



HUAWEI

**SERVICE & DOA
PROCESS**

Περιεχόμενα

1. Smartphones-Tablets | Mobiles

2. Wearables

3. Accessories

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SERVICE - DOA SMARTPHONES - TABLET | MOBILES

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ DOA

ΟΡΟΙ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ DOA

1- ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός του παρόντος εγγράφου είναι να καθορίσει τους όρους που ρυθμίζουν τις σχέσεις μεταξύ των συμβαλλομένων αναφορικά με την ισχύουσα διαδικασία για τα κινητά τηλέφωνα **HUAWEI** που πωλούνται και παραδίδονται από τη **GLOBALSAT** στον συνεργάτη και θεωρούνται προϊόντα DOA (Dead On Arrival - Νεκρά κατά την Άφιξη).

2. – ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ DOA

Ως συσκευή DOA (Dead on Arrival – Νεκρή κατά την Άφιξη) ορίζεται το προϊόν που πληροί όλες τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- 1) Διαπιστώνεται ότι η συσκευή είναι ελαττωματική εντός 14 (δεκατεσσάρων) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία αγοράς της από ένα τελικό χρήστη.
- 2) Ο χρόνος επιστροφής της συσκευής DOA από τον συνεργάτη , ΔΕΝ πρέπει να υπερβαίνει τις 20 ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής της στο κατάστημα .
- 3) Η συσκευή πρέπει να είναι καινούργια, με όλα τα εξαρτήματά της και στην αρχική συσκευασία της.
- 4) Θα προσκομίζεται ένα αποδεικτικό αγοράς από τον τελικό χρήστη (φωτοτυπία τιμολογίου ή απόδειξη αγοράς που να αναφέρει το IMEI της συσκευής μηχανογραφημένα).
- 5) Θα προσκομίζεται ένα αποδεικτικό επιστροφής (Δελτίο Αποστολής ή Δελτίο Ποσοτικής Παραλαβής) από το συνεργάτη στο οποίο θα αναφέρεται μηχανογραφημένο το IMEI της συσκευής
- 6) Οι δυσλειτουργίες που παρουσιάζει η συσκευή πρέπει να είναι πάντοτε συνέπεια εσωτερικού ελαττώματος της με την προϋπόθεση ότι η εν λόγω συσκευή χρησιμοποιείται από τον τελικό χρήστη για τον προοριζόμενο σκοπό της και δεν υπόκειται σε αμελή μεταχείριση ή κακή χρήση, ενώ ακολουθούνται οι οδηγίες της **HUAWEI** για χρήση και συντήρηση του Προϊόντος.
- 7) Πρέπει να ελέγχεται η υγρασία σύμφωνα με τους εξωτερικούς δείκτες της μπαταρίας, όπου υφίσταται.

3- ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Σημείο Πώλησης

1. Ο συνεργάτης θα επαληθεύει προηγουμένως ότι όλες οι Συσκευές που επιστρέφονται από τον τελικό χρήστη ή τους αντιπροσώπους και θεωρούνται DOA, πληρούν τις προϋποθέσεις που ορίζονται στο άρθρο 2 ανωτέρω.
2. Σε περίπτωση που διαπιστώνεται ότι τα Προϊόντα είναι DOA, ο συνεργάτης συμπληρώνει το Φύλλο Περιγραφής Ελαττώματος DOA (Παράρτημα 1) και ανταλλάσσει το Προϊόν με καινούργιο άμεσα στον πελάτη.
3. Όλες οι συσκευές που θεωρούνται από το συνεργάτη ως DOA και αποστέλλονται πέραν μίας περιόδου είκοσι (20) από την ημερομηνία αγοράς του πελάτη θα απορρίπτονται από την GLOBALSAT και δεν θα εμπίπτουν στη διαδικασία DOA.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ : Η πολιτική DOA αφορά συσκευές που έχουν αγοραστεί από τον όμιλο μας .

