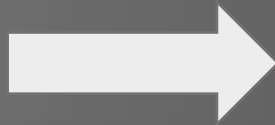


*lenovo*<sup>®</sup> **FOR**  
**THOSE**  
**WHO DO.**<sup>™</sup>

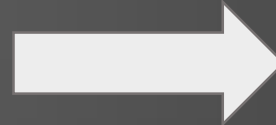
# Procedura DOA krok po kroku



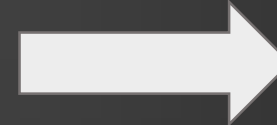
Telefoniczne  
zgłoszenie reklamacji  
w trybie DOA w  
Lenovo



Uzyskanie autoryzacji  
oraz protokołu DOA



Przekazanie protokołu  
DOA wraz ze sprzętem  
do Reseller-a



Refundacja bądź  
wymiana

# Wymogi procedury DOA

Warunki konieczne by sprzęt został zdefiniowany jako DOA:

- Sprzęt musi zostać sprzedany Klientowi końcowemu, który stwierdził po rozpakowaniu usterki fabryczne.



- Sprzęt nie może być uszkodzony mechanicznie.

- Produkt można reklamować w ciągu **14 dni** od dnia sprzedaży do klienta końcowego nie później niż w ciągu **30 dni** od daty zakupu w Incom S.A.

- Produkty, które nie podlegają procedurze DOA podlegają naprawie w autoryzowanym serwisie notebooków Lenovo.

# Wykonanie zgłoszenia DOA



Aby wykonać zgłoszenie DOA należy w pierwszej kolejności telefonicznie zweryfikować poprawność reklamacji pod numerem: **+48 22 295 49 50** lub **+48 22 116 86 56**.

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



Po weryfikacji zasadności zgłoszenia przez konsultanta następuje akceptacja reklamacji wraz z nadaniem numeru zgłoszenia oraz specjalnego upoważnienia do otrzymania zwrotu pieniędzy/wymiany.

# Wykonanie zgłoszenia DOA

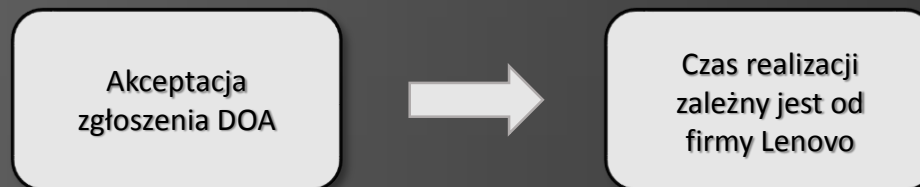
– ciąg dalszy



Klient końcowy, **wysyła uzyskane wcześniej upoważnienie oraz sprzęt w kompletnym wyposażeniu do miejsca w którym został zrealizowany zakup.**

Po potwierdzeniu formalności, Reseller zgłasza sprawę do firmy Incom S.A. **nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania sprzętu od Klienta końcowego.**

## Termin realizacja zgłoszenia DOA



# Realizacja procedury DOA po stronie firmy Incom S.A



- Sprzęt należy wysłać do Serwisu Incom S.A. (po uprzednim wygenerowaniu zgłoszenia) w **kompletnym wyposażeniu**, w ciągu maksymalnie 5 dni od daty otwarcia zlecenia. Do towaru należy **dołożyć fakturę sprzedaży** do Klienta końcowego oraz uzyskane wcześniej od Lenovo **upoważnienie** do wymiany sprzętu. Towar można wysłać, gdy zgłoszenie RMA w Incom jest zaakceptowane
- Incom S.A. po przyjęciu weryfikuje sprzęt pod kątem opisanych symptomów zaś po potwierdzeniu usterki następuje realizacja reklamacji poprzez wymianę bądź korektę towaru.
- W przypadku, kiedy Lenovo, bądź Incom S.A. nie potwierdzi opisanej usterki, towar zostaje odesłany bez realizacji reklamacji.

# Realizacja procedury DOA po stronie firmy Incom S.A

Aby zgłosić towar w Incom S.A., należy wypełnić formularz zgłoszeniowy na stronie [www.serwis.incom.pl](http://www.serwis.incom.pl) (po ówczesnym zalogowaniu się).

- Podać numer seryjny i nacisnąć przycisk "Znajdź towar,,
- W opisie usterki podać numer zgłoszenia DOA oraz informację o realizacji reklamacji tym torem.
- Sprawdzić poprawność danych i nacisnąć przycisk "Wyślij,,
- W przypadku, gdy system nie znajdzie numeru seryjnego proszę wprowadzić datę i numer faktury zakupu w Incom, model i numer seryjny sprzętu i opis usterki i nacisnąć przycisk "Wyślij,,
- Poczekać na potwierdzenie/nadanie numeru zlecenia.

