

Realizacja reklamacji w trybie DOA dla produktów marki
APC



by Schneider Electric

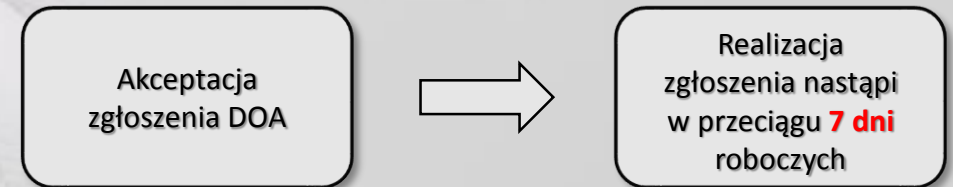
Realizacja reklamacji w trybie DOA dla produktów marki APC – Informacje ogólne

Zgłoszenie w trybie DOA można dokonać w okresie nie dłuższym niż **30 dni kalendarzowych od momentu zawarcia transakcji**. Do finalizacji procesu niezbędna jest faktura/paragon zakupu jako dowód uprawniający do wykonania zgłoszenia w trybie DOA.

Przesyłka powinna zawierać: wypełnione zgłoszenie serwisowe, serwisowane urządzenie, oryginał dowodu zakupu urządzenia.

Należy pamiętać, że zgodnie z warunkami na karcie gwarancyjnej **producent zastrzega sobie możliwość obciążenia klienta dodatkowymi kosztami** wynikającymi z braku wyposażenia bądź uszkodzeń mechanicznych. Zwracany produkt powinien być w komplecie z akcesoriami, bez uszkodzeń mechanicznych w oryginalnym opakowaniu jako towar pełnowartościowy.

Termin realizacja zgłoszenia DOA



Realizacja reklamacji w trybie DOA dla produktów marki APC – Wykonanie zgłoszenia



Aby wykonać zgłoszenie DOA należy w pierwszej kolejności telefonicznie zweryfikować poprawność reklamacji pod numerem: **+22 511 84 64**.

Kolejnym krokiem jest przygotowanie numeru seryjnego, dokumentu sprzedaży (faktura/paragon) oraz podanie konsultantowi dokładnego opisu uszkodzenia.

Przykładowy numer modelu

numer seryjny



Po weryfikacji zasadności zgłoszenia przez konsultanta następuje akceptacja reklamacji wraz z nadaniem numeru zgłoszenia. Kolejnym krokiem jest przygotowanie produktu do wysyłki.

Zgodnie z zaleceniami producenta odpowiednio zabezpieczona przesyłka powinna być oznaczona z wierzchu numerem RMA (nr zgłoszenia) oraz z dołączoną fakturą zakupu wewnątrz paczki.

Realizacja reklamacji w trybie DOA dla produktów marki APC – Wykonanie zgłoszenia cz. 2



- Firma APC określa z klientem odbiór urządzenia na swój koszt do serwisu.
- Przesyłka powinna zawierać: wypełnione zgłoszenie serwisowe, serwisowane urządzenie (pełnowartościowe) oraz oryginał dowodu zakupu urządzenia.
- Serwis APC po otrzymaniu przesyłki otwiera zlecenie serwisowe oraz informuje o statusie usługi.
- Po dokonaniu weryfikacji i przyjęciu urządzenia serwis firmy APC odsyła/wydaje nowe urządzenie Klientowi bądź wymienia wadliwy komponent (bateria).
- Końcowa decyzja o sposobie finalizacji reklamacji DOA należy do serwisu producenta APC



Realizacja reklamacji w trybie DOA dla produktów marki APC – Wyłączenia

Produkty firmy APC są objęte gwarancją w momencie prawidłowej obsługi urządzenia zgodnie z przeznaczeniem oraz na zasadach przewidzianych w karcie gwarancyjnej.

Gwarancja nie pokrywa strat wykonanych przez czynniki zewnętrzne w tym, ale i nie ograniczając się do utraty danych lub strat o charakterze finansowym.

1. APC odpowiada wyłącznie za wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym urządzeniu. Gwarancją nie są objęte wady powstałe z innych przyczyn, a w szczególności: wady i uszkodzenia spowodowane użytkowaniem niezgodnym z instrukcją obsługi, zerwanie plomby gwarancyjnej, powstałe w wyniku próby samodzielnej naprawy lub naprawy przez osoby nieuprawnione (za „uprawnione” firma APC uznaje wyłącznie serwis APC), jakiegokolwiek samowolne przeróbki i zmiany konstrukcyjne.
2. Gwarancją nie są objęte uszkodzenia mechaniczne, termiczne, zalania cieczą, zawilgocenia oraz inne uszkodzenia spowodowane niewłaściwą eksploatacją.
3. Gwarancją nie są objęte bezpieczniki.
4. Brak oryginału dokumentu potwierdzającego zakup urządzenia powoduje utratę uprawnień z tytułu gwarancji. Dokument zakupu musi jednoznacznie określać serwisowane urządzenie (model oraz numer seryjny)