

Merkblatt zur DOA (Defective On Arrival)- Abwicklung über die Distribution

1. Gegenstand diese Merkblattes

Dieses Merkblatt gilt ab **01.07.2013** zur Abwicklung der gesondert vereinbarten DOA-Regelung.

Ein DOA-Fall liegt vor, wenn sich ein neues Produkt nicht in Betrieb setzen lässt oder bei der ersten Nutzung Defekte aufweist.

2. DOA-Ware

Die DOA-Regelung gilt für alle EPSON Produkte der Kategorien B1, B2, B3, B4, B9, C1,C2, C3, C4, C5, F1, F2, F3, F4, F5, L1, L2, P6, P7, P9, PP und W1. Sie gilt nicht für Produkte der Kategorien B5, B6, B7, B8, C6, J3, P5 und P8 sowie für Ersatzteile, Optionen und Verbrauchsmaterialien.

3. Gültigkeitszeitraum

DOA-Ware, welche innerhalb von **14 Kalendertage ab Verkauf** an den Endkunden defekt ist und vom Handel an seinen Distributor zurückgesandt wird, schreibt EPSON den tagesaktuellen Neuwarenwert des Gerätes gut (unter Beachtung eines eventuell vorliegenden Sonder.-/ Quotation-Preises).

4. Durchführung

Die DOA-Ware wird an das EPSON Service Center mit

- einer Kopie des Verkaufsbelegs an den Endkunden
- in Originalverpackung,
- mit kompletten Zubehör eingesandt.

Die Einsendungen müssen immer mit dem Hinweis „DOA-Ware“ von außen auf dem Karton und in den Begleitpapieren gekennzeichnet werden.

5. Garantie- und Standardreparaturen

Garantie- und kostenpflichtige Reparaturen sind gesondert von der DOA-Ware zu behandeln und entsprechend auch getrennt einzusenden.

6. Bedingungen

- 6.1. Als Nachweis für DOA-Ware ist ausschließlich die Kopie des original Verkaufsbelegs an den Endkunden gültig. Die Kopie ist neben den üblichen Begleitpapieren (mit Angabe Produktbezeichnung und Seriennummer) bei Einsendung dem Produkt beizufügen.

Bei Überschreitung der **14-Tage-Frist** hat der Handelspartner keinen Anspruch auf eine Gutschrift.

- 6.2. Unvollständige Rücklieferungen in Bezug auf das Produkt, Verbrauchsmaterial und Zubehör werden abgelehnt und unbearbeitet an den Handelspartner retourniert. Wird DOA-Ware nicht in der originalen Verpackung oder ohne Kaufbeleg eingesandt, besteht kein Anspruch auf Gutschrift der Ware.
- 6.3. Der Rechnungsabzug vor entsprechender Gutschrift ist in jedem Falle unzulässig und löst eine Bearbeitungsgebühr aus.
- 6.4. Transportschäden bei Neuwarenlieferung sind aus versicherungstechnischen Gründen von der Regelung ausgeschlossen und wie auch bisher, auf der Anlieferquittung der Transportdienste bzw. bei verdeckten Schäden innerhalb von 7 Tagen nach Wareneingang, schriftlich anzuzeigen.
- 6.5. Schäden bei Rücklieferung der DOA-Ware an EPSON, die durch unzureichende Verpackung oder unvorschriftsmäßige Handhabung insbesondere der Transportsicherung und der produktbezogenen Transporthinweise entstehen, trägt der Versender der Ware.
- 6.6. Die EPSON Regelung für DOA-Ware ist nicht auf Dritte übertragbar und gilt nur für Neugeräte.
- 6.7. Geräte deren Bezug länger als 9 Monate zurückliegt, können generell, auch mit einem Verkaufsbeleg der weniger als 14 Tage alt ist, nicht mehr zur DOA Regelung angemeldet werden.

Diese Geräte müssen über den Service des Herstellers zur Garantiereparatur angemeldet werden.

7. Sonstiges

Die EPSON Herstellergarantie sowie die gesetzliche Gewährleistung bleiben von dieser Regelung unberührt.

8. Adressen und Ansprechpartner

Bitte wenden Sie sich an Ihren Distributor !