

Ablauf DOA (Dead On Arrival) Prozess für Microsoft Hardware

DoA Fälle müssen innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum an Microsoft gemeldet werden.

1. Nimm Kontakt mit Computacenter TS GmbH auf und halte dazu deinen Kaufbeleg bereit.
Dies kannst du auf zwei Arten tun:
 - Per E-Mail unter mb.ch.ts-sales@computacenter.com
 - Per Telefon unter 041 318 40 00
2. Beschreibe dein Problem oder dein Schaden und dokumentiere dies mit Fotos.
Sende die Fotos per E-Mail an mb.ch.ts-sales@computacenter.com
3. Computacenter TS GmbH meldet den DOA-Fall beim Hersteller an.
4. Der DOA-Fall wird von Microsoft geprüft.
5. Du wirst darüber informiert, ob der DOA-Fall akzeptiert wird.
6. Gerät inkl. Netzteil und wenn vorhanden in Originalverpackung (ohne zusätzliches Zubehör wie Pen oder Tastatur) an die von Computacenter kommunizierte Adresse senden.
7. Du wirst über den Austausch / die Gutschrift informiert.
Tablet/Laptop DOA: Falls ein Austauschgerät direkt beim Vertriebspartner an Lager ist, erhältst Du dieses nach der Akzeptierung des DOA-Falls. Ansonsten muss das Tablet oder der Laptop bei Microsoft neu für Dich produziert werden. In solchen Fällen beträgt die Lieferzeit ca. 4 – 8 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

Alternativ kannst Du Dich in einem solchen Fall auch für eine Gutschrift entscheiden.



DOA (Dead On Arrival) Process for Microsoft Hardware

DOA cases must be reported to Microsoft within 30 days after the invoice date.

1. Contact Computacenter TS GmbH and have your proof of purchase ready.

You can do this in two ways:

- By e-mail at mb.ch.ts-sales@computacenter.com

- By phone at 041 318 40 00

2. Describe your problem or damage and document it with photos.
Send the photos by e-mail to mb.ch.ts-sales@computacenter.com
3. Computacenter TS GmbH reports the DOA case to the manufacturer.
4. The DOA case will be checked by Microsoft.
5. You will be informed if the DOA case is accepted.
6. Send device incl. power supply and if available in original packaging (without additional accessories like pen or keyboard) to the address communicated by Computacenter.
7. You will be informed about the exchange/refund.
Tablet/Laptop DOA: If a replacement device is in stock directly at the sales partner, you will receive it after acceptance of the DOA case. Otherwise, the tablet or laptop must be newly produced for you at Microsoft. In such cases, the delivery time is about 4 - 8 weeks. In such a case, you can contact Project Neptune via e-mail to receive a replacement device free of charge, which you can use during the waiting period: kontakt@projektneptun.ch.

Alternatively, you can also opt for a credit note in such a case.