



## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ DOA για προϊόντα MLS

**D.O.A.:** Σε περίπτωση προϊόντων τα οποία κατά κοινή αποδοχή των μερών χαρακτηρίζονται ως «defective on arrival» ή σε ελεύθερη μετάφραση «ελαττωματικά κατά την πώληση» και λογίζονται ως τέτοια προϊόντα τα οποία παρουσιάζουν κατασκευαστικό πρόβλημα την ώρα της πώλησης στον τελικό καταναλωτή, δηλαδή κατά την επίδειξη του προϊόντος στον τελικό καταναλωτή ή εντός δεκαπέντε (15) ημερών μετά την αγορά του προϊόντος, εκδίδεται πιστωτικό σημείωμα.\*

Ένα προϊόν για να ενταχθεί στην κατηγορία DOA, θα πρέπει να πληροί τις εξής προϋποθέσεις:

- Το προϊόν πρέπει να συνοδεύεται από την απόδειξη πώλησης και το δελτίο επιστροφής το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί εντός 15 ημερολογιακών ημερών από την πώληση. Η συσκευή πρέπει να αποσταλεί με εμφανή ένδειξη «DOA».
- Η βλάβη είναι επαληθεύσιμη και εμφανίστηκε κατόπιν κανονικής χρήσης (δεν προέρχεται από συνθήκες κακής μεταχείρισης και μη συμμόρφωσης στις εργοστασιακές προδιαγραφές, όπως περιγράφονται στα συνοδευτικά εγχειρίδια).
- Το προϊόν δεν πρέπει να παρουσιάζει εμφανή σημάδια έντονης χρήσης, αμυχές ή χτυπήματα.
- Το προϊόν πρέπει να παραδοθεί στην αυθεντική συσκευασία του η οποία πρέπει να περιέχει το αντίστοιχο τερματικό, τα αυθεντικά αξεσουάρ και το εγχειρίδιο ή άλλα μέρη, πάντοτε σε συμφωνία με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.
- Τα προϊόντα που έχουν υποστεί ζημιές λόγω έκθεσής τους σε συνθήκες φθοράς από το χρήστη (π.χ. υγρασία), δεν καλύπτονται από τις απαιτήσεις εγγύησης.
- Τα προϊόντα που υπέστησαν ζημιές λόγω της σύνδεσής τους με εξωτερικά αξεσουάρ ή περιφερειακές συσκευές, μη εγκεκριμένες, δεν καλύπτονται από τις απαιτήσεις εγγύησης.
- Τα προϊόντα από τα οποία λείπει η ασφάλεια QΤ, δηλαδή αυτά που έχουν ανοιχθεί από μη εξουσιοδοτημένους τρίτους, δεν καλύπτονται από τις απαιτήσεις εγγύησης.
- Η βλάβη ή το ελάττωμα αφορά τις συσκευές και όχι παρελκόμενά τους (π.χ. βάση στήριξης αυτοκινήτου, φορτιστής κτλ.).
- Αν δε διαπιστωθεί βλάβη, αν η βλάβη αφορά παρελκόμενο ή δυσλειτουργία λογισμικού η SUN διατηρεί το δικαίωμα αποκατάστασης της βλάβης και επιστροφής της ίδιας συσκευής σε κατάσταση πώλησης (επανασυσκευασμένη)

Μέσω της παρούσας διαδικασίας δεν καλύπτονται οι περιπτώσεις που αφορούν σε απουσία των αδειών χρήσης, ή καρτών μνήμης του εξοπλισμού.

## **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ SERVICE για προϊόντα MLS**

Μετά το πέρας του χρονικού διαστήματος DOA, οι συσκευές ακολουθούν την συνήθη διαδικασία επισκευής της SUN:

1. Αποστέλλονται από τον συνεργάτη της SUN Α.Ε. με ευθύνη/έξοδα αποστολέα, με δελτίο αποστολής, απόδειξη λιανικής πώλησης ή αντίγραφο αυτής και περιγραφή του προβλήματος, στην SUN Α.Ε.
2. Επικοινωνούνται τυχόν διευκρινήσεις (π.χ. «δεν στάλθηκε απόδειξη», «σπασμένη οθόνη: κόστος ΧΧ€» κτλ.)
3. Προχωράει το service στην επισκευή / επίλυση του προβλήματος
4. Στέλνεται η συσκευή στον συνεργάτη της SUN Α.Ε., με ευθύνη/χρέωση αποστολέα και Τεχνική Αναφορά ενεργειών (καθώς και τιμολόγηση όταν υπάρχει κόστος επισκευής).

\* Γίνεται αμοιβαίως αποδεκτό από τα μέρη ότι ο παραπάνω χαρακτηρισμός «ελαττωματικά κατά την πώληση» δεν συνιστά νομική έννοια και σε καμία περίπτωση δεν περιορίζει την έννοια του ελαττωματικού προϊόντος ή χωρίς τις συνομολογημένες ιδιότητες κατά τις διατάξεις του Α.Κ. για την πώληση, η δε διαδικασία D.O.A. είναι μία διαδικασία που έχουν θεσπίσει τα συμβαλλόμενα μέρη προς διευκόλυνση του τελικού καταναλωτή και ουδόλως περιορίζει τα δικαιώματα του ή/και τα δικαιώματα της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ από το δικαίο της πώλησης σύμφωνα με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα.