

Ablauf DOA (Dead On Arrival) Prozess für Microsoft Hardware

DoA Fälle müssen innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Laptops an Microsoft gemeldet werden.

1. Nimm Kontakt mit Computacenter AG 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 AG 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 of receipt of the laptop.

1. Contact Computacenter AG 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 AG 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.



Processus DOA (Dead On Arrival) pour le matériel Microsoft

Les cas DOA doivent être signalés à Microsoft dans les 30 jours suivant la réception de l'ordinateur portable.

1. Contactez Computacenter AG et préparez votre preuve d'achat.

Vous pouvez le faire de deux manières :
 - Par e-mail à l'adresse mb.ch.ts-sales@computacenter.com
 - Par téléphone au 041 318 40 00
2. Décrivez votre problème ou le dommage et documentez-le avec des photos. Envoyez les photos par e-mail à mb.ch.ts-sales@computacenter.com
3. Computacenter AG signale le cas DOA au fabricant.
4. Le cas DOA sera vérifié par Microsoft.
5. Vous serez informé si le cas DOA est accepté.
6. Envoyez l'appareil, y compris son alimentation électrique et, si possible, dans son emballage d'origine (sans accessoires supplémentaires tels que styleret ou clavier) à l'adresse communiquée par Computacenter.
7. Vous serez informé de l'échange/du remboursement.
Tablette/ordinateur portable DOA : si un appareil de remplacement est disponible directement chez le partenaire commercial, vous le recevrez après acceptation du cas DOA. Sinon, la tablette ou l'ordinateur portable devra être fabriqué spécialement pour vous par Microsoft. Dans ce cas, le délai de livraison est d'environ 4 à 8 semaines. Vous pouvez alors contacter Project Neptune par e-mail pour recevoir gratuitement un appareil de remplacement que vous pourrez utiliser pendant la période d'attente : kontakt@projektneptun.ch.

Vous pouvez également opter pour un remboursement dans ce cas.