Παράρτημα 1

ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΒΛΑΒΗΣ ΚΙΝΗΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ (ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ DOA)																							
Επωνυμία καταστήματος: Διεύθυνση: Στοιχεία επικοινωνίας: Τηλέφωνο: Όνομα Υπευθύνου:																							
<u>Στοιχεία Συσκευής</u> Μοντέλο: IMEI: Αποστολή Παρελκόμενων: <table><tbody><tr><td>☐ Συσκευή</td><td>☐ Μπαταρία</td><td>☐ Καπάκι Μπαταρίας</td></tr><tr><td>☐ Κάρτα μνήμης</td><td>☐ Πλήρες Συσκευασία</td><td>☐ Κάρτα SIM</td></tr></tbody></table>			☐ Συσκευή	☐ Μπαταρία	☐ Καπάκι Μπαταρίας	☐ Κάρτα μνήμης	☐ Πλήρες Συσκευασία	☐ Κάρτα SIM															
☐ Συσκευή	☐ Μπαταρία	☐ Καπάκι Μπαταρίας																					
☐ Κάρτα μνήμης	☐ Πλήρες Συσκευασία	☐ Κάρτα SIM																					
<u>Περιγραφή Βλάβης</u> <table><tbody><tr><td>☐ Δεν Ανάβει</td><td>☐ Πρόβλημα Δικτύου</td><td>☐ Βλάβη πληκτρολογίου</td></tr><tr><td>☐ Βλάβη Μικροφώνου</td><td>☐ Βλάβη στην Κάρτα SIM</td><td>☐ Βλάβη στην κάμερα</td></tr><tr><td>☐ Πρόβλημα στα SMS</td><td>☐ Πρόβλημα στα MMS</td><td>☐ Δεν κάνει κλήσεις</td></tr><tr><td>☐ Βλάβη Οθόνης</td><td>☐ Βλάβη ακουστικού</td><td>☐ Βλάβη κουδουνιού</td></tr><tr><td>☐ Βλάβη στη Δόνηση</td><td>☐ Βλάβη στο μεγάφωνο</td><td>☐ Πρόβλημα στα πλαστικά</td></tr><tr><td>☐ Βλάβη στο GPS</td><td>☐ Βλάβη στην κάρτα μνήμης</td><td>☐ Βλάβη στο WIFI</td></tr><tr><td>☐ Βλάβη στον συγχρονισμό</td><td>☐ Βλάβη Βιντεοκλήσης</td><td></td></tr></tbody></table>			☐ Δεν Ανάβει	☐ Πρόβλημα Δικτύου	☐ Βλάβη πληκτρολογίου	☐ Βλάβη Μικροφώνου	☐ Βλάβη στην Κάρτα SIM	☐ Βλάβη στην κάμερα	☐ Πρόβλημα στα SMS	☐ Πρόβλημα στα MMS	☐ Δεν κάνει κλήσεις	☐ Βλάβη Οθόνης	☐ Βλάβη ακουστικού	☐ Βλάβη κουδουνιού	☐ Βλάβη στη Δόνηση	☐ Βλάβη στο μεγάφωνο	☐ Πρόβλημα στα πλαστικά	☐ Βλάβη στο GPS	☐ Βλάβη στην κάρτα μνήμης	☐ Βλάβη στο WIFI	☐ Βλάβη στον συγχρονισμό	☐ Βλάβη Βιντεοκλήσης	
☐ Δεν Ανάβει	☐ Πρόβλημα Δικτύου	☐ Βλάβη πληκτρολογίου																					
☐ Βλάβη Μικροφώνου	☐ Βλάβη στην Κάρτα SIM	☐ Βλάβη στην κάμερα																					
☐ Πρόβλημα στα SMS	☐ Πρόβλημα στα MMS	☐ Δεν κάνει κλήσεις																					
☐ Βλάβη Οθόνης	☐ Βλάβη ακουστικού	☐ Βλάβη κουδουνιού																					
☐ Βλάβη στη Δόνηση	☐ Βλάβη στο μεγάφωνο	☐ Πρόβλημα στα πλαστικά																					
☐ Βλάβη στο GPS	☐ Βλάβη στην κάρτα μνήμης	☐ Βλάβη στο WIFI																					
☐ Βλάβη στον συγχρονισμό	☐ Βλάβη Βιντεοκλήσης																						
<u>Αναλυτική Περιγραφή βλάβης</u> 																							
Όλες οι συσκευές για να καλυφθούν σύμφωνα με τη διαδικασία DOA, θα πρέπει να συνοδεύονται από: Το παρόν έντυπο Την απόδειξη αγοράς με αναγραφόμενο το IMEI της συσκευής Το δελτίο ποσοτικής παραλαβής.																							

