

## PROCEDURA DOA – Notebook / Handheld

### 1. DOA (DEAD ON ARRIVAL)

Un DOA (Dead on Arrival) è un prodotto hardware marchiato ASUS che, al momento della estrazione dalla scatola e del suo primo utilizzo, manifesta sintomi di non funzionamento hardware.

Questa procedura DOA è applicabile solo a prodotti hardware ASUS attualmente in commercio.

ASUS si riserva comunque il diritto di verificare se questa procedura sia applicabile su eventuali nuovi prodotti commercializzati.

Questa procedura non è applicabile a prodotti di terze parti privi del marchio ASUS.

Questa procedura DOA non è applicabile a prodotti forniti in omaggio all'interno della confezione del prodotto.

#### 1.1 Definizione di DOA

Un prodotto viene definito DOA quando, aperta la confezione per la prima volta, il Cliente riscontra che non è funzionante o non è conforme alle specifiche tecniche dichiarate.

In questo caso il prodotto è classificato come un DOA ed il difetto deve essere segnalato dall'utente finale **entro 7 giorni** dalla data certificata dal documento d'acquisto.

Nel caso in cui il prodotto non fosse stato venduto all'utente finale, il Rivenditore dovrà segnalare il difetto entro 30 giorni dalla data d'acquisto dal Distributore fornendo relativo documento d'acquisto.

#### 1.2 DOA riferimento Accessori

Un prodotto viene definito DOA quando, aperta la confezione per la prima volta, il Cliente riscontra che uno degli accessori a corredo non è funzionante o mancante o non compatibile con il prodotto stesso.

Anche in questo caso il prodotto è classificato come un DOA ed il difetto deve essere segnalato dall'utente finale entro 7 giorni dalla data certificata dal documento d'acquisto.

Nel caso in cui il prodotto non fosse stato venduto all'utente finale, il Rivenditore dovrà segnalare il difetto entro 30 giorni dalla data d'acquisto dal Distributore (certificata dal documento d'acquisto).

#### 1.3 Reso DOA non conforme

I prodotti resi privi di **Numero di Autorizzazione DOA** non saranno accettati.

I costi sostenuti per i prodotti resi privi di Numero di Autorizzazione DOA saranno addebitati al mittente.

ASUS si riserva il diritto di testare o verificare il prodotto reso.

## 2. RESPONSABILITÀ DEL RIVENDITORE

### Punto 1 – Convalidare il DOA

Quando il Cliente dichiara un caso DOA, verificare se effettivamente ci siano gli estremi per convalidare il DOA:

**1.1** testare il prodotto e verificare se il problema è di natura hardware

**1.2** verificare se il prodotto è in buono stato (privo di difetti estetici e corredato di tutti gli accessori)

**1.3** verificare e fotocopiare la prova d'acquisto da parte dell'utente finale (per eventuale controllo da parte di ASUS)

**1.4** verificare se il prodotto è essere stato acquistato dall'utente finale entro 7 giorni (data scontrino/fattura)

### Punto 2 - Sostituire il prodotto al Cliente

Sostituire immediatamente il prodotto difettoso o non conforme con uno nuovo.

### Punto 3 – Richiedere il DOA

**ASUS accetta esclusivamente il rientro di casi DOA attraverso il partner a cui è stato venduto il prodotto. Se il prodotto fosse stato venduto tramite la distribuzione ad un Rivenditore, il Rivenditore deve rendere l'unità DOA al Distributore secondo la procedura di reso del Distributore.**

**ASUS non è responsabile della procedura di reso Distributore/Rivenditore.**

### 3.1 Chiamata d'Assistenza

Il Rivenditore dovrà contattare il Supporto Tecnico al numero telefonico: **199400059** entro e non oltre **5 giorni dalla data di rientro del prodotto.**

L'orario lavorativo del Supporto Tecnico è 09.00/13.00 – 14.00/18.00 dal Lunedì al Venerdì.

Durante questa procedura un Tecnico Specializzato seguirà il Rivenditore ai fini della convalida dei casi DOA come di seguito menzionato:

- a) verificherà se l'unità è stata resa dall'utente finale entro 7 giorni dalla data d'acquisto (l'utente finale dovrà fornire copia della prova d'acquisto) o dal Rivenditore (nel caso in cui il prodotto non sia stato venduto all'utente finale) entro 30 giorni dalla data d'acquisto dal Distributore.
- b) verificherà se l'unità ha un difetto o è mancante di uno o più accessori

### 3.2 Supporto Online

Se il Rivenditore avesse difficoltà con la corretta modalità di funzionamento del prodotto o di apprendimento del manuale d'istruzione, il Tecnico Specializzato lo supporterà per trovare una soluzione appropriata.

Se si dovesse riscontrare un problema software (software in bundle con il prodotto), il Tecnico Specializzato fornirà le istruzioni per la risoluzione del problema.

