

ПРОЦЕДУРА ЗА ДИРЕКТНА ПОДМЯНА НА ПОВРЕДЕНИ ПРОДУКТИ В ПОЛИКОМП

Подмяната и гаранционния сервиз на повредени продукти от марки в портфолиото на Поликомп, които сервизно обслужваме директно, се поема изцяло от Поликомп. Продуктите на следните производители са обект на настоящата процедура за директна подмяна:

- 3mk
- ABB
- ADATA памети, SDD и твърди дискове
- AMD процесори
- APACER
- ASROCK
- ASUSstor сториджи
- Asus периферия, мрежови продукти, компоненти за компютър, Asus NUC
- BEATS слушалки
- BEURER
- CISCO продукти със стандартна гаранция
Не важи за продукти със Cisco Partner Support Service (PSS) и SMARTnet Service.
- CHIEFTEC
- D-LINK
- ELITESCREEN
- FITBIT смарт устройства
- FURY
- GENESIS
- HIKVISION
- HIKSEMI
- HITACHI твърди дискове
- HUAWEI Enterprise продукти
- HP консумативи
- HYPERX аксесоари
- INNO3D
- INTEL процесори и твърди дискове
- IRIS скенери
- JINKO соларни панели
- KOBO
- LANBERG
- LEGO
- MICROSOFT хардуер
- MINIX
- NATEC
- NEOMOUNTS
- PATRIOT
- PHOTON
- PNY
- POWERCASE
- SAMSUNG памети, SSD и аксесоари
- SEAGATE твърди дискове
- SUNNE

- THERMALTAKE
- TOSHIBA твърди дискове
- TRANSCEND
- TRUST
- VALKYRIE
- VERBATIM твърди дискове
- WITHINGS смарт устройства
- WESTERN DIGITAL твърди дискове
- ZYXEL

Процедура за директна подмяна на повредени продукти от Поликомп:

- Крайният клиент връща повредения продукт на Партньора;
- Партньорът проверява и се убеждава, че продуктът е повреден и че има валидни гаранционни документи (негова фактура/касова бележка)*;
- Партньорът заявява връщането на продукта през сайта на Поликомп. Указание за използване на функционалността можете да видите [ТУК](#).

В случай че не е възможна заявка на връщането през сайта, партньорът изпраща e-mail до return@polycomp.bg с искане за връщане на продукт. Имейлът трябва да съдържа: номер/дата на приемо-предавателен протокол (ППП), издаден от Поликомп; наименование, каталожен и сериен номер на продукта; кратко описание на констатирания проблем; информация за комплектацията на продукта. За целта Партньорът попълва следната форма:

Номер/дата на PPP за доставка на продукта от Поликомп	
Наименование на продукта, марка, модел	
Каталожен номер	
Сериен номер	
Валидни гаранционни документи от клиента	Да/Не
Описание на повредата	
Комплектация на продукта (приети аксесоари)	

* Поликомп може да изиска от Партньора да предостави копие от гаранционните документи на крайния клиент и ако Партньорът не предостави валидни такива, да откаже гаранцията.

- След валидиране на всички документи, партньорът се уведомява с имейл.
- Генерираният протокол може да бъде намерен на www.polycomp.bg, секция „Търсене на документ“, списък „Протоколи“. Партньорът трябва да направи търсене по каталожен и/или сериен номер, да зададе състояние на протокол „подготвя се спедиция“ и тип „за връщане“. Протоколите с този статус се намират най-отгоре в списъка. Липсата в сайта на създаден протокол за връщане при повреда означава, че връщането все още не е одобрено.
- Партньорът разпечатва протокола от сайта, подписва го и го прилага към пратката.
- Партньорът връща продукта в Поликомп по избрания от него начин, за сметка на Поликомп.
- Повреденият продукт подлежи на диагностика след пристигането му в склада на Поликомп.

За продукти с валидна гаранция и потвърдена повреда след диагностиката:

- Поликомп уведомява Партньора дали продуктът ще бъде заменен или кредитиран в зависимост от складовата му наличност и възможността за поръчка;
- На Партньора се изпраща нов продукт на мястото на повредения. Това става с нов ППП към същата поръчка, с която е получен повредения артикул, където в поле „Забележка“ се вписва „Подмяна на повреден продукт“;
- Ако в момента Поликомп не разполага на склад с нов продукт, такъв се поръчва автоматично и се изчаква доставката. Отговорност на Партньора е да следи срока на доставка на сайта на Поликомп;
- Ако продуктът, който трябва да се замени, не може да бъде доставен, на Партньора се издава кредитно известие по фактурата, с която е закупен повредения продукт.

За продукти с непотвърдена повреда след диагностиката или които не са гаранционни съгласно правилата на производителя:

- Поликомп уведомява Партньора, че продуктът **не е** повреден и ще му бъде върнат за негова сметка;
- Поликомп начислява на Партньора 10.23 EUR за извършената диагностика.

Описаната процедура покрива и продукти от изброените марки с дата на продажба преди влизането ѝ в сила, и все още в гаранционен срок.

В процедурата за директна подмяна на гаранционни продукти от Поликомп е възможно да бъдат добавени и други марки.

Информацията за това дали даден продукт подлежи на гаранционна подмяна от Поликомп е публикувана в сайта www.polycomp.bg към всеки продукт в поле „Препоръчителен сервиз“.

За допълнителна информация относно инструкцията, въпроси и уточнения се свържете с нас на e-mail: return@polycomp.bg или на телефон 02/814 4188.