

---

# DOA Acceptance Conditions

## Rules for Acceptance for DORO products

**Document Identifier:**

SERVICE DOA PROCEDURE DORO\_Nordic 1.1.docx

**Location: Nordics**

**Status:**

Released

**Date:**

2020-06-15

**Revision:**

1.1

## Contents

### English

1	DOA Acceptance Criteria.....	3
2	Customer DOA Returns procedure.....	4
2.1	Customer Defect perceived list .....	5
2.2	All DOA Validation Centers .....	5

### Svenska

3	DOA kriterier för godkännande .....	6
4	Kund DOA retur procedur .....	7
4.1	Kundens uppfattade defekt av produkt .....	8
4.2	DOA kontrollcenter .....	8

---

# 1 DOA Acceptance Criteria

Applicable to all DORO mobile phones and fixed (corded, cordless) phones

Applicable to all DORO accessories sold separately from phones.

To be accepted as a DOA, the products sent by the customer have to respect the following criteria

- The product must be returned by the user to the original point of sale within the 14 days following his purchase
- A valid proof of purchase clearly indicating the product IMEI number is provided
- An official exchange form specifying the exchange date is provided
- The product shall come to DORO DOA Acceptance Center maximum 2 months after the date indicated on the exchange form
- The product is packed in good condition
- The product shall be the complete sales kit, i.e. contain all original accessories and user manuals: charger, USB cable if separate, battery, charging cradle, memory card or any other relevant accessory
- The mobile phone shall no contain cosmetic significant damage, no scratches or marks
- All phones where FOTA update is possible (Android smartphones + 7060/70) shall be at latest software version
- The product has to be defective

---

## 2 Customer DOA Returns procedure

The products sent as DOA shall be sent once a month to the regional Doro DOA validation center. The Shipper will provide a Service Request Declaration and provide the following details:

- Product name
- Serial number
- IMEI number (not required for corded/cordless phones)
- Perceived Defect Code
- Return date
- Purchase date

Once all parts and documents have been received, the returned pack will undergo two checks.

- Reception control: the number of products received is compared to the quantity declared in the original Pre Alert notification. Reception acknowledgement will be transmitted 24h after. In case of differences, the shipping party will be notified of missing quantity
  
- Quality control: all products received will be checked according to the DOA acceptance criteria (point 1 in this document). Validation results to the DOA shipper will be transmitted within 5 working days after reception.

In case the product complies with all the DOA criteria, Doro provides a credit note based on the latest valid price to officially registered customers. All inquiries about Credit Notes shall be addressed to DORO exclusively to the email [sales@doro.com](mailto:sales@doro.com).

Products declared non-conform to DOA process by Doro are automatically returned without sales kits replacement or credit. The unit will be systematically repaired if the unit is defective but not accepted as a DOA.

- The shipment of the products sent by the customer for DOA validation will be paid by the customer if not registered on the web portal of the DOA Validation Center
- The shipment of products refused will be paid by DORO

## 2.1 Customer Defect perceived list

Code	Description
C01	Device does not charge/power on
C02	Display issue
C03	Key pad/Touch Panel does not work properly
C04	Issue with micro/speaker
C05	Issue with photo/video
C06	Software/Reboot issue
C07	SMS/MMS issue
C08	Bluetooth/Wifi/Radio connectivity/coverage issue
C09	Cosmetical/mechanical issue

## 2.2 All DOA Validation Centers

### Sweden

Infocare CS AB

Låsblecksgatan 7, 589 41 **Linköping**

[www.infocareworkshop.se](http://www.infocareworkshop.se)

### Denmark

Infocare CS AB

Låsblecksgatan 7, 589 41 **Linköping**

[www.infocareworshop.dk](http://www.infocareworshop.dk)

### Norway

Infocare Workshop AS

Industrivegen 53, 2212 **Kongsvinger**

[www.infocareworkshop.no](http://www.infocareworkshop.no)

### Finland

Infocare Workshop OY

Silvastasvägen 1, 01510 **Vantaa**

[www.infocareworkshop.fi](http://www.infocareworkshop.fi)

---

### 3 DOA kriterier för godkännande

Gäller alla DORO mobiltelefoner och fasta (trådlösa, trådlösa) telefoner

Gäller alla DORO tillbehör sålda separat.

