

Doro Repair Service Procedure

Country: Nordic

Document Identifier:

Aftersales Service Procedure Doro_Nordic 1.1.docx

Country: Nordic

Status:

Released

Date:

2020-06-15

Revision:

1.1

Contents

English

1	Warranty Period	3
1.1	Duration and limitations.....	3
1.2	Initial warranty	3
1.3	Repair Service warranty.....	3
1.4	Warranty Exclusions	3
1.5	Proof of Purchase.....	4
2	Doro Support Center.....	5
3	Customer Returns Procedure	6
3.1	Warranty Repair Services Returns.....	6
3.1.1	Fixed phones (corded and cordless)	6
3.1.2	Mobile phones.....	6
3.1.3	Care Products	7
3.2	Customer Defect perceived list	7
3.3	Service Tracking.....	8
3.4	Repair Center Address.....	8

Svenska

4	Garantiperiod	9
4.1	Varaktighet och begränsningar	9
4.2	Garanti.....	9
4.3	Servicegaranti	9
4.4	Undantag för garantin	9
4.5	Inköpsbevis	10
5	Doro Support Center.....	11
6	Procedur för retur.....	12
6.1	Garanti reparation service retur	12
6.1.1	Fasta telefoner (Corded and Cordless)	12
6.1.2	Mobiltelefoner	12
6.1.3	Care produkter	13
6.2	Kundens uppfattade defekt i produkt	13
6.3	Serviceuppföljning.....	14
6.4	Service Center adress.....	14

1 Warranty Period

Applicable to all Doro mobile phones and corded/cordless phones

1.1 Duration and limitations

Warranty period start the first day end-user purchases the product. The product may be made of different parts which are covered by separate warranty policies and durations.

1.2 Initial warranty

- Twenty-four (24) months warranty for the mobile handset or fixed phone.
- Twelve (12) months warranty for the following accessories and consumables: batteries, chargers, headsets, cables, pouches and covers. Batteries not removable by end-user (built-in) is covered by Twenty-four (24) months warranty.

1.3 Repair Service warranty

The warranty applies from the date of first purchase and will not be changed for the resale, repair or replacement date even when processed by a Doro authorized service center.

The repaired parts or the replacement product are covered by the warranty during all the remaining legal warranty period or during 60 days from the repair or replacement date. The longer period of time is always the one taken into account.

1.4 Warranty Exclusions

The warranty does not apply in the following cases:

- Normal wear and tear (batteries and screens)
- Damage due to a shock or inappropriate use

The warranty does not cover defects caused by short-circuiting the battery or use of an unauthorized Doro accessory

The present warranty does not apply either when the device has been:

- Opened, modified, or repaired by an unauthorized after-sales service center
- Repaired with spare parts unauthorized by Doro
- Exposed to humidity, extreme environmental and thermal conditions, erosion, oxidation or chemicals.
- Serial number and/or IMEI has been removed or is not legible.
- Loaded, corrupted or tampered with a non-Doro approved software

1.5 Proof of Purchase

To be eligible to warranty services, the product shall be sent to the accredited Doro service center with a valid proof of purchase.

The proof of purchase can be:

- End user sales invoice
- Electronic Data Interchange between the Service Center and the operator/wholesaler

It shall contain minimum:

- The date of purchase
- The model description
- The IMEI of the device (optional for retailers)
- The fiscal registration of the entity selling the product

No hand written invoice shall be accepted.

Waiver of the Proof of Purchase provision

(Valid only for Network/Retailers in direct account with Doro with preliminary agreement)

Units can be sent without proof of purchase if Doro and the Customer have agreed on a pre-check of the POP by the Reverse Logistics Partner of the Customer

2 Doro Support Center

The Doro Call Centre will assist customers regarding

- Initial set up of products
- Technical support
- Accessories choice
- Web sales support
- Aftersales services inquiries

Our Call center can be reached:

Sweden

Mon - Fri 09.00 - 17.00

0771 - 86 11 00

support.se@doro.com

Denmark

Mon - Fri 09.00 - 16.00

45 94 02 00

support.dk@doro.com

Norway

Mon - Fri 08.00 - 16.00

69 35 86 86

support.no@doro.com

Finland

Mon - Fri 10.00 - 18.00

09-3157 7346

support.fi@doro.com

3 Customer Returns Procedure

This is a general procedure applicable to all Doro customers unless a specific agreement has been set up.

3.1 Warranty Repair Services Returns

3.1.1 Fixed phones (corded and cordless)

During the warranty period, the Doro Customer (Wholesaler) will receive a credit note for all defective products.

The Wholesaler shall fill the Service declaration to get the credit note.

This Service Declaration must be sent once a month with the following information

- Doro Customer Account
- Quantity of defective products
- Product number (SKU) of each reference
- S/N of defective products

The Service Declaration shall be sent to Doro

In case of high return level, Doro may require a technical analysis of the products returned by the end users to the customer and then Doro will request pick-up of some defective products from the returns stock available at customer warehouse.

