

SAMSUNG

**SERVICE & DOA
PROCESS**

Περιεχόμενα

1. Smartphones-Tablets | Mobiles

2. Wearables

3. Accessories

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SERVICE - DOA
SMARTPHONES - TABLET | MOBILES

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ D.O.A ΚΙΝΗΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΩΝ SAMSUNG

ΣΚΟΠΟΣ

Ο σκοπός της παρούσας είναι η ακριβής περιγραφή των κριτηρίων και των ενεργειών που θα ακολουθούνται από τον συνεργάτη (μεταπωλητή) και τα εξουσιοδοτημένα Service Centers προκειμένου να χαρακτηριστεί μια συσκευή Samsung (κινητό τηλέφωνο) ως D.O.A.

ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ DOA

1. Μία συσκευή χαρακτηρίζεται ως D.O.A, μόνο αν παρουσιάζει λειτουργικό πρόβλημα το οποίο δεν θα οφείλεται σε αντικανονική χρήση εκ μέρους του πελάτη .

Ο χρόνος που μια συσκευή μπορεί να χαρακτηριστεί ως D.O.A. ορίζεται στις **επτά (7) ημέρες** από την ημερομηνία αγοράς της και στους **έξι (6) μήνες** από την ημερομηνία πώλησης της συσκευής από τη Samsung Electronics Ελλάς προς τη Globalsat.

Η πιστοποίηση των **επτά (7) ημερών** γίνεται με την εγγύηση και την απόδειξη αγοράς σφραγισμένη και συμπληρωμένη όπου αναγράφεται ευκρινώς η ημερομηνία αγοράς και το S/N, IMEI καθώς και η απόδειξη επιστροφής από τον πελάτη εντός των **7 ημερών** .

Σημειώνεται ότι μια συσκευή μπορεί να χαρακτηριστεί ως D.O.A. και κατά την διάρκεια της επίδειξης (πριν την πώληση) προς τον πελάτη. Στην περίπτωση αυτή απαιτείται το πλήρες πακέτο και επιπλέον το έντυπο D.O.A με ένδειξη « Κατά την επίδειξη».

2. Η συσκευή θα πρέπει να είναι πλήρης (μπαταρία, φορτιστής, εγχειρίδιο οδηγιών κ.τ.λ.) ,όπως δηλ. διατίθεται το εμπορικό πακέτο.

3. Σε περίπτωση πώλησης μεταχειρισμένης συσκευής **δεν** προβλέπεται διαδικασία D.O.A.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

DOA

1. Σε περίπτωση επιστροφής μιας συσκευής από τον τελικό χρήστη ως D.O.A., ο συνεργάτης έχει την υποχρέωση να ελέγχει σχολαστικά την συσκευή βάσει των προηγούμενων κριτηρίων και να βεβαιωθεί ότι βρίσκεται εντός του χρόνου των **επτά(7) ημερών**. Επίσης υποχρεούται να ελέγχει την συσκευασία έτσι ώστε να είναι βέβαιος ότι είναι σε άριστη κατάσταση και ότι περιέχει όλα τα παρελκόμενα της (manuals, καλώδιο, charger, batteries, hands free, κ.λ.π.)
2. Αφού βεβαιώσει όλα τα ανωτέρω παραδίδει στον πελάτη μια νέα συσκευή (ίδιο μοντέλο).
3. Ο συνεργάτης θα πρέπει να αποστείλει με Δ.Α. την παραπάνω συσκευή στη Globalsat με συμπληρωμένο το έντυπο D.O.A και τα αντίγραφα της απόδειξης αγοράς στα οποία αναγράφονται όλα τα στοιχεία του πελάτη (όνομα ,διεύθυνση, τηλ.) και της συσκευής (IMEI ,S/N).
4. Όλες οι συσκευές που θεωρούνται από το συνεργάτη ως DOA και αποστέλλονται πέραν μίας περιόδου 25 ημερών από την ημερομηνία αγοράς του πελάτη θα απορρίπτονται από την GLOBALSAT και δεν θα εμπίπτουν στη διαδικασία DOA.
5. Μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου, που πραγματοποιείται από τη Samsung, η Globalsat ενημερώνει τον συνεργάτη για τις συσκευές που θα δρομολογηθούν προς πίστωση και στην συνέχεια εκδίδει προς τον συνεργάτη πιστωτικό τιμολόγιο για την συσκευή D.O.A.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ : Η πολιτική DOA αφορά συσκευές που έχουν αγοραστεί από την GLOBALSAT ΑΕ.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΚΙΝΗΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΩΝ SAMSUNG

