

Ablauf DOA (Dead On Arrival) Prozess für HP Laptops und Drucker

DOA Fälle müssen innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Laptops bzw. des Druckers bei HP gemeldet werden.

1. Nimm Kontakt mit HP auf. Dies kannst Du auf zwei Arten tun:
 - Über den HP-Support: <https://support.hp.com/ch-de/contact-hp>
 - Ruf die HP Hotline an: Laptop und Drucker Business Line 043 547 97 85 / Drucker Consumer Line: 022 567 51 83
 - Halte einen Scan des Kaufbelegs bereit

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 Vertriebspartner Computacenter TS GmbH per E-Mail an ch.sales.ts@computacenter.ch zu. Folgende Angaben müssen in der E-Mail enthalten sein: Bestellnummer, Artikelnummer des defekten Geräts, Information, ob ein Austausch oder eine Gutschrift erwünscht ist.
5. Der DOA-Fall wird von Computacenter TS GmbH überprüft.
6. Du wirst darüber informiert, ob der DOA-Fall akzeptiert wird.
7. Du wirst über den Austausch / die Gutschrift informiert. **Laptop DOA:** Falls ein Austauschgerät direkt beim Vertriebspartner an Lager ist, erhältst Du dieses umgehend nach der Einsendung des defekten Geräts. Ansonsten muss das Laptop bei HP neu für Dich produziert werden. In solchen Fällen beträgt die Lieferzeit ca. 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
Alternativ kannst Du Dich in einem solchen Fall auch für eine Gutschrift entscheiden.
8. Abschliessend wird der Austausch oder die Gutschrift ausgeführt.

DOA (Dead on Arrival) Process for HP laptops and printers

DOA cases must be reported to HP within 30 days of receipt of the laptop or printer.

1. Please contact HP. You can do this in two ways:
 - HP Support website: <https://support.hp.com/ch-de/contact-hp>
 - HP Hotline: laptop and printer Business Line 043 547 97 85 / printer Consumer Line 022 567 51 83
 - Have a scan of the purchase receipt ready

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 email.
4. Please send the form to the Projekt Neptun distribution partner Computacenter TS GmbH by email: ch.sales.ts@computacenter.ch. The following information must be included in the email: Order number, article number of the defective device, information whether device exchange or refund is desired.
5. The DOA case will be reviewed by Computacenter TS GmbH.
6. You will be informed if the DOA case is accepted.
7. You will be informed about the device exchange / refund. **Laptop DOA:** If a replacement unit is in stock, you will receive it immediately after sending in the defective unit. Otherwise the laptop must be newly produced for you by HP. Then the delivery time is about 6 weeks. In such a case you can contact Projekt Neptun via email to get a free replacement device which you can use during the waiting period: kontakt@projektneptun.ch.
Alternatively, you can choose to receive a refund in such a case.
8. Afterwards, the exchange or the refund will be executed.



Processus DOA (Dead on Arrival) pour les portables et imprimantes HP

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

1. Contacter HP. Vous pouvez le faire de deux façons :
 - Site web HP Support <https://support.hp.com/ch-fr/contact-hp>
 - Service téléphonique : Ordinateur portable ou imprimante Business Line 043 547 97 85 / imprimante Consumer Line 022 567 51 51 83.

Signalez 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 Computacenter TS GmbH par courriel à : ch.sales.ts@computacenter.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 Computacenter TS GmbH.
6. Vous serez informé si le cas DOA est accepté.
7. Vous serez informé de l'échange / remboursement. **DOA portable** : Si un appareil de remplacement est directement en stock chez le distributeur, vous le recevrez immédiatement après l'envoi de l'appareil défectueux. Sinon, l'ordinateur portable doit être reproduit pour vous chez HP et le délai de livraison est de 6 semaines. Dans ce cas, vous pouvez contacter Projekt Neptun par courriel pour recevoir un appareil de remplacement gratuit que vous pouvez utiliser pendant la période d'attente : kontakt@projektneptun.ch.
Alternativement, vous pouvez également décider d'utiliser une note de crédit dans un tel cas.
8. Finalement, l'échange ou le crédit sera exécuté.