Upon submission of the Service Declaration, defective units shall be kept therefore one month by the customer. Beyond this period, the defective units can be locally recycled.

3.1.1.1 Others products

The defective unit will be repaired, swapped or credited if replacement units no longer available.

3.1.2 Mobile phones

All products returned must be sent with a copy of proof of purchase (unless a provision waiver has been pre-agreed with Doro) and clearly mentioning the following details:

- Shipment address (to have the product returned after repair services)
- Customer symptom perceived according to the Doro table listed below

In case of a missing proof of purchase or lack of necessary warranty information, the product can be rejected by Doro.

The return transport is at the sender's expense if not registered on the portal of the Service Center. If registered on Service Center portal transport cost is taken by Doro.

It must be addressed to the accredited Doro Service Center.

If the product is still in the warranty and the fault is not considered as a warranty exclusion case, the product is then repaired free of charge and the return freight costs are covered by Doro.

If the product is no longer covered by the warranty terms or if the fault detected is not a result of a product malfunction, the repair center will provide 14 calendar days (5 calendar days in Finland) valid quotation.

Doro will keep the product until the end of the estimate validity date, and 14 calendar days (5 calendar days in Finland) beyond this period of time, if the owner has not reclaimed the product, Doro reserves the right to destroy the product.

If the customer refuses the cost of the repair and wishes to have the product returned, he is charged an administrative fee covering transport and inspection cost.

3.1.3 Care Products

The defective unit will be repaired, swapped or credited if replacement units no longer available.

3.2 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

3.3 Service Tracking

Before sending a service case to Doro Service Center it must be registered in service center portal on their website. There are instructions on each service center website for how to register a case. When registering a case on the portal you enter an email address. During the service procedure updates are sent to that email address. In addition to this you are able to log in to the portal to see information about a specific service case. Login information is provided when service case is created.

Products sent for repair services will be handled and returned within 5 working days.

3.4 Repair Center Address

Sweden

Infocare CS AB

Låsblecksgatan 7, 589 41 **Linköping**

www.infocareworkshop.se

Denmark

Infocare CS AB

Låsblecksgatan 7, 589 41 **Linköping**

www.infocareworshop.dk

Norway

Infocare Workshop AS

Industrivegen 53, 2212 **Kongsvinger**

www.infocareworkshop.no

Finland

Infocare Workshop OY

Silvastasvägen 1, 01510 **Vantaa**

www.infocareworkshop.fi

4 Garantiperiod

Gäller alla Doro mobiltelefoner och fasta telefoner (corded/cordless).

4.1 Varaktighet och begränsningar

Garantiperioden börjar den första dagen slutanvändaren köper produkten. Produkten kan bestå av olika delar/produkter som omfattas av separat garantipolicy och varaktighet.

4.2 Garanti

- Tjugofyra (24) månader garanti gäller för mobilenheten eller den fasta telefonen.
- Tolv (12) månader garanti gäller för medföljande tillbehör: batterier, laddare, headset, kablar, påsar och lock. Batterier som inte kan tas bort av slutanvändaren (inbyggt) omfattas av 24 månader garanti.

4.3 Servicegaranti

Garantin gäller från och med inköpsdagen och kommer inte att ändras för återförsäljnings-, reparations- eller utbytesdatum, även i samband med att hantering utförts av ett servicecenter Doro godkänt.

De reparerade delarna eller ersättningsvaran omfattas av garantin under hela den återstående lagliga garantiperioden eller under 60 dagar från reparations- eller bytesdatumet. Den längre tidsperioden är alltid den som tas hänsyn till.

4.4 Undantag för garantin

Garantin gäller inte i följande fall:

- Normalt slitage (batterier och skärmar)
- Skador på grund av olämplig användning

Garantin täcker inte defekter som orsakas av kortslutning av batteriet eller användning av ett obehörigt Doro-tillbehör. Den nuvarande garantin gäller inte heller när enheten har varit:

- Öppet, modifierat eller reparerat av ett obehörigt servicecenter
- Repareras med reservdelar obehöriga av Doro
- Utsatt för fuktighet, extrema miljö- och termiska förhållanden, erosion, oxidation eller kemikalier.
- Serienummer och/eller IMEI har tagits bort eller inte är läsligt
- Lastad, skadad eller manipulerad med en icke-Doro-godkänd programvara

4.5 Inköpsbevis

För att vara berättigad till garantirelaterade åtgärder ska produkten skickas till ett Doro godkänt servicecenter med ett giltigt inköpsbevis.

Inköpsbevis kan vara:

- Försäljningsfaktura för slutkund
- Elektroniskt datautbyte mellan servicecenter och operatör/grossist

Den ska innehålla minst:

- Inköpsdatum
- Modellbeskrivning
- Produktens IMEI (ej obligatoriskt för återförsäljare)
- Den skattemässiga registreringen av försäljningsstället

Ingen handskriven faktura/kvittering godtas.