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

- Τα προϊόντα εντός εγγύησης θα αποστέλλονται στο service από τον τελικό καταναλωτή ή το κατάστημα με την απόδειξη αγοράς (Τα μεταφορικά βαρύνουν τον τελικό χρήστη)"

<https://consumer.huawei.com/gr/support/>

<https://consumer.huawei.com/gr/support/service-center/>

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SERVICE - DOA WEARABLES

24 μήνες εγγύηση & DOA 14 ημέρες (smartwatches) & 12 μήνες εγγύηση & DOA 12 μήνες (activity trackers)

Το αρχείο περιέχει αναλυτική **Huawei List προϊόντων που λογίζονται σαν συσκευές και υπάγονται στην κατηγορία smartwatches (24/14 εγγύηση/DOA)**

- Τα DOA προϊόντα θα αποστέλλονται στην Globalsat με πλήρη συσκευασία, απόδειξη αγοράς, (δελτίο ποσοτικής παραλαβής σε περίπτωση που το προϊόν είναι smartwatch), παρελκόμενα συσκευασίας και έντυπο αναφοράς βλάβης, και η Globalsat θα αποστέλλει τα προϊόντα στο Service. Κατόπιν Τεχνικής Διάγνωσης με έγκριση DOA θα προχωράμε σε έκδοση πιστωτικού εντός 30 ημερών.

- Σε περίπτωση που δεν δοθεί έγκριση η συσκευή θα γίνεται επιστροφή στο κατάστημα και κατ'επέκταση στον τελικό καταναλωτή.

Η DOA διαδικασία δεν καλύπτει φθορές που έχουν προκληθεί από ακατάλληλη χρήση όπως έκθεση σε υγρά ή φυσική βλάβη ή εάν η συσκευή έχει ανοιχτεί από μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό και καταστράφηκε από αυτήν τη διαδικασία (ακατάλληλη απόπειρα επισκευής).

Δεν θα γίνονται δεκτά ως DOA, προϊόντα τα οποία δεν αναφέρουν πάνω στην απόδειξη αγοράς του τελικού πελάτη το σειριακό αριθμό (IMEI) της συσκευής. Ο αριθμός IMEI πρέπει να αναγράφεται μηχανογραφημένα πάνω στο παραστατικό και όχι χειρόγραφα. Αντίστοιχα ισχύει και για τη διαδικασία εγγύησης).

Για τα προϊόντα smartwatches πέραν των 14 ημερών (doa), θα αποστέλλονται στο service από τον τελικό καταναλωτή ή το κατάστημα με την απόδειξη αγοράς.

•Service: SMARTEC S.A. CONTACT INFORMATION 7 Fidippidou, Chaidari, 124 61, Greece (+30) 210 58 20 000 (Τα μεταφορικά βαρύνουν τον τελικό χρήστη)

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SERVICE - DOA ACCESSORIES

- Τα προϊόντα ΕΝΤΟΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ και τα DOA θα αποστέλλονται στην Globalsat με πλήρη συσκευασία, απόδειξη αγοράς και έντυπο αναφοράς βλάβης, και η Globalsat θα αποστέλλει τα προϊόντα στο Service. Κατόπιν Τεχνικής Διάγνωσης με έγκριση θα προχωράμε σε έκδοση πιστωτικού εντός 30 ημερών.
- Σε περίπτωση που δεν δοθεί έγκριση η συσκευή θα γίνεται επιστροφή στο κατάστημα και κατ' επέκταση στον τελικό καταναλωτή.
- Η διαδικασία δεν καλύπτει φθορές που έχουν προκληθεί από ακατάλληλη χρήση όπως έκθεση σε υγρά ή φυσική βλάβη ή εάν η συσκευή έχει ανοιχτεί από μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό και καταστράφηκε από αυτήν τη διαδικασία (ακατάλληλη απόπειρα επισκευής).