

## 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. Ruf die Lenovo Hotline unter 0800 55 54 54 an und melde den Defekt als **DOA** an.
  2. Der Fall wird von Lenovo überprüft (kann bis zu zwei Wochen dauern).
  3. Du erhältst von Lenovo eine DOA-Freigabe per E-Mail.
  4. Sende anschliessend die DOA-Freigabe per E-Mail an den Projekt Neptun Lieferanten Pathworks GmbH: [sales@pathworks.ch](mailto:sales@pathworks.ch). Folgende Angaben müssen in der E-Mail enthalten sein: Bestellnummer, Typen-, Artikel- und Seriennummer des defekten Geräts, Information, ob Austausch oder Gutschrift erwünscht ist. Du findest die Artikel- und Seriennummer auf dem beiliegenden Lieferschein, der Verpackung und auf der Unterseite des Gerätes (teilweise unter dem Akku).
  5. Der DOA wird von Pathworks GmbH überprüft.
  6. Du wirst von Pathworks GmbH per E-Mail über die Rückgabe des defekten Geräts informiert (Ablehnung / Austausch inkl. Lieferfrist Austauschgerät / Gutschrift). Bei Austausch oder Gutschrift bekommst Du einen Brief mit beiliegendem Lieferschein und Rücksendeetiketten, damit für Dich keine weiteren Kosten entstehen.
  7. Austausch / Gutschrift wird ausgeführt. **Achtung:** Falls ein Austauschgerät direkt beim Lieferanten an Lager ist, erhältst Du dieses umgehend nach der Einsendung des defekten Geräts. Bei Sonderkonfigurationen (z.B. bei Projekt Neptun Lieferungen) kann ein Austauschgerät nur umgehend geliefert werden, sofern der entsprechende Artikel beim Lieferanten noch an Lager ist. Ansonsten muss das Laptop bei Lenovo neu für Dich produziert werden und die Lieferzeit beträgt 4-6 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](mailto:kontakt@projektneptun.ch). Alternativ kannst Du Dich 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 beschädigte Komponente. Der Defekt ist ohne Betrieb bemerkbar).**

1. Melde den Defekt beim Projekt Neptun Lieferanten Pathworks GmbH per E-Mail an: [sales@pathworks.ch](mailto:sales@pathworks.ch). Folgende Angaben müssen in der E-Mail enthalten sein: Bestellnummer, Typen-, Artikel- und Seriennummer des defekten Geräts, Fotos vom Defekt, Information, ob Austausch oder Gutschrift erwünscht ist. Du findest die Artikel- und Seriennummer auf dem beiliegenden Lieferschein, der Verpackung und auf der Unterseite des Gerätes (teilweise unter dem Akku).
2. Der DOA wird von Pathworks GmbH überprüft (kann bis zu zwei Wochen dauern).
3. Du wirst von Pathworks GmbH per E-Mail über die Rückgabe des defekten Geräts informiert.
4. Abschliessend wird der Austausch oder die Gutschrift ausgeführt. **Achtung:** Falls ein Austauschgerät direkt beim Lieferanten an Lager ist, erhältst Du dieses umgehend nach der Einsendung des defekten Geräts. Bei Sonderkonfigurationen (z.B. bei Projekt Neptun Lieferungen) kann ein Austauschgerät nur umgehend geliefert werden, sofern der entsprechende Artikel beim Lieferanten noch an Lager ist. Ansonsten muss das Laptop bei Lenovo neu für Dich produziert werden und die Lieferzeit beträgt 4-6 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](mailto:kontakt@projektneptun.ch). Alternativ kannst Du Dich in einem solchen Fall auch für eine Gutschrift entscheiden.

## DOA (Dead on Arrival) process for Lenovo devices

**IMPORTANT: The DOA deadline for Lenovo devices is 6 days from the delivery note date! With DOA there is always a device exchange or refund - NO repair.**

There are two different types of DOA:

a) "classic DOA" = device has a technical defect (e.g. device does not run, crashes or makes noises. The defect is noticeable during operation).

1. Call the Lenovo hotline on 0800 55 54 54 and report the defect as **DOA**.
2. The case will be reviewed by Lenovo (may take up to two weeks).
3. Lenovo will email you a DOA approval.
4. Send the DOA approval by e-mail to the Projekt Neptun supplier Pathworks GmbH: [sales@pathworks.ch](mailto:sales@pathworks.ch).  
The following information must be included in the e-mail: Order number, article and serial number of the defective device, information whether replacement or refund is desired. You will find the article and serial number on the enclosed delivery note, the packaging and on the bottom of the device (partly under the battery).
5. The DOA is checked by Pathworks GmbH.
6. You will be informed by Pathworks GmbH by e-mail about the return of the defective laptop (rejection / replacement incl. delivery period for replacement device / refund). In case of exchange or refund you will receive a letter with enclosed delivery note and return labels, so that no further costs arise for you.
7. Exchange / refund will be executed. **Attention:** If a replacement device is directly in stock at the supplier, you will receive it immediately after sending in the defective device. For special configurations (e.g. Projekt Neptun deliveries), an exchange unit can only be delivered immediately if the corresponding item is still in stock at the supplier. Otherwise the laptop has to be produced for you at Lenovo and the delivery time is 4-6 weeks. In this case you can contact Project Neptun via e-mail to receive a free replacement device which you can use during the waiting period: [kontakt@projektneptun.ch](mailto:kontakt@projektneptun.ch). Alternatively, you can opt for a refund in such a case.

