

¿Qué es DOA?

Sólo aplican para DOA los productos que cumplan con lo siguiente:

- Producto reportado a HP por el cliente dentro de los 15 días calendario a partir de la fecha de factura de venta (Requiere validación de prueba de compra)
- El producto debe contar con un caso de contact center **800 360 999**
- El producto debe tener una falla funcional de fábrica diagnosticado por el contact center HP
- El producto debe estar en buen estado físico y con todos sus accesorios y partes
- El producto debe estar adecuadamente embalado

NO aplican para DOA los siguientes casos:

- Parte faltante
- Equipo con daño inducido
- Equipos sin caso de contact center que no presenten falla
- Equipos a los cuales se les ha intentado una reparación por un centro no autorizado
- Daños durante el transporte

Nota Importante: Para casos DOA sin caso de contact center, HP se reserva el derecho de hacer una revisión previa a la autorización del caso DOA

¿Qué debe hacer el Cliente Final ante un evento DOA?

- Solicitar asistencia técnica en el contact center de Hewlett Packard llamando gratuitamente al:
 - **800 360 999**
- **Horario de Atención**
 - L - V 09:00 a 21:00 hrs.
 - S - D 09:00 a 18:00 hrs.
- Luego del diagnóstico telefónico con el contact center, si el síntoma de falla persiste, tomar nota del número de Pre-autorización que se le entregue para informarlo en el punto de venta
- Entregar el equipo al punto de venta original , completo y debidamente embalado durante los siete días después del diagnóstico HP autorizando el intercambio
- Debe respaldar y proteger su información confidencial contenida en su equipo