

## **Ablauf DOA (Dead On Arrival) Prozess für Lenovo Geräte**

**WICHTIG: Die DOA-Frist beträgt bei Lenovo 6 Tage ab Lieferscheindatum! Bei DOA gibt es immer eine Gutschrift oder einen Austausch – KEINE Reparatur.**

**Es gibt zwei verschiedene Arten von DOA:**

a) „klassischer DOA“ = Gerät hat einen technischen Defekt (z.B. Gerät läuft nicht, stürzt ab oder macht Geräusche. Der Defekt ist während dem Betrieb bemerkbar).

1. Rufen Sie die Hotline 0800 55 54 54 an und melden Sie den Defekt als **DOA** an.
2. Der Fall wird von Lenovo überprüft (kann bis zu zwei Wochen dauern).
3. Sie erhalten von Lenovo eine DOA-Freigabe per E-Mail.
4. Anschliessend senden Sie die Freigabe per E-Mail an Pathworks GmbH (sales@pathworks.ch). Folgende Angaben müssen Sie im E-Mail erwähnen:
  - Bestellnummer
  - Artikelnummer des defekten Geräts
  - Wunsch ob Austausch oder Gutschrift

Sie finden die Artikel- und Seriennummer auf dem beiliegendem Lieferschein, der Verpackung und auf der Unterseite des Gerätes (teilweise unter dem Akku).

5. Der DOA wird von Pathworks GmbH überprüft.
6. Sie werden von Pathworks GmbH per e-Mail über die Rückgabe des defekten Geräts informiert (Ablehnung / Austausch inkl. Lieferfrist Austauschgerät / Gutschrift). Bei Austausch oder Gutschrift bekommen Sie einen Brief mit beiliegendem Lieferschein und Rücksende-Etiketten, damit für Sie keine weiteren Kosten entstehen.
7. Austausch / Gutschrift wird ausgeführt.

**Achtung:** Falls ein Ersatzgerät direkt beim Distributor an Lager ist, erhalten Sie dies umgehend nach der Einsendung des defekten Geräts. Bei Sonderkonfigurationen (z.B. bei Lieferungen aus dem Projekt Neptun) kann ein Ersatzgerät nur umgehend geliefert werden, sofern der entsprechende Artikel beim Distributor noch an Lager ist. Ansonsten muss das Ersatzgerät bei Lenovo neu für Sie produziert werden. In solchen Fällen beträgt die Lieferzeit 4-6 Wochen. Alternativ können Sie sich in einem solchen Fall auch für eine Gutschrift entscheiden.

b), „**Inside Damage**“ = Karton intakt, Gerät mit äusserlich sichtbaren Schäden (z.B. Kratzer, gebrochene Teile, Beulen oder intakte Komponente . Der Defekt ist ohne Betrieb bemerkbar).

1. Melden Sie den Defekt bei Pathworks GmbH per E-Mail ([sales@pathworks.ch](mailto:sales@pathworks.ch)) an. Folgende Angaben müssen Sie im E-Mail erwähnen:

- Bestellnummer
- Typen-, Serien- und Artikelnummer des defekten Gerätes
- Fotos vom Defekt
- Wunsch ob Austausch oder Gutschrift

2. Der DOA wird von Pathworks GmbH überprüft (kann bis zu zwei Wochen dauern).

3. Sie werden über die Rückgabe informiert.

4. Sie werden über Austausch / Gutschrift informiert.

**Achtung:** Falls ein Ersatzgerät direkt beim Distributor an Lager ist, erhalten Sie dies umgehend nach der Einsendung des defekten Geräts. Bei Sonderkonfigurationen (z.B. bei Lieferungen aus dem Projekt Neptun) kann ein Ersatzgerät nur umgehend geliefert werden, sofern der entsprechende Artikel beim Distributor noch an Lager ist. Ansonsten muss das Ersatzgerät bei Lenovo neu für Sie produziert werden. In solchen Fällen beträgt die Lieferzeit 4-6 Wochen. Alternativ können Sie sich in einem solchen Fall auch für eine Gutschrift entscheiden.

5. Abschliessend wird der Austausch oder die Gutschrift ausgeführt.

===== ENGLISH VERSION BELOW =====

## **Process DOA (Dead On Arrival) for Lenovo Devices**

**IMPORTANT: The Lenovo DOA registering period is 6 days from delivery date. With a DOA there is only exchange of a device or store credit – NO repairs!**

**There are two different types of DOA:**

a) „classic DOA“ = Device has a technical defect (eg. Device does not run, crashes or makes a noise. The defect is noticed during operation of the device).

1. Call the hotline 0800 55 54 54 register the defect as **DOA**.
2. Case is reviewed by Lenovo (can take up to 2 weeks).
3. You receive an e-mail with the release for the DOA from Lenovo
4. The following items need to be mentioned in the e-mail:
  - Order number
  - Part number of the defective device
  - Request whether you want exchange or store credit

You will find the part and serial number on the enclosed delivery confirmation of the package and on the bottom of the device (sometimes under the battery).

5. DOA gets reviewed by Pathworks GmbH.
6. Pathworks GmbH will inform you via e-mail about the return of the defective device (rejection / replacement incl. Delivery time for replacement device / store credit). For exchange or store credit you will receive a letter with the enclosed packing slip and return labels at no additional costs.
7. Exchange / store credit is executed.

**Caution:** If a replacement unit is on stock with the distributor then you will receive the exchange device immediately upon returning the defective device. Exchange devices for special configurations (ex. deliveries from Projekt Neptun) can only be delivered immediately if the relevant device is on stock with the distributor. Otherwise, the replacement device has to be manufactured. In this case the delivery time is 4-6 weeks. Alternatively you can still decide to receive a store credit in this case.

b) „**Inside Damage**“ = Card board Box intact, device with externally visible damage (eg scratches, broken parts, dents or intact components. Defect is noticed without device running).

8. Register the defect with Pathworks GmbH via e-mail ([sales@pathworks.ch](mailto:sales@pathworks.ch)).  
The following items need to be mentioned in the e-mail:

- Order number
- Type, Serial, Part number of the defective device
- Images of the defect
- Request whether you want exchange or store credit

1. DOA is reviewed by Pathworks GmbH (can take up 2 weeks).

2. You will be informed about the return.

3. You will be informed about the exchange / store credit

**Caution:** If a replacement unit is on stock with the distributor then you will receive the exchange device immediately upon returning the defective device. Exchange devices for special configurations (ex. deliveries from Projekt Neptun) can only be delivered immediately if the relevant device is on stock with the distributor. Otherwise, the replacement device has to be manufactured. In this case the delivery time is 4-6 weeks. Alternatively you can still decide to receive a store credit in this case.

4. Exchange / store credit is executed.