1. **<u>Διαδικασία Service & DOA *(για όλα τα αξεσουάρ εκτός από Apple)*</u>**

Σχετικά με την διαδικασία Service & DOA για το σύνολο των αξεσουάρ παρακάτω θα βρείτε αναλυτικά τα βήματα που πρέπει να ακολουθεί το κατάστημα. Υπενθυμίζουμε ότι η περίοδος εγγύησης αξεσουάρ ποικίλει ανάλογα με την κατηγορία *(βλέπετε σχετικό αρχείο).*

- Ο πελάτης πρέπει να προσέλθει στο κατάστημα με το προϊόν και την απόδειξη αγοράς *(η συσκευασία είναι επιθυμητή).*
- Το κατάστημα οφείλει να προβεί σε οπτικό έλεγχο και να διαπιστώσει την βλάβη.
- Εφόσον διαπιστωθεί η βλάβη τότε το προϊόν μαζί με την απόδειξη αγοράς αλλά και την αναφορά βλάβης επιστρέφεται στην Golden Cargo *(καλό θα είναι να υπάρχει και η συσκευασία του παλιού ή του προϊόντος αντικατάστασης εφόσον είναι ακριβώς το ίδιο ενώ θα πρέπει να προηγηθεί και το αίτημα επιστροφής PEP).*
- Εάν κάποιο από τα παρακάτω *(απόδειξη αγοράς, αναφορά βλάβης & παρελκόμενα συσκευασίας)* δεν επισυνάπτεται, θα επιστρέφεται το προϊόν πίσω στο κατάστημα ως “Μη αποδεκτό DOA”.
- Εφόσον η επιστροφή γίνει σωστά το κατάστημα θα πιστώνεται την αξία του.
- Σε περίπτωση που κατά τον τεχνικό έλεγχο δεν διαπιστωθεί βλάβη τότε το κατάστημα θα τιμολογείται εκ νέου.
- Στον τελικό πελάτη θα δίνεται το ίδιο προϊόν χωρίς την συσκευασία εφόσον είναι ενεργός ο κωδικός ή τον αντικαταστάτη αυτού στην ίδια αξία.

2. **<u>Αντικατάσταση original αξεσουάρ iPhone *(Apple)*</u>**

Κάνετε έναν πρώτο οπτικό έλεγχο στο αξεσουάρ.

Αν διαπιστώσετε πρόβλημα λόγω υπαιτιότητας πελάτη *(π.χ. σπασμένο αξεσουάρ, κομμένο καλώδιο κτλ.)*, ενημερώνετε τον πελάτη ότι το αξεσουάρ δεν μπορεί να αντικατασταθεί και ότι θα πρέπει να προβεί στην αγορά νέου αξεσουάρ.

Αν δε διαπιστώσετε εμφανές πρόβλημα, τότε αποστέλλετε το original αξεσουάρ iPhone στην ***Globalsat*** με τα παρακάτω δικαιολογητικά για έλεγχο:

- **Χειρόγραφη αναφορά βλάβης όπου απαραιτήτως θα πρέπει να αναγράφεται το imei της συσκευής/tablet *(ή το σειριακό αν δεν διατίθεται το imei)***
- **Δελτίο αποστολής**
- **Απόδειξη/τιμολόγιο αγοράς *(στα Apple Airpods καθώς και στα Apple Watches να αναγράφει απαραίτητα τον serial number).***

- ✓ Αν κατά τον έλεγχο διαπιστωθεί πρόβλημα που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του πελάτη, τότε η ***Globalsat***, μέσω της ***Apple***, αντικαθιστά το αξεσουάρ χωρίς χρέωση.
- ✓ Αν κατά τον έλεγχο διαπιστωθεί πρόβλημα που οφείλεται σε υπαιτιότητα του πελάτη, τότε η ***Globalsat,*** μέσω της ***Apple***, ενημερώνει ότι υπάρχει κόστος αντικατάστασης και, εφόσον ο πελάτης το αποδεχθεί, προχωρά στην αντικατάσταση του αξεσουάρ, μέσω της ***Apple***.