ΕΓΓΥΗΣΗ:

- 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://www.samsung.com/gr/support/service-center/>

<https://www.samsung.com/gr/support/repair/>

ASC Name(System)	Postal Code	Address	Tel No	Περιοχή
ΟΜΝΙΤΕΚ ΑΣΥΡΜΑΤΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ Α.Ε.	15344	231, KLEISTHENOUS	2106619010	Γέρακας/Αθήνα
SMARTEC Α.Ε.	12461	FEIDIPPIDOU 7	2105820000	Χαιδάρι/Αθήνα
DRAPANIOTIS VAGGELIS	11252	6 SPARTIS & PATISION	2108678178	Πλατεία Αμερικής
ΞΗΡΟΥΧΑΚΗΣ ΠΑΝΑΠΩΤΗΣ	17673	SOFOKLEOUS 180	2109569752	Καλλιθέα/Αθήνα
ΛΟΓΔΑΝΙΔΗΣ Π.ΓΕΩΡΓΙΟΣ	61100	21 ΙΟΥΝΙΟΥ 115-117	2341020860	Κιλκίς
ΑΧΤΣΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	62125	MERARHIAS 42	2321024024	Σέρρες
ΑΒΡΑΜΙΔΗΣ ΜΙΧΑΛΗΣ	54639	54 Κ. KARAMANLI	2310500277	Θεσσαλονίκη
ΔΑΚΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	54626	22, DODEKANISOY	2310557061	Θεσσαλονίκη
ΜΡΟΖΙΟΣ ΚΟΝ/ΝΟΣ	45332	ΚΑΡΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 35	2651066327	Ιωάννινα
ΛΑΜΠΡΟΣ ΠΡΑΠΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ο.Ε.	41221	ΚΥΠΡΟΥ 70	2410620255	Λάρισα
ΜΠΑΚΟΓΙΑΝΝΗΣ Η. & ΣΙΑ Ο.Ε.	26221	ΑΓΙΟΥ ΑΝΔΡΕΟΥ 122	2613013171	Πάτρα
Α. ΜΑΝΤΖΟΥΡΑΝΗΣ - Κ. ΣΙΑΡΚΟΣ Ο.Ε.	14561	KIFISIAS 293 & DILIGIANNI	2108082682	Κηφισιά/Αθήνα
ΖΕΡΒΑΣ ΚΥΡ. ΚΩΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	11362	Euelpidon 29, Kypseli	2108229811	Κυψέλη/Αθήνα
ΡΙΖΙΚΙΑΝΟΣ ΣΤ - ΔΡΑΜΗΤΙΝΟΣ Κ. ΟΕ	71201	EVANS 36	2810281000	Ηράκλειο/Κρήτης
ΑΝΤΟΝΙΟΣ ΜΑΤΖΟΥΡΑΝΙΣ & ΣΙΑ ΟΕ	16675	15, Α.ΡΑΠΑΝΔΡΕΟΥ Str	2114050421	Γλυφάδα/Αθήνα
ΜΠΑΚΟΓΙΑΝΝΗΣ Η. & ΣΙΑ ΟΕ	30100	11, ΜΑΚΡΙ	2641039690	Αργίριο

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SERVICE - DOA WEARABLES

24 μήνες εγγύηση & DOA 7 ημέρες (activity trackers & smartwatches)

- Τα DOA προϊόντα θα αποστέλλονται στην Globalsat με πλήρη συσκευασία, απόδειξη αγοράς με IMEI, αποδεικτικό Επιστροφής εντός 7 ημερολογιακών ημερών, έντυπο αναφοράς βλάβης και να μην υπερβαίνει το 6μηνο από την πώληση

Τηλέφωνο Εξυπηρέτησης Πελατών Samsung - Helpdesk: λειτουργεί από Δευτέρα έως Παρασκευή (09:00-19:00) και Σάββατο (09:00-15:00).

