

Procedura DOA (Dead on Arrival) dla produktów marek: Avtek | Defenzo | ViSHAPE

Co oznacza DOA:

DOA (ang. Dead on Arrival) – produkt jest niesprawny już w momencie pierwszego uruchomienia po zakupie lub ujawnia istotną wadę uniemożliwiającą jego użycie zgodnie z przeznaczeniem.

Działania dystrybutora (VIDIS SA) w ramach procedury DOA:

W przypadku wystąpienia sytuacji objętej procedurą DOA, dystrybutor zobowiązuje się do wymiany, naprawy lub zwrotu środków, jeżeli produkt zostanie uznany za wadliwy lub niesprawny w momencie dostarczenia do partnera handlowego, a przed jego dalszą odsprzedażą i przekazaniem klientowi końcowemu. Procedura DOA znajduje również zastosowanie w sytuacji, gdy produkt zakupiony przez partnera handlowego został wysłany bezpośrednio z magazynu dystrybutora do klienta końcowego.

Kto może skorzystać z DOA:

Z procedury DOA mogą skorzystać wyłącznie partnerzy handlowi współpracujący dystrybutorem.

Warunki zgłoszenia DOA, gdy produkt został sprzedany i dostarczony bezpośrednio do partnera handlowego:

- **Czas na dokonanie zgłoszenia:** do **30 dni kalendarzowych** od daty zakupu.
- **Wymagane dokumenty:** numer faktury zakupu od dystrybutora, numer seryjny produktu, opis usterki, zdjęcia/video potwierdzające wadę, zdjęcia opakowania zewnętrznego.
- **Proces:** wypełnienie formularza zgłoszenia awarii dostępnego na stronie dystrybutora: <https://www.vidis.pl/zgloszenie-awarii>, a następnie postępowanie wg instrukcji otrzymanych od serwisu w zakresie przygotowania produktu do zwrotu, jego odpowiedniego zabezpieczenia, przekazania firmie kurierskiej oraz dalszego przebiegu procedury. W zgłoszeniu należy jednoznacznie wskazać, że dotyczy procedury DOA.

Warunki zgłoszenia DOA, gdy produkt został sprzedany partnerowi handlowemu, a dostarczony bezpośrednio do klienta końcowego:

- **Czas na dokonanie zgłoszenia:** do **14 dni kalendarzowych** od daty dostawy towaru do klienta końcowego.
- **Wymagane dokumenty:** dokument potwierdzający datę dostawy (np. potwierdzenie odbioru, numer listu przewozowego), numer faktury zakupu od

dystrybutora, numer seryjny produktu, opis usterki, zdjęcia/video potwierdzające wadę, zdjęcia opakowania zewnętrznego.

- **Proces:** wypełnienie formularza zgłoszenia awarii dostępnego na stronie dystrybutora: <https://www.vidis.pl/zgloszenie-awarii>, a następnie postępowanie wg instrukcji otrzymanych od serwisu w zakresie przygotowania produktu do zwrotu, jego odpowiedniego zabezpieczenia, przekazania firmie kurierskiej oraz dalszego przebiegu procedury. W zgłoszeniu należy jednoznacznie wskazać, że dotyczy procedury DOA. Zgłoszenie, nawet w przypadku dostawy bezpośrednio do klienta końcowego, powinno być składane wyłącznie przez partnera handlowego
- **Obowiązki partnera handlowego:** partner handlowy jest odpowiedzialny za kontakt z klientem końcowym oraz obsługę zgłoszenia DOA. W przypadku akceptacji zgłoszenia, jest on odpowiedzialny również za:
przekazanie dystrybutorowi danych kontaktowych klienta końcowego oraz adresu odbioru produktu;
poinformowanie klienta końcowego o planowanym odbiorze produktu przez firmę kurierską;
zapewnienie, że produkt będzie odpowiednio przygotowany do odbioru (zapakowany, kompletny, dostępny dla kuriera w ustalonym terminie);
współpracę z dystrybutorem w celu sprawnego zorganizowania procesu zwrotu.

Uwagi ogólne:

- Dystrybutor podejmuje decyzję o akceptacji lub odrzuceniu zgłoszenia DOA w ciągu **3 dni roboczych** od otrzymania kompletnego zgłoszenia.
- Decyzja o wymianie produktu 1:1, jego naprawie lub zwrocie środków podejmowana jest po pozytywnej weryfikacji zgłoszenia przez serwis oraz na podstawie uzgodnień pomiędzy partnerem handlowym a dystrybutorem.
- Produkt powinien zostać zwrócony w oryginalnym opakowaniu wraz z pełnym wyposażeniem (akcesoria, instrukcja obsługi).
- Koszty przesyłek powstałe podczas obsługi zgłoszenia DOA pokrywa dystrybutor.
- Nie należy wysyłać produktu przed kontaktem z serwisem – zgłoszenie musi zostać zatwierdzone.

Wyłączenia z procedury DOA:

- uszkodzenia mechaniczne powstałe w trakcie i po dostawie,
- wady wynikające z niewłaściwego użytkowania,
- niekompletne zgłoszenia lub zgłoszenia po terminie,
- produkty z oferty outletowej.

Koszty w przypadku niezasadnego zgłoszenia:

W przypadku, gdy zgłoszenie zostanie uznane za niezasadne (np. brak wady, uszkodzenia mechaniczne, nieprawidłowe lub niekompletne zgłoszenie), dystrybutor zastrzega sobie prawo do obciążenia partnera handlowego kosztami transportu oraz ewentualnej diagnostyki.

Terminy w procedurze DOA – wyjaśnienie:

Zróznicowanie terminów zgłoszenia (do 30/14 dni kalendarzowych dla dostawy do partnera handlowego/klienta końcowego) wynika z odmiennego charakteru tych modeli dystrybucji. W przypadku partnera handlowego produkt nie trafia bezpośrednio do użytkownika końcowego, a jego weryfikacja następuje dopiero po dalszej dystrybucji, co uzasadnia zastosowanie dłuższego terminu zgłoszenia (30 dni). Natomiast przy dostawie bezpośredniej do klienta końcowego procedura DOA dotyczy wyłącznie wad ujawnionych niezwłocznie po odbiorze produktu, dlatego konieczne jest ich zgłoszenie w terminie nieprzekraczającym 14 dni kalendarzowych, aby potwierdzić, że wada istniała już w momencie dostawy, a nie powstała w trakcie użytkowania.

DOA a gwarancja:

DOA to procedura, która odnosi się do pierwotnego stanu produktu – wadliwego już w momencie pierwszego uruchomienia. Jest przeznaczona dla partnerów handlowych, a nie dla użytkowników końcowych.

Z kolei **gwarancja producenta** skierowana jest do klientów końcowych, którzy zakupili produkt na użytek własny. Nie obowiązuje w przypadku zakupów dokonanych przez partnerów handlowych w celu dalszej odsprzedaży.

	DOA	Gwarancja
Cel	obsługa zgłoszenia produktu wadliwego przy dostawie	obsługa usterek ujawnionych w trakcie użytkowania produktu
Czas obowiązywania	30/14 dni od dostawy/zakupu	wg informacji zawartych w karcie produktu
Zakres	wady wykryte podczas pierwszego uruchomienia	wady ujawnione zwykle podczas normalnej eksploatacji
Forma	uzupełnienie obsługi posprzedażowej	formalne zobowiązanie gwarancyjne producenta względem użytkownika
Adresat	partner handlowy	klient końcowy

 W razie wątpliwości prosimy o kontakt z serwisem lub działem handlowym VIDIS SA.
<https://www.vidis.pl/kontakt>