

## Ablauf DOA (Dead On Arrival) Prozess für HP Geräte

**Bei HP gibt es einen sehr einfachen DOA Prozess, welcher innert 30 Tagen nach Erhalt des Notebooks bei HP gemeldet werden muss.**

1. Nimm Kontakt mit HP auf. Dies kannst Du auf zwei Arten tun:
  - Über den HP Chat Support <http://www.support.hp.com/ch-de/contact-hp/>
  - Ruf die HP Hotline: Laptops (Business Line) 044 200 41 21 / Drucker (Consumer Line): 022 567 51 83 an.

Aufgrund der schnelleren Erreichbarkeit, empfehlen wir die Kontaktaufnahme via Chat Support. Melde den Defekt als **DOA** an.

2. Der Fall wird von HP überprüft (kann bis zu zwei Wochen dauern).
3. Du erhältst von HP das Formular „Genehmigung zur Rücksendung“ per E-Mail zugestellt.
4. Sende bitte anschliessend das Formular dem Projekt Neptun Lieferanten Pathworks GmbH per E-Mail an [sales@pathworks.ch](mailto:sales@pathworks.ch) zu. Folgende Angaben müssen in der E-Mail enthalten sein: Bestellnummer, Artikelnummer des defekten Geräts, Information, ob Austausch oder Gutschrift erwünscht.
5. Der DOA-Fall wird von Pathworks GmbH überprüft.
6. Du wirst darüber informiert, ob der DOA-Fall akzeptiert wird.
7. Du wirst über den Austausch / Gutschrift informiert. **Achtung:** Falls ein Austauschgerät direkt beim Lieferanten an Lager ist, erhältst Du dieses umgehend nach der Einsendung des defekten Geräts. Bei Sonderkonfigurationen (z.B. bei Projekt Neptun Lieferungen) kann ein Austauschgerät nur umgehend geliefert werden, sofern der entsprechende Artikel beim Lieferanten noch an Lager ist. Ansonsten muss das Laptop bei HP neu für Dich produziert werden. In solchen Fällen beträgt die Lieferzeit 4-6 Wochen. In so einem Fall kannst Du Dich via E-Mail an Projekt Neptun wenden, um kostenlos ein Ersatzgerät zu erhalten, welches Du während der Wartezeit nutzen kannst: [kontakt@projektneptun.ch](mailto:kontakt@projektneptun.ch)
8. Abschliessend wird der Austausch oder die Gutschrift ausgeführt.

## DOA (Dead on Arrival) Process for HP Devices

**HP has a very simple DOA process, which must be reported to HP within 30 days of receiving the laptop.**

1. Please contact HP. You can do this in two ways:
  - Start HP Chat Support <http://www.support.hp.com/ch-de/contact-hp/>
  - Call the HP Hotline: laptops (Business Line) 044 200 41 21 / printer (Consumer Line): 022 567 51 83.

Due to the faster accessibility, we recommend contacting HP via Chat Support. Report the defect as **DOA**.

2. Your case will be reviewed by HP (may take up to two weeks).
3. HP will send you an "authorization to return" form by e-mail.
4. Please send the form to the project Neptun supplier Pathworks GmbH by e-mail: [sales@pathworks.ch](mailto:sales@pathworks.ch). The following information must be included in the e-mail: Order number, article number of the defective device, information whether device exchange or refund is desired.
5. The DOA case will be reviewed by Pathworks GmbH.
6. You will be informed if the DOA case is accepted.
7. You will be informed about the device exchange / refund. **Attention:** If a replacement device is directly in stock at the supplier, you will receive it immediately after sending in the defective device. For special configurations (e.g. Project Neptun deliveries), an exchange unit can only be delivered immediately if the corresponding item is still in stock at the supplier. Otherwise, the laptop must be produced for you at HP so the delivery time is 4-6 weeks. In this case you can contact Project Neptun via e-mail to receive a free replacement device which you can use during the waiting period: [kontakt@projektneptun.ch](mailto:kontakt@projektneptun.ch). Alternatively, you can still decide to receive a refund in this case.
8. Finally, the exchange or the refund will be executed.

## Processus DOA (Dead on Arrival) pour les portables HP

**HP a un processus de DOA très simple, qui doit être signalé à HP dans les 30 jours suivant la réception de l'ordinateur portable.**

1. Contacter HP. Vous pouvez le faire de deux façons :
  - Démarrer HP Chat Support <http://www.support.hp.com/ch-de/contact-hp/>
  - Appelez le service téléphonique: Ordinateur portable (Business Line) 044 200 41 21 / imprimante (Consumer Line) 022 567 51 51 83.

En raison de l'accessibilité plus rapide, nous vous recommandons de nous contacter par chat. Signaler le défaut en tant que **DOA**.

2. Le cas sera examiné par HP (peut prendre jusqu'à deux semaines).
3. HP vous enverra le formulaire "autorisation de retour" par courriel.
4. Veuillez envoyer le formulaire au Projekt Neptun distributeur Pathworks GmbH par courriel à [sales@pathworks.ch](mailto:sales@pathworks.ch). Les informations suivantes doivent être incluses: Numéro de commande, numéro d'article de l'appareil défectueux, information si l'échange le remboursement est souhaité.
5. Le cas DOA sera examiné par Pathworks GmbH.
6. Vous serez informé si le cas DOA est accepté.
7. Vous serez informé de l'échange / remboursement. **Attention** : Si un appareil de remplacement est directement en stock chez le distributeur, vous le recevrez immédiatement après l'envoi de l'appareil défectueux. Pour les configurations spéciales (par ex. les livraisons du Projekt Neptun), une unité interchangeable ne peut être livrée immédiatement que si l'article correspondant est encore en stock chez le fournisseur. Sinon, l'ordinateur portable doit être reproduit pour vous chez HP et le délai de livraison est de 4 à 6 semaines. Dans ce cas, vous pouvez contacter Projekt Neptun par courriel électronique pour recevoir un appareil de remplacement gratuit que vous pouvez utiliser pendant la période d'attente : [kontakt@projektneptun.ch](mailto:kontakt@projektneptun.ch). Alternativement, vous pouvez toujours décider de recevoir un remboursement dans ce cas.
8. Finalement, l'échange ou le crédit sera exécuté.