För att accepteras som DOA måste de produkter som skickas av kunden respektera följande kriterier

- Produkten måste returneras av användaren till det ursprungliga försäljningsstället inom 14 dagar efter köpet
- Ett giltigt inköpsbevis som tydligt anger produkt IMEI-nummer tillhandahålls
- En officiell utbytesblankett med angivande av utbytesdatum anges
- Produkten ska komma till DOROs DOA kontrollcenter högst 2 månader efter det datum som anges på utbytesformuläret
- Produkten är förpackad i gott skick
- Produkten ska vara komplett i förpackningen den ursprungligen köptes i, det vill säga innehålla alla originaltillbehör och bruksanvisningar: laddare, USB-kabel om separat, batteri, laddningsdocka, minneskort och alla andra relevanta tillbehör
- Mobiltelefonen får inte ha kosmetiska skador, repor eller märken
- Telefon som erbjuder FOTA-uppdatering (Android smartphones + 7060/70) ska ha senaste mjukvaruversion installerad
- Produkten måste vara defekt

## 4 Kund DOA retur procedur

Produkterna som skickas som DOA ska skickas en gång i månaden till det regionala Doro DOA kontrollcenter. Avsändaren kommer att tillhandahålla en serviceanmälan och uppge följande uppgifter:

- Produktnamn
- Serienummer
- IMEI-nummer (krävs inte för trådlösa telefoner)
- Uppfattad defektkod
- Återlämningsdatum
- Inköpsdatum

När alla produkter och dokument har mottagits kommer det returnerade paketet att genomgå två kontroller.

- Mottagningskontroll: Antalet mottagna produkter jämförs med den mängd som deklarerats i den ursprungliga Pre Alert-anmälan. Mottagningsbekräftelse sänds 24 timmar efter. I händelse av skillnader kommer fraktpartiet att bli underrättad om saknad kvantitet
- Kvalitetskontroll: Alla mottagna produkter kommer att kontrolleras enligt DOA-godkännandekriterierna (punkt 3 i detta dokument). Kontrollresultat skickas till avsändaren inom 5 arbetsdagar efter mottagandet

Om produkten uppfyller alla DOA-kriterierna tillhandahåller Doro en kredit baserad på senaste gällande priset till officiellt registrerade kunder. Alla förfrågningar om kredit ska adresseras till DORO till email [sales@doro.com](mailto:sales@doro.com).

Produkter som inte är i överensstämmelse med DORO DOA godkännandekriterier returneras automatiskt utan utbyte eller kreditering. Är enheten defekt men inte godkänd som DOA repareras produkten.

- Leveransen av de produkter som skickas av kunden för DOA-validering betalas av kunden om det inte registreras på portalen för DOA kontrollcenter
- Försändelsen av produkter som nekats kommer att betalas av DORO

## 4.1 Kundens uppfattade defekt av produkt

Code	Description
C01	Enheten laddar inte / Går ej att starta
C02	Displayproblem
C03	Knappsats / Pekskärm fungerar inte ordentligt
C04	Problem med mikrofon / högtalare
C05	Problem med foto / video
C06	Programvara / Omstartsproblem
C07	SMS/MMS problem
C08	Bluetooth / Wifi / Radioanslutning / Täckningsproblem
C09	Kosmetiskt / Mekaniskt problem

## 4.2 DOA kontrollcenter

### Sverige

Infocare CS AB

Låsblecksgatan 7, 589 41 **Linköping**

[www.infocareworkshop.se](http://www.infocareworkshop.se)

### Danmark

Infocare CS AB

Låsblecksgatan 7, 589 41 **Linköping**

[www.infocareworshop.dk](http://www.infocareworshop.dk)

### Norge

Infocare Workshop AS

Industrivegen 53, 2212 **Kongsvinger**

[www.infocareworkshop.no](http://www.infocareworkshop.no)

### Finland

Infocare Workshop OY

Silvastasvägen 1, 01510 **Vantaa**

[www.infocareworkshop.fi](http://www.infocareworkshop.fi)