

DOA proces pro produkty HP platný od 1.2.2015

Definice DOA zařízení:

- DOA (Vadný při doručení) produkt v chápání HP CZ je nefunkční produkt, který dosud nebyl prodán prodejcem, dealerem nebo je prokazatelně vadný ihned po prodeji koncovému spotřebiteli.
- Vadný produkt znamená HW technicky vadný. Vadný produkt je produkt, který i přes provedení firmware aktualizací, přeformátování, obnovení do továrního nastavení má vadu, která znemožňuje užívání, pro které je předurčen.
- Nárok na DOA řešení reklamace je možné uplatnit do 30 dnů od data prodeje, uvedeném na prodejním dokladu.
- AGEM.CZ přijímá požadavky na DOA řešení jen u zboží zakoupeného v AGEM.CZ
- Netýká se spotřebního materiálu

Podmínky definice DOA:

- DOA produkt musí být dodán k posouzení s kompletním příslušenstvím a dokumentací. Včetně originálního obalového materiálu.
- DOA produkt nesmí vykazovat žádné známky opotřebení, přípustné je pouze sejmutí ochranných fólií a neznatelné známky opotřebení na nožičkách. U tiskáren je přípustné vložení náplní a spotřebního materiálu. Pevný disk přístroje musí obsahovat původní tovární logickou strukturu, pokud není vadný samotný HDD.
- Nesmí být porušeny Záruční podmínky v Návodu k použití přiložené u produktu, ani Všeobecné záruční podmínky pro produkty HEWLETT-PACKARD uveřejněné na adrese: h10126.www1.hp.com/files/podpora-vseobecne-zarucni-podminky.pdf
- Neúplná balení, záměny a mechanická poškození se nepovažují za DOA reklamaci a jsou individuálně posuzovány v rámci standardní reklamace.
- Produkt musí být označen číslem AVZ nebo žádostí o DOA reklamaci obsahující:
 - PN
 - Název produktu.
 - SN
 - Adresu žadatele o uznání DOA produktu.
 - Podrobný popis projevu závady.
 - Kontaktní telefonní číslo.
 - Mail na osobu řešící DOA produkt
 - Číslem AVZ, které partner získá na stránkách AGEM.CZ
 - Číslem nákupního dokladu a kopií dokladu na koncového spotřebitele (pokud byl produkt prodán koncovému spotřebiteli)

- Za rozhodné pro posouzení, jestli se jedná o DOA proces či nikoliv je považován datum fyzického doručení do AGEM.CZ (Pospíchalova 1093, 19800 Praha 9), který musí být do 30ti dní od data prodeje dealerovi nebo koncovému spotřebiteli a současně musí dojít ke splnění podmínek pro uplatnění DOA reklamace)
- Tento proces **není aplikovatelný** na produkty s ON-site zárukou.
- Reklamaci v režimu DOA procesu smí v AGEM.CZ nárokovat jen ten partner, kterému byl produkt prokazatelně fakturován.
- Produkt nárokovaný v rámci DOA procesu musí být opatřen číslem AVZ nebo žádostí o DOA reklamaci. AVZ získá partner na stránkách www.agem.cz po zalogování v sekci přidělení AVZ. Obsah žádosti o DOA reklamaci naleznete více v tomto dokumentu. V obou případech musí být v popisu závady uvedeno „**DOA žádost**“ a závada musí být co nejpřesněji popsána. Dále musí být uveden požadavek na způsob ukončení DOA reklamace (nový kus / dobropis)

Ukončení DOA požadavku v rámci řešení reklamace:

- V případě potvrzené DOA jednotky bude reklamace vyřízena dle uvedeného požadavku partnera v AVZ. Pokud nebude způsob vyřízení v AVZ definován, bude vždy DOA reklamace uzavřena novým kusem.
- Nepotvrzené DOA jednotky se budou vracet a bez jakýchkoliv zásahů, bez oprav, včetně dat na náklady partnera uplatňující DOA reklamaci.
- V případě nedodržení podmínek pro uplatnění DOA reklamace bude produkt vyřízen v rámci standardní reklamace do 30ti dní a není možné nárokovat zaslání nového kusu

Poučení

- Jakékoliv vícenásobky vzniklé nedodržením tohoto postupu ze strany odběratele není možné u AGEM.CZ vymáhat.

V Praze 2.2.2015