



HP Israel Ltd.

פברואר 2019

Defective on Arrival – DOA נוהל

שלום רב,

להלן תנאי נוהל Defective on Arrival - DOA למול הלקוחות הסופיים בישראל.

לקוח אשר רכש מחשב חברת HP ממשווק מורשה **בתחום ישראל בלבד**, ובטווח של 14 יום מיום רכישת המוצר נתקל בבעייה כלשהיא, נדרש לפנות מיידית למרכז התמיכה של חברת HP בטלפונים:

מספר הטלפון של מרכז שירות

09-8304848

1. בפניית הלקוח למרכז התמיכה עליו להציג חשבונית רכישה המעידה על תאריך רכישת המוצר ושם המשווק.
2. מרכז התמיכה יתעד את פניית הלקוח במערכות החברה ויפעל לפתרון הבעיה בכלים העומדים לרשותו.
3. מרכז התמיכה יאשר החלפת המחשב לחדש במידה ואובחנה תקלת חומרה במוצר עצמו (לא בשנאי או בסוללה) אשר אינה ניתנת לתיקון בשיחת הטלפון. במידת הצורך, יפנה מרכז התמיכה את הלקוח למעבדת השירות של חברת HP או יתאם איסוף והחזרת המחשב מבית הלקוח לאבחון נוסף.
4. במידה ואושרה החלפת המחשב על ידי מרכז התמיכה, ישלח ללקוח אישור כתוב המכיל את פרטי המחשב, שם הלקוח ושם המשווק. מרכז התמיכה ינחה את הלקוח להחזיר את המחשב למשווק בשלמותו, על **תכולתו ומרכיביו הפנימיים** באריזתו המקורית (כולל כל הרכיבים הנלווים: ספק כוח, ספרות, מדיה דיגיטלית) בצירוף האישור החתום וחשבונית הרכישה. הלקוח יהא זכאי לקבלת מחשב חדש מאותו הדגם.
5. **על הלקוח לפנות לא יאחר מ- 14 ימים למשווק המורשה על מנת לקבל מחשב חדש במקום המחשב התקול.**
6. יש לוודא שהפנייה הראשונה תהא **ראשית** למרכז התמיכה של HP תוך 14 יום מרכישת המוצר!
7. יש להחזיר את המוצר התקול באריזתו המקורית על **תכולתו ומרכיביו הפנימיים באופן מלא** (כולל כל הרכיבים הנלווים: ספק כוח, ספרות, מדיה דיגיטלית).
8. **על המשווק להחזיר את המוצר למפיץ הרשמי של חברת HP ישראל, מיד עם קבלת אישור מרכז התמיכה ICSC ולא יאחר מ- 30 יום מתאריך חשבונית המכירה ללקוח הסופי, על מנת לקבל מוצר חדש במקום.**
9. במקרה של אי עמידה בזמני הגשת תביעת DOA מצד המשווק למול ההפצה בישראל, באחריות המשווק לספק מחשב חליפי מאותו הדגם ללקוח הסופי ועל חשבונו (ובתנאי שהלקוח הסופי החזיר את המוצר תוך 14 יום מתאריך חשבונית הרכישה).

בברכה,

מחלקת תפעול ואופרציה
HP ISRAEL