



Política DOA

Política DOA

Términos Generales

- Esta política refleja el procedimiento para las devoluciones de unidades DOA (Dead On Arrival), es decir, que presenten fallas de origen y que las mismas sean detectadas en las instalaciones del cliente (reseller), recomendamos que el reseller abra la caja **hasta 72 horas a partir de la recepción del producto.**
- El cliente garantizará el reemplazo inmediato de los productos DOA al usuario final con productos idénticos que tuviera en existencia.
- **No se consideraran dentro de esta política:**
 - **Productos dañados, como consecuencia del uso incorrecto, mal almacenamiento o transporte.**
 - **Productos que hayan tenido intentos de reparación.**
 - **Productos que presenten signos de uso o exhibición.**
 - **Productos con cajas o accesorios no correspondientes o faltantes.**

Requisitos DOA HDC

Información a proveer por parte del Cliente y auditoría

- Previo ingreso del producto se debe enviar un mail con la planilla RMA a rma@hdcsa.com.ar informando:
 - Cantidad de unidades
 - Modelo de cada unidad
 - Numero de serie de cada unidad
 - Falla presentada
 - Responsable: Contacto designado por el cliente. Se debe comunicar a equipo postventa HDC por email
 - Enviar la factura de compra por email
 - A las 48hs de realizado el pedido, postventa autorizará el envío del producto, para ser auditado que no debería extenderse a más de 5 días de esta notificación.
- La auditoría constará de dos partes:
 - Inspección estética
 - Inspección técnica
 - Responsable: postventa HDC
 - Frecuencia: c/30 días o más, a acordar con el cliente de acuerdo a volúmenes o factibilidad operativa.

IMPORTANTE:

- **El cliente deberá enviar los productos una vez que haya recibido la autorización e indicación de RMA embalados correctamente para evitar daños en el transporte .**
- **El flete esta a cargo de HDC siempre y cuando, el transporte utilizado sea el indicado por HDC, socilitar al e-mail soporte@hdcsa.com.ar la autorización y definición del trasporte a autorizar.**

Inspección Estética

- RMA verificará que las cantidades, modelos y números de serie informados coincidan con la existencia física de los productos
- El Producto debe presentarse con la caja original en perfecto estado y con todos los accesorios incluidos, según la descripción en la caja (debe coincidir con el número de serie informado)
- No se aceptará como DOA los siguientes casos:
 - Accesorios faltantes (Cargadores, cables, guía rápida, teclado, mouse, hoja de garantía, funda protectora)
 - Accesorios no correspondientes
 - LCD con rayas
 - Caja dañada
 - Touchpad y/o teclados con desgaste
 - Conectores a periféricos dañados
 - Equipos golpeados y/o rayados
 - Equipos de exhibición o con material POP adheridos
 - Signos de apertura y/o reparación y/o mala instalación

Inspección Técnica

Durante la inspección técnica se realizarán las pruebas pertinentes de acuerdo a la falla declarada. Se enumeran algunos de los siguientes casos específicos a modo de ejemplo:

1. **Equipo no enciende:** en RMA, se cargará al equipo por un período no menor a 15 minutos. Si luego de esta carga, el equipo enciende, **no se aprobará DOA**
2. **Batería no retiene carga:** en RMA, se cargará al equipo por un período no menor a 15 minutos. Si luego de esta carga, el equipo mantiene carga durante 15 minutos, **no se aprobará DOA.**
3. **Accesorio faltante: no se aprobará como DOA.** Se dejará el equipo apto para la venta, reponiendo el accesorio faltante, en el momento de la auditoría hasta un 5% de la cantidad de equipos reclamados por DOA.
4. **Fallas de software/Sistema Operativo:** se correrán un protocolo de testeos de fin de línea de producción. De pasar todos los tests, **no se aprobará DOA.**
5. Cualquier equipo que cuente con usuario y contraseña, **no se aprobará DOA.**
6. **Falla Wifi:** se probará el equipo con un punto de acceso. De conectarse a la red Wifi, no se aprobará DOA.
7. **Falla touchscreen:** se correrá un software para evaluar la superficie activa del touchscreen. De ser 100% activa, no se aprobará DOA.
8. **Falla parlante:** se probará reproduciendo un archivo de audio en el equipo.
9. El equipo deberá contar con las piezas originales, no siendo posible el reemplazo o adicionar alguna parte