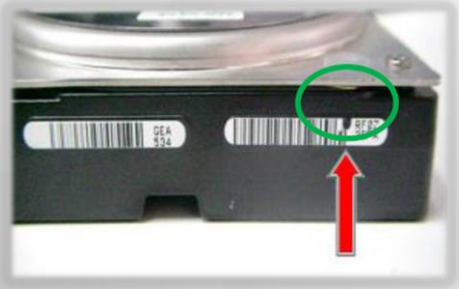
Zalecany sposób przygotowania towaru

Nieprawidłowe przygotowanie przesyłki

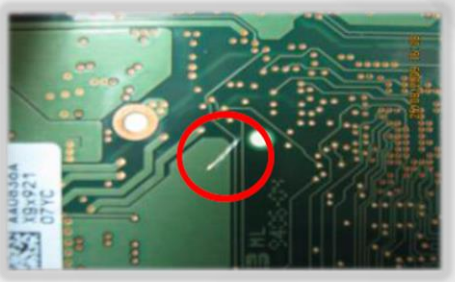
Krok 4 – Uszkodzenia mechaniczne – akceptacje i odmowy producenta

Producent akceptuje poniższe niezgodności





Producent odmawia w przypadku poniższych niezgodności



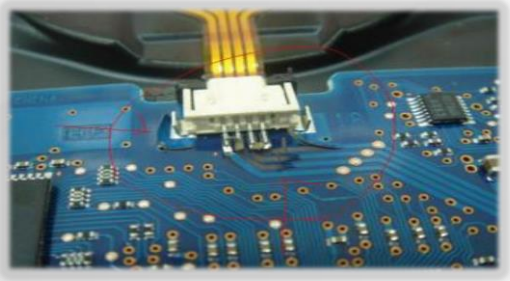
a Western Digital brand

incom GROUP

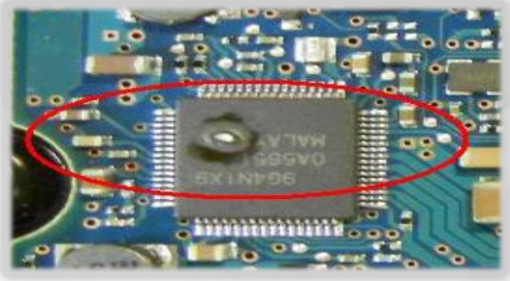
Uszkodzenia mechaniczne – odmowa producenta

Zniszczenie lub brak etykiety nad PCB

Zniszczone złącze na spodzie dysku



Spalony chip



Uszkodzenie narożnika dysku

Oderwana etykieta na dysku 3,5”