Avsaknad av inköpsbevis

(gäller endast operatörer/återförsäljare i direktkontakt med Doro med specifikt avtal)

Enheter kan skickas utan inköpsbevis om Doro och kunden har kommit överens om en förhandskontroll av inköpsbevis av kundens omvända logistikpartner.

5 Doro Support Center

Doro Support Center hjälper kunderna med

- Initial uppsättning av produkter
- Teknisk support
- Tillbehörsval
- Stöd för webbsäljning
- Aftersales förfrågningar

Support center kan nås genom:

Sweden

Mon - Fri 09.00 - 17.00

0771 - 86 11 00

support.se@doro.com

Denmark

Mon - Fri 09.00 - 16.00

45 94 02 00

support.dk@doro.com

Norway

Mon - Fri 08.00 - 16.00

69 35 86 86

support.no@doro.com

Finland

Mon - Fri 10.00 - 18.00

09-3157 7346

support.fi@doro.com

6 Procedur för returer

Detta är en allmän procedur som gäller för alla kunder till Doro om inget särskilt avtal finns.

6.1 Garanti reparation service returer

6.1.1 Fasta telefoner (Corded and Cordless)

Under garantiperioden kommer kund till Doro få kreditnota för alla defekta produkter.

Kunden ska fylla i en servicedeklaration för att få kreditnota. Denna servicedeklaration måste skickas en gång i månaden med följande information:

- Doro kundkonto
- Mängden defekta produkter
- Produktnummer (SKU) för varje referens
- S/N av defekta produkter

Servicedeklaration ska skickas till Doro.

Vid hög andel returer kan Doro kräva en teknisk analys av de produkter som slutanvändarna returnerar till kunden. Doro kommer då att be om att upphämtning av viss kvantitet av enheter från kundens lager av defekta produkter.

Vid inlämning av servicedeklaration skall defekta enheter därför förvaras en månad av kunden. Efter denna period kan de defekta enheterna återvinnas lokalt.

6.1.1.1 Andra produkter

Den defekta enheten repareras, bytas eller krediteras om ersättningsenheter inte längre är tillgängliga.

6.1.2 Mobiltelefoner

Alla produkter som returneras måste skickas med en kopia av inköpsbevis (om inte undantag har avtalats med Doro på förhand) och tydligt ange följande uppgifter:

- Leveransadress (för att få produkten tillbaka efter reparationstjänster)
- Kundsymtom uppfattas enligt Doro-tabellen nedan

Om det saknas inköpsbevis eller nödvändig garantiinformation, kan produkten avvisas av Doro. Transporten av returen av produkten står avsändaren för om inte produkten registreras på Service Center portalen. Om produkten registreras på portalen står Doro för frakten.

Produkten måste skickas till ackrediterat Doro Service Center. Om produkten fortfarande har giltig garantin och felet inte anses vara ett undantag för garantin, repareras produkten kostnadsfritt och fraktkostnaderna omfattas av Doro.

Om produkten inte längre omfattas av garantivillkoren eller om det upptäckta felet inte innebär att produkten anses som defekt (om felet beror på yttre åverkan), kommer Doro Service Center att tillhandahålla ett kostnadsförslag som är giltigt i 14 kalenderdagar (5 kalenderdagar i Finland).

Doro kommer behålla produkten i 14 kalenderdagar (5 kalenderdagar i Finland) och en månad efter den tidsperioden. Om ägaren inte har begärt produkten i retur förbehåller Doro sig rätten att förstöra produkten.

Om kunden nekar kostnaden för reparationen och önskar få tillbaka produkten, debiteras en administrativ avgift som täcker transport och inspektionskostnad.

6.1.3 Care produkter

Den defekta enheten repareras, bytas eller krediteras om ersättningsenheter inte längre är tillgängliga.

6.2 Kundens uppfattade defekt i produkt

Kod	Beskrivning
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

6.3 Serviceuppföljning

Innan du skickar ett serviceärende till Doro Service Center måste du registrera ärendet i deras portal på respektive lands hemsida. Det finns anvisningar på varje servicecenters webbplats för hur man registrerar ett ärende. När du registrerar ett ärende på portalen skriver du in en e-postadress. Under serviceproceduren skickas uppdateringar till den e-postadressen. Utöver detta kan du logga in på portalen för att se information om serviceärenden. Inloggningsinformation tillhandahålls när serviceärende skapas.

Produkter som skickas för service kommer att hanteras och returneras inom 5 arbetsdagar.

6.4 Service Center adress

Sverige

Infocare CS AB

Låsblecksgatan 7, 589 41 **Linköping**

www.infocareworkshop.se

Danmark

Infocare CS AB

Låsblecksgatan 7, 589 41 **Linköping**

www.infocareworshop.dk

Norge

Infocare Workshop AS

Industrivegen 53, 2212 **Kongsvinger**

www.infocareworkshop.no

Finland

Infocare Workshop OY

Silvastasvägen 1, 01510 **Vantaa**

www.infocareworkshop.fi