



Acer Computer (Switzerland) AG  
Service Center Acer Group  
Moosmattstrasse 30  
8953 Dietikon  
Switzerland  
Phone: 044 745 58 58  
Fax: 044 741 55 11  
Support: 0848 745 745  
service.ch@acer.com  
www.acer.ch

## Déroulement d'une DOA

### **Définition d'une DOA:**

On est en présence d'une DOA lorsque l'appareil ne peut pas être en marche ou que l'on constate un autre défaut matériel après avoir déballé l'appareil.

Cela est valable pendant les 5 jours qui suivent l'achat de l'appareil, sinon le processus de réparation normal est adopté.

### **Déroulement d'une DOA:**

Dans le cas d'une DOA, le client/revendeur appelle le numéro **0848 745 745** et demande qu'on lui attribue un numéro « Case ID »

- indication du numéro de série
- indication du défaut
- indication de la date d'achat

Une fois la Case ID créée, l'appareil accompagné d'une copie du document d'achat doit être envoyé sans tarder à l'adresse suivante en indiquant la Case ID :

Acer Computer (Switzerland) AG  
Service Center DOA  
Moosmattstrasse 30  
8953 Dietikon

L'appareil sera examiné par le Service Center et il sera communiqué à l'expéditeur si l'on est effectivement en présence d'une DOA ou non. Sans l'indication de la Case ID, l'appareil ne sera pas traité comme DOA.

### **S'il s'agit d'une DOA:**

L'appareil est réparé dans un délai de 8 heures de travail. Si cela n'est pas possible, l'appareil sera remplacé par un appareil neuf.

### **S'il ne s'agit pas d'une DOA:**

L'appareil est réparé normalement et retourné à l'expéditeur.

**Acer Computer (Switzerland) AG**  
Acer Service Center