09.00 με 17.00 801117267864

Service: OMNITEK ΑΣΥΡΜΑΤΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ Α.Ε. Λεωφ. Μαραθώνος 98, Γέρακας 153 44 service@omnitech.gr

- Τα προϊόντα εντός εγγύησης θα αποστέλλονται στο service από τον τελικό καταναλωτή ή το κατάστημα με την απόδειξη αγοράς και θα γίνεται άμεση αντικατάσταση με νέο ή επισκευασμένο. (Τα μεταφορικά βαρύνουν τον τελικό χρήστη)"

ASC Name(System)	Postal Code	Address	Tel No	Περιοχή
OMNITEK ΑΣΥΡΜΑΤΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ Α.Ε.	15344	231, KLEISTHENOUS	2106619010	Γέρακας/Αθήνα
SMARTEC Α.Ε.	12461	FEIDIPPIDOU 7	2105820000	Χαϊδάρι/Αθήνα
DRAPANIOTIS VAGGELIS	11252	6 SPARTIS & PATISION	2108678178	Πλατεία Αμερικής
ΞΗΡΟΥΧΑΚΗΣ ΠΑΝΑΠΩΤΗΣ	17673	SOFOKLEOUS 180	2109569752	Καλλιθέα/Αθήνα
ΛΟΓΔΑΝΙΔΗΣ Π.ΓΕΩΡΓΙΟΣ	61100	21 ΙΟΥΝΙΟΥ 115-117	2341020860	Κιλκίς
ΑΧΤΣΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	62125	MERARHIAS 42	2321024024	Σέρρες
ΑΒΡΑΜΙΔΗΣ ΜΙΧΑΗΛΣ	54639	54 Κ. KARAMANLI	2310500277	Θεσσαλονίκη
ΔΑΚΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	54626	22, DODEKANISOY	2310557061	Θεσσαλονίκη
ΜΡΟΖΙΟΣ ΚΟΝ/ΝΟΣ	45332	ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 35	2651066327	Ιωάννινα
ΛΑΜΠΡΟΣ ΠΡΑΠΑΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ο.Ε.	41221	ΚΥΠΡΟΥ 70	2410620255	Λάρισα
ΜΠΑΚΟΓΙΑΝΝΗΣ Η. & ΣΙΑ Ο.Ε.	26221	ΑΓΙΟΥ ΑΝΔΡΕΟΥ 122	2613013171	Πάτρα
Α. ΜΑΝΤΖΟΥΡΑΝΗΣ - Κ. ΣΙΑΡΚΟΣ Ο.Ε	14561	KIFISIAS 293 & DILIGIANNI	2108082682	Κηφισιά/Αθήνα
ΖΕΡΒΑΣ ΚΥΡ. ΚΩΣΤΑΝΤΙΝΟΣ	11362	Euelpidon 29, Kypseli	2108229811	Κυψέλη/Αθήνα
ΡΙΖΙΚΙΑΝΟΣ ΣΤ - ΔΡΑΜΗΤΙΝΟΣ Κ. ΟΕ	71201	EVANS 36	2810281000	Ηράκλειο/Κρήτης
ΑΝΤΩΝΙΟΣ ΜΑΤΖΟΥΡΑΝΙΣ & ΣΙΑ ΟΕ	16675	15, Α.ΠΑΠΑΝΔΡΕΟΥ Str	2114050421	Γλυφάδα/Αθήνα
ΜΠΑΚΟΓΙΑΝΝΗΣ Η. & ΣΙΑ ΟΕ	30100	11, MAKRI	2641039690	Αγρίνιο

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).