

Ablauf DOA (Dead on Arrival) Prozess für Dell Geräte

Wichtig: Die DOA-Frist beträgt bei Dell 10 Tage ab Lieferscheindatum! Bei DOA gibt es immer eine Gutschrift oder einen Austausch – keine Reparatur.

Bei Transportschäden kannst Du Dich direkt an PathWorks GmbH wenden:
sales@pathworks.ch / 041 318 40 00.

Der Defekt ist bereits beim Auspacken des Geräts oder während dem Betrieb bemerkbar.

- Melde den Fall beim Dell-Support an, mit dem Hinweis, dass sich das Gerät innerhalb der DOA-Frist befindet: www.dell.com/support
- Gib die Service-Tag-Nummer (Seriennummer) des Geräts ein.

Wenn Dein Gerät funktionstüchtig ist, kannst Du auf dieser Webseite Diagnosen und Tests mit dem Gerät durchführen, um den Prozess für Dell zu vereinfachen. Kontaktangaben sind ebenfalls zu finden (E-Mail und Telefonnummer).

- Dell wird den Fall bearbeiten und mit Dir Kontakt aufnehmen.
- Wird ein Softwareproblem vermutet, wirst Du möglicherweise aufgefordert, Softwareupdates oder einen Wiederherstellungsprozess durchzuführen. Der Projekt Neptun Help Point unterstützt Dich gerne dabei, falls Du Hilfe brauchst.
- Wenn eine Reparatur das Problem behebt, wird ein Termin für die Abholung des Geräts vereinbart.
- Sobald Du eine Bestätigung zur Abholung vom Hersteller erhalten hast, leite diese an sales@pathworks.ch weiter und gib die Service-Tag-Nummer (Seriennummer) des Geräts ein und ob Du eine Gutschrift oder ein Austauschgerät wünschst.
- Anschliessend wirst Du von PathWorks GmbH über das weitere Vorgehen informiert.

Ablauf Garantiefall (ausserhalb der DOA-Frist)

Du kannst einen Garantiefall ebenfalls unter www.dell.com/support anmelden. Je nach dem wird das Gerät Vor-Ort repariert oder das Gerät wird abgeholt/ingesandt.

DOA (Dead on Arrival) process for Dell devices

Important: The DOA deadline at Dell is 10 days from the date of the delivery note! With DOA there is always an exchange or refund - no repair.

For transport damage you can contact PathWorks GmbH directly: <mailto:sales@pathworks.ch> / 041 318 40 00.

The defect is already noticeable when unpacking the device or during operation.

- Report the case to Dell Support, indicating that the device is within the DOA deadline: www.dell.com/support
- Enter the service tag number (serial number) of the device.

If your device is working, you can perform diagnostics and tests with the device on this website to simplify the process for Dell. Contact details can also be found here (e-mail and telephone number).

- Dell will work on the case and contact you.
- If a software problem is suspected, you may be prompted to perform software updates or a recovery process. The Projekt Neptun Help Point will be happy to assist you if you need help.
- If a repair fixes the problem, an appointment will be made to collect the device.
- Once the date of collection has been agreed with the manufacturer, forward the information to sales@pathworks.ch and enter the service tag number (serial number) of the device and whether you wish a credit note or a replacement device.
- PathWorks GmbH will then inform you about the next steps.

Warranty case (outside the DOA period)

You can also register a guarantee claim at www.dell.com/support. The device is repaired on site or the device is picked up/sent in.

Processus DOA (Dead on Arrival) pour les appareils Dell

Important : Le délai DOA chez Dell est de 10 jours à compter de la date du bon de livraison! Avec DOA, il y a toujours un échange ou un remboursement - pas de réparation.

Pour les dommages de transport, vous pouvez contacter PathWorks GmbH directement: sales@pathworks.ch / 041 318 40 00.

Le défaut est déjà perceptible lors du déballage de l'appareil ou pendant le fonctionnement.

- Signaler le cas à l'assistance Dell, en indiquant que l'appareil est dans le délai DOA: www.dell.com/support
- Saisissez le numéro de service (numéro de série) de l'appareil.

Si votre appareil fonctionne, vous pouvez effectuer des diagnostics et des tests avec l'appareil sur ce site web afin de simplifier le processus pour Dell. Les coordonnées peuvent également être trouvées (e-mail et numéro de téléphone) ici.

- Dell travaillera sur le cas et vous contactera.
- Si un problème logiciel est suspecté, vous pouvez être invité à effectuer des mises à jour logicielles ou un processus de récupération. Le Projekt Neptun Help Point se fera un plaisir de vous aider si vous avez besoin d'aide.
- Si une réparation corrige le problème, un rendez-vous sera pris pour récupérer l'appareil.
- Une fois que vous avez reçu une confirmation de collecte du fabricant, faites-la parvenir à sales@pathworks.ch et entrez le numéro d'étiquette de service (numéro de série) de l'appareil et si vous souhaitez un remboursement ou un appareil de remplacement.
- PathWorks GmbH vous informera alors des prochaines étapes.

Cas de garantie (en dehors de la période DOA)

Vous pouvez également enregistrer une demande de garantie sur www.dell.com/support. L'appareil est réparé sur place ou l'appareil est ramassé / livré.