

Postupak za uređaje neispravne po dolasku

(DOA) - (Idea, Think, Tablets)

1. Definicija pojma "neispravno po dolasku"

Pojam "neispravno po dolasku" odnosi se na proizvode marke Lenovo za koje krajnji korisnik zaključi da su neispravni prilikom prve upotrebe.

Pojam "neispravno po dolasku" odnosi se na neispravnost uređaja kada uređaj uopće ne proradi prilikom prve upotrebe.

Neispravnost uređaja je situacija kada jedan ili više dijelova uređaja, primjerice matična ploča, procesor, memorija, grafička kartica, čvrsti disk, pogon medija, zaslon, tipkovnica ili sličan dio uopće ne radi. To NIJE slučaj kada su jedan ili više dijelova samo bučni ili se ne može očitati određeni dio medija ili slično.

Programska greška (software) ne potpada pod pojam "neispravno po dolasku" jer postoje verzije, ažuriranje i slično koje često izdaje odnosni davatelj licence te se kompatibilnost programa, bilo tekućih ili budućih, stalno poboljšava za sve uređaje.

Problemi kompatibilnosti nikada ne potpadaju pod pojam "neispravno po dolasku". Primjer: pisač ne radi s jednim stolnim računalom jer manjkaju određeni upravljački programi ili određeni CD ne radi u nekom optičkom pogonu. Isporučitelji fizičkih dijelova (računala) ne obavezuju se da će naši proizvodi raditi s mnoštvom uređaja koji su dostupni na tržištu. Štoviše, odgovornost je treće strane (prodavača) osigurati i potvrditi kompatibilnost svih uređaja i medija s postojećim stolnim i prijenosnim uređajima.

Dio popratnog pribora, primjerice priručnik, CD ili kabel, koji nedostaju ili su neprikladni nikada ne potpadaju pod pojam "neispravno po dolasku" jer se

takav nedostatak može lako i brzo otkloniti dostavom valjanih dijelova. Jedino dijelovi koji nisu dostupni u slobodnoj prodaji potpadaju pod pojam "neispravno po dolasku".

Pojam "neispravno po dolasku" odnosi se jedino na kvar uređaja kada se koristi prvi put. Bilo kakav kvar uređaja pri prvoj upotrebi lako se uoči zbog sljedećih razloga navedenih u tablici:

Lenovo DOA kvar/greška	da	ne
ne pali se	da	
nema slike na ekranu	da	
sustav se ne podiže	da	
linije na ekranu	da	
ne puni se	da	
nema slike na vanjskom ekranu	da	
tipkovnica ne radi	da	
tipkovnica i touchpad ne rade	da	
čitač otiska prsta ne radi	da	
ekran titra/bijele pruge na ekranu	da	
čitač kartica ne radi	da	
svjetlo ekrana je prejako	da	
glasani ventilator		ne

Kada kupac zaključi da je uređaj neispravan neposredno nakon kupnje, kvar treba prijaviti na prodajno mjesto najkasnije sedam dana od datuma računa, zajedno sa originalnim maloprodajnim računom, originalnom ambalažom i pripadajućim priborom.

NAPOMENA: Smatra li tvrtka Lenovo kako proizvod NE potpada pod pojam "neispravno po dolasku", primjenjuje se standardno jamstvo Lenovo.