Złamane piny w złączu SATA

Spalone komponenty

Głębokie rysy spowodowane niewłaściwym montażem

Uszkodzenie lub brak plomby

Uszkodzenie złącza SATA

Uszkodzone komponenty

Uszkodzenie lub brak śruby na górnej pokrywie dysku

a Western Digital brand

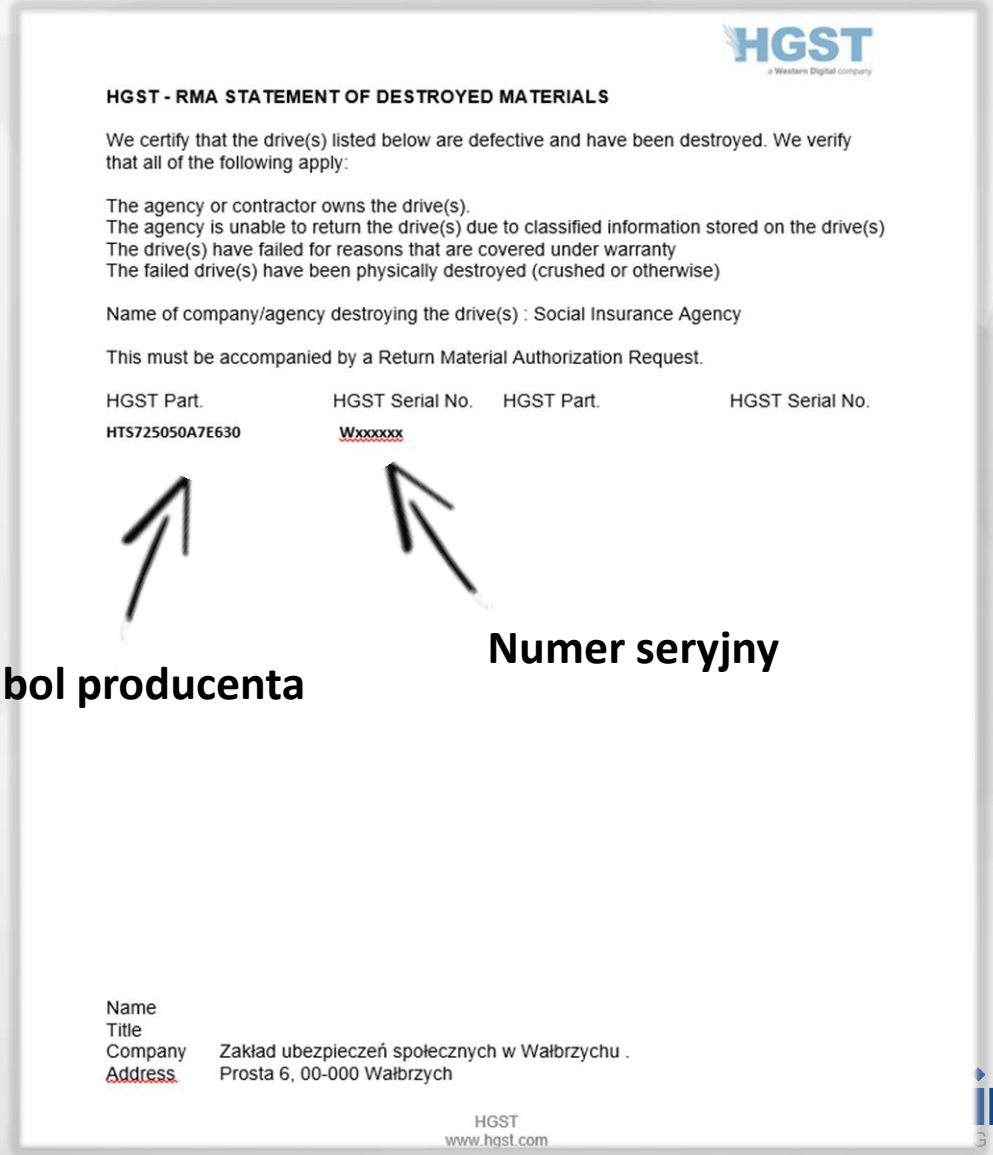
incom GROUP

Realizacja reklamacji dla instytucji Państwowych z wrażliwymi danymi

- W przypadku zgłoszenia dysków twardych przez instytucje lub agencje państwowe należy wypełnić specjalny formularz. Aktualny dokument otrzymają Państwo po kontakcie z pomocą techniczną pod tym adresem [link], producent również wskaże dalszy tor postepowania.

- Należy w nim podać nazwę instytucji, symbol producenta, numer seryjny oraz dane adresowe zgłaszającego organu.

- Wszelkie informacje muszą być zawarte w języku angielskim



HGST - RMA STATEMENT OF DESTROYED MATERIALS

We certify that the drive(s) listed below are defective and have been destroyed. We verify that all of the following apply:

The agency or contractor owns the drive(s).
The agency is unable to return the drive(s) due to classified information stored on the drive(s)
The drive(s) have failed for reasons that are covered under warranty
The failed drive(s) have been physically destroyed (crushed or otherwise)

Name of company/agency destroying the drive(s) : Social Insurance Agency

This must be accompanied by a Return Material Authorization Request.

HGST Part.	HGST Serial No.	HGST Part.	HGST Serial No.
HTS725050A7E630	Wxxxxxx		

Symbol producenta

Numer seryjny

Name
Title
Company Zakład ubezpieczeń społecznych w Wałbrzychu .
Address Prosta 6, 00-000 Wałbrzych

HGST
www.hgst.com

HGST a Western Digital brand

incom GROUP