### 3.3 Rilascio del Ticket Number

Se il problema non fosse risolvibile come precedentemente menzionato, il Tecnico Specializzato rilascerà un **Ticket Number** al Rivenditore, la cui comunicazione sarà effettuata via mail con in copia il Distributore, quale prova d'autorizzazione all'invio.

### 3.4 Imballo e Spedizione Prodotto DOA al Distributore

Il prodotto DOA dovrà essere spedito con **tutti gli accessori** nella scatola originale (e successivamente imballato in un'altra scatola neutra) e dovrà essere ricevuto dal Distributore **entro e non oltre 10 giorni** dalla data del rilascio del Ticket Number.

Il **Ticket Number** dovrà essere **chiaro e leggibile** e posizionato all'esterno dell'imballo (NO sulla scatola originale).

## 3. RESPONSABILITÀ DEL DISTRIBUTORE

### Punto 1 – Richiesta Numero di Autorizzazione DOA

Quando il Distributore riceverà dal Rivenditore un prodotto DOA dovrà:

**1.1** verificare che il Rivenditore sia in possesso del **Ticket Number**

**1.2** verificare che il prodotto ricevuto sia integro e con imballo originale

Solo successivamente il Distributore dovrà richiedere **entro e non oltre 3gg lavorativi** dalla ricezione del prodotto il **Numero di Autorizzazione DOA** inviando una mail a:

[doa\\_italy@asus.com](mailto:doa_italy@asus.com)

### Punto 2 - Sostituire il prodotto al Rivenditore

Dopo aver ricevuto il **Numero di Autorizzazione DOA** sostituire immediatamente il prodotto difettoso o non conforme con uno nuovo.

### Punto 3 – Imballo e Spedizione Prodotto DOA

Assicurarsi che il prodotto sia imballato in sicurezza nella scatola originale e successivamente in un'altra scatola neutra.

Il **Numero di Autorizzazione DOA** dovrà essere **chiaro e leggibile** e posizionato all'esterno dell'imballo (NO sulla scatola originale), nonché allegando una copia del modulo di richiesta di DOA.

ASUS Holland BV organizzerà il ritiro del prodotto a mezzo corriere.

## 4. RESPONSABILITÀ DI ASUS

### Punto 1 – Rilascio Numero di Autorizzazione DOA

ASUS convaliderà la richiesta se il Cliente ha un contatto diretto con la casa madre e se dispone di un numero di riferimento valido.

ASUS rilascerà il Numero di Autorizzazione DOA entro due (2) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

### Punto 2 – Ricezione del prodotto DOA

A ricevimento del **Numero di Autorizzazione DOA** il prodotto difettoso dovrà essere immediatamente reso disponibile per la presa del corriere affinché possa essere ricevuto da ASUS Holland BV entro sette (7) giorni lavorativi, eventuali ritardi del corriere esclusi.

In caso contrario la richiesta DOA sarà rifiutata e l'unità gestita attraverso il flusso RMA (riparazione standard).

ASUS si riserva il diritto di istruire il Distributore a rendere il prodotto difettoso a qualsiasi altro Centro di Assistenza ASUS Autorizzato.

### **Punto 3 – Conferma del DOA**

Ricevuto il prodotto difettoso, ASUS Holland BV controllerà il contenuto della merce ricevuta, confrontandola con la richiesta originale del Distributore, per verificare se il serial number e la copia della prova d'acquisto corrispondano a quanto dichiarato in fase di richiesta del Numero di Autorizzazione DOA e se l'unità sia corredata di tutti gli accessori e priva di difetti estetici.

Eventuali costi imputabili alla mancanza degli accessori o alla sostituzione di parti di ricambio fuori garanzia saranno comunicati al Rivenditore.

Per questi costi ASUS farà riferimento al listino prezzi parti di ricambio.

### **Punto 4 – Procedura DOA**

ASUS Holland BV o qualsiasi altro Centro di Assistenza ASUS Autorizzato processerà il caso DOA entro e non oltre otto (8) giorni lavorativi (tempi di trasporto esclusi).

ASUS non sarà responsabile per eventuali ritardi imputabili a richieste incomplete (mancanza dati) o a cause di forza maggiore.

Il prodotto difettoso sarà reso al Distributore ricondizionato.

In caso in cui le parti di ricambio od il prodotto siano obsoleti o non disponibili, sarà fornita un'unità equivalente o con caratteristiche superiori.

## **5. RUOLO DI ASUSTek Italy Srl**

Si precisa che AsusTeK Italy Srl non produce, non vende e non fornisce servizi di riparazione di personal computer o altra componentistica varia, ma svolge esclusivamente attività di help desk telefonico e di marketing a favore di ASUS Technology Incorporation ed altre società riconducibili direttamente o indirettamente al gruppo ASUS.