

Reparationsvillkor

Garanti och kostnadsförslag

Garanti gäller vid fabriktionsfel, garantin gäller inte tapp/klämskador, fukt/vätskeskador, fel som inte kan återskapas/påvisas eller fel till följd av felaktigt handhavande. Garantivillkoren som gäller för just din produkt återfinns ofta i produktens bruksanvisningar och/eller på tillverkarens hemsida.

När vi tar emot din trasiga mobiltelefon genomför vi en undersökning som fastställer om felet omfattas av garanti eller inte. Om felet på enheten inte omfattas av garantin skickas kostnadsförslag för godkännande innan reparation inleds. Kostnadsförslag skickas alltid till den e-post adress som anges vid själva serviceregistreringen.

Vi kan aldrig svara på hur en eventuell skada uppkommit utan vi kan endast konstatera det i samband med att produkten undersökt fysiskt av utbildade och erfarna tekniker.

Om enheten önskas i retur utan åtgärd efter att ett kostnadsförslag skickats ut utgår en undersökningskostnad.

Svar på kostnadsförslag accepteras endast via den länk som återfinns i det e-post meddelande som skickas ut med själva kostnadsförslaget.

Mobilbyrån förbehåller sig rätten att ändra ett tidigare utskickat kostnadsförslag utan föregående avisering.

DOA och reklamationer

Hänvisas till tillverkarnas gällande villkor.

Vad tar vi emot

Mobilbyrån är auktoriserad av och hanterar Apple, Samsung och Sony. Övriga tillverkare, låsningar som skickas till oss skickas om möjligt vidare till extern verkstad mot hanteringskostnad.

Bifoga alltid fakturakopia eller kvittokopia för serviceärenden vid garantianspråk. Produkter, märken eller modeller som vi inte kan hantera internt eller har extern partner för returneras mot en undersökningsavgift och debiteras enligt gällande prislista.

Inskick av trasig enhet.

Vi tar endast emot enheter som är för registrerade, antingen via vår portal (se länk nedan) eller genom koppling mot vårt servicesystem via ett eget internt program. Vi kan även tillhandahålla med egen brandade serviceportaler.

<http://www.serviceconnection.nu/sc/MobilByran/OrderSearch/New/Default.aspx>

Är en enhet inte för registrerad och vi måste göra en manuell registrering så tas en avgift ut för detta. Bifoga alltid en servicesedel.

Frakter / Transportskador

Kund är skyldig att kontrollera att innehållet är fullständigt och intakt direkt vid uppackning. Eventuella skador/avvikelse i/på en försändelse skall dokumenteras med bild på emballage/produkt och meddelas till oss inom 24 timmar. Endast anmälningar till e-post adressen

service.mobilbyran@brightstar.com accepteras. Ange alltid kollnummer och ordernummer. Kommer anmälan inte in på detta sätt eller inom dessa tider riskerar ärendet att nekas. Vi tar inga egna beslut innan Postnord är klar med sin utredning och deras beslut blir vägledande. Alla försändelser som skickas till oss ska innehålla en kontrollerad leveranslista.

Ansvar för inlämnad enhet

Mobilbyrån ansvarar för inlämnad enhet högst 3 månader. Underlåtenhet att besvara kostnadsförslag eller annan kommunikation från Mobilbyrån innebär att enheten tillfaller oss.

Ansvar för bifogade tillbehör

Mobilbyrån tar inte något ansvar för inskickade tillbehör. Bifoga aldrig andra tillbehör förutom batteri, bifoga aldrig originalkartong eller originalfaktura/kvitto till oss. Vi ersätter inga tillbehör, kvitton/fakturor eller emballage som påstås komma bort under vår hantering. Andra tillbehör än batterier ska endast bifogas om det är relaterat till felet.

Ansvar för innehåll

Med anledning av att personuppgiftslagen (PUL) ersattes av den nya dataskyddsförordningen (GDPR) den 25:e maj 2018, vill vi tydliggöra