**b) "inside damage" = cardboard intact, device with externally visible damage (e.g. scratches, broken parts, dents or damaged components. The defect is noticeable without operation).**

1. Report the defect to the Projekt Neptun supplier Pathworks GmbH by e-mail: [sales@pathworks.ch](mailto:sales@pathworks.ch). The following information must be included in the e-mail: Order number, article and serial number of the defective device, photos of the defect, information whether replacement or refund is desired. You will find the article and serial number on the enclosed delivery note, the packaging and on the bottom of the device (partly under the battery).
2. The DOA is checked by Pathworks GmbH (can take up to two weeks).
3. Pathworks GmbH will inform you by e-mail about the return of the defective device.
4. Finally, the exchange or the refund will be executed. **Attention:** If an exchange device is directly in stock at the supplier, you will receive it immediately after sending in the defective device. For special configurations (e.g. Project Neptun deliveries), an exchange unit can only be delivered immediately if the corresponding item is still in stock at the supplier. Otherwise the laptop has to be produced for you at Lenovo and the delivery time is 4-6 weeks. In such a case you can contact Projekt Neptun via e-mail to receive a free replacement device, which you can use during the waiting period: [kontakt@projektneptun.ch](mailto:kontakt@projektneptun.ch). Alternatively, you can opt for a refund in such a case.

## Processus DOA (Dead On Arrival) pour les appareils Lenovo

**IMPORTANT : Le délai DOA pour Lenovo est de 6 jours à compter de la date du bon de livraison! Avec DOA il y a toujours un échange ou un remboursement - PAS de réparation.**

**Il y a deux types différents de DOA :**

**a) "DOA classique" = l'appareil présente un défaut technique (par exemple, l'appareil ne fonctionne pas, s'écrase ou fait du bruit. Le défaut est perceptible pendant le fonctionnement).**

1. Appeler le service téléphonique Lenovo au 0800 55 54 54 54 et signaler le défaut en tant que DOA.
2. Le cas sera examiné par Lenovo (peut prendre jusqu'à deux semaines).
3. Lenovo vous enverra par courriel une approbation DOA.
4. Envoyer l'approbation DOA par courriel au Projekt Neptun distributeur Pathworks GmbH: [sales@pathworks.ch](mailto:sales@pathworks.ch). Les informations suivantes doivent être incluses dans le courriel: Numéro de commande, type, numéro d'article et numéro de série de l'appareil défectueux, information si l'échange ou le remboursement est souhaité. Vous trouverez le numéro d'article et le numéro de série sur le bon de livraison ci-joint, sur l'emballage et sur le fond de l'appareil (en partie sous la batterie).
5. Le cas DOA est contrôlé par Pathworks GmbH.
6. Vous serez informé par Pathworks GmbH par courriel du processus de retour de l'appareil défectueux (refus / échange, y compris le délai de livraison pour l'appareil de remplacement / remboursement). En cas d'échange ou de remboursement, vous recevrez une lettre avec un bon de livraison et des étiquettes de retour, qu'il n'y aura pas d'autres frais pour vous.
7. Échange / remboursement sera exécuté. **Attention:** Si un appareil de remplacement est directement en stock chez le distributeur, vous le recevrez immédiatement après l'envoi de l'appareil défectueux. Pour les configurations spéciales (par ex. les livraisons du Projekt Neptun), une unité interchangeable ne peut être livrée immédiatement que si l'article correspondant est encore en stock chez le distributeur. Sinon, l'ordinateur portable doit être produit pour vous chez Lenovo et le délai de livraison est de 4 à 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](mailto:kontakt@projektneptun.ch). Alternativement, vous pouvez opter pour un remboursement dans un tel cas.

**b) "inside damage" = carton intact, dispositif présentant des dommages visibles de l'extérieur (par exemple, rayures, pièces cassées, bosses ou composants endommagés). Le défaut est perceptible sans opération).**

1. Signaler le défaut au Projekt Neptun distributeur Pathworks GmbH par courriel: [sales@pathworks.ch](mailto:sales@pathworks.ch). Les informations suivantes doivent être incluses dans le courriel: Numéro de commande, type, numéro d'article et numéro de série de l'appareil défectueux, photos du défaut, informations si le remplacement ou le remboursement est souhaité. Vous trouverez le numéro d'article et le numéro de série sur le bon de livraison ci-joint, sur l'emballage et sur le fond de l'appareil (en partie sous la batterie).
2. Le cas DOA est contrôlé par Pathworks GmbH (peut prendre jusqu'à deux semaines).
3. Vous serez informé par Pathworks GmbH par courriel du processus de retour de l'appareil défectueux (refus / échange, y compris le délai de livraison pour l'appareil de remplacement / remboursement).
8. Échange / remboursement sera exécuté. **Attention:** Si un appareil de remplacement est directement en stock chez le distributeur, vous le recevrez immédiatement après l'envoi de l'appareil défectueux. Pour les configurations spéciales (par ex. les livraisons du Projekt Neptun), une unité interchangeable ne peut être livrée immédiatement que si l'article correspondant est encore en stock chez le distributeur. Sinon, l'ordinateur portable doit être produit pour vous chez Lenovo et le délai de livraison est de 4 à 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](mailto:kontakt@projektneptun.ch). Alternativement, vous pouvez opter pour un remboursement dans un tel cas.