



## Reklamation eller udbedring af skader på køb under SKI 50.43 fra den 13. maj 2018

### Hvad skal du gøre?

Gå ind på <https://repair.care1.dk> og "Opret sag igennem erhvervsaftale".

For oprette serviceordre, skal du bruge følgende:

- Serienummer: Du finder dit IMEI eller serienummer bag på enheden eller i menuen "Søg". IMEI eller serienummer skal angives uden bindestreger og mellemrum.
- Mobilnummer eller e-mail, som du har adgang til. Her vil du modtage sikkerhedskode til at gennemføre login.

Under oprettelse på serviceportalen vil du blive guidet igennem forløbet. Du skal blandt andet oplyse fejl oplevet på enheden. Ved fysisk skade skal du oplyse, hvordan fejlen er opstået og angive dit navn og adresse.

Vigtig info: Ved angivelse af virksomhedsnavn og erhvervsadresse leveres pakken retur med omdeling. Husk at angive Att.-person.

Angives kun privatnavn og/eller privat adresse, leveres pakken uden omdeling, og du skal du selv hente den på posthuset.

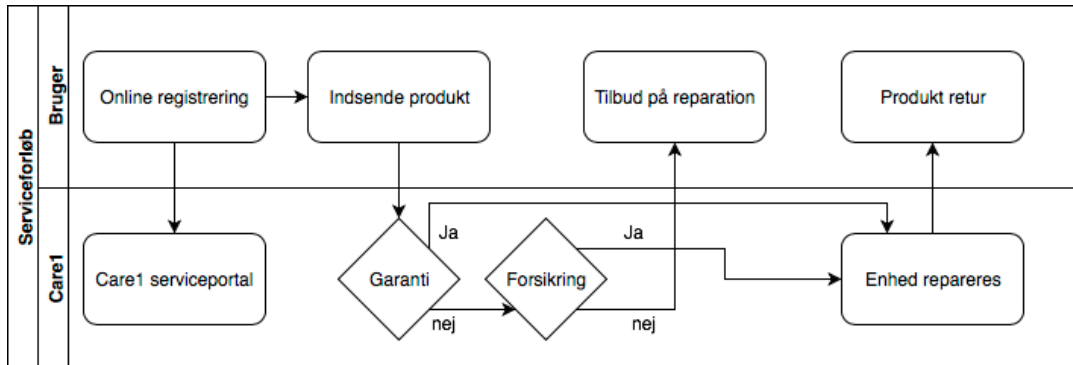
### Adgang til administratorportal

Hvis du som administrator ønsker adgang til Care1's administratorportal, bedes du kontakte Care1 med henblik på oprettelse på +45 38 16 52 26 mandag - fredag kl. 8-16 eller på [info@care1.dk](mailto:info@care1.dk).

Når du modtager login, eller hvis du allerede har et login, kan du gå ind på: <http://repair.care1.dk/administration/>.



## Serviceforløb - fra registrering til returnering



### Forsendelse

Under oprettelsen kan du se, hvordan enheden skal leveres til værkstedet. Er der tegnet udvidet forsikring, vil du have mulighed for at vælge forsendelsesmuligheden "First Aid Kit", hvor værkstedet sender dig en returkasse med præ-frankeret label. Alt du skal gøre, er at aflevere den på posthuset eller til intern postforsendelse. Er der ikke udvidet forsikring på enheden, skal du selv sørge for forsendelsen til adressen angivet inden afslutning af serviceoprettelsen.

### Garanti og returnering

Ved gennemførte reparationer sørger værkstedet for returforsendelse. Ved garanti-reparationer vurderer værkstedet, om enhedens fejl eller skade kan dækkes af producentgarantien. Er den dækket, udfører Care1 reparationen og sender den retur til dig. Er den ikke dækket, sender vi dig et tilbud på reparationen, inden vi går i gang.

Overstiger reparationen nyprisen, eller ønsker du ikke reparationen udført, har du to valgmuligheder: Du kan enten få din enhed retur uden reparation, imod undersøgelsesgebyr på kr. 400,-, eller værkstedet sender din enhed til recycling for genanvendelse kr. 0,-

### Inden du sender ind

- Hvis muligt, husk at tage back-up og efterfølgende nulstille enheden. Husk der skal være internetforbindelse for korrekt sletning.
- Kan din enhed ikke tænde, er enheden stadig låst til din konto. Enheden skal derfor låses op eller fjernes inden service:

**Apple** - Login på [www.icloud.com](http://www.icloud.com) - Find min iPhone - Vælg enhed og tryk "Fjern fra konto".

**Microsoft** - Login på <https://account.microsoft.com/devices>, vælg Administrer enhedsgrænser - Vælg: Fjern på den enhed du sender til service.

**Android** - Login på <https://myaccount.google.com/> - Vælg: Slet din konto eller tjenester - Vælg: Slet Produkter - Vælg: Fjern ud for den enhed du sende til service

Har du spørgsmål til din service, kan du kontakte Care1 på +45 38 16 52 26 eller [info@care1.dk](mailto:info@care1.dk). mandag - fredag kl. 8-16. For identifikation, beder vi dig oplyse IMEI eller serienummer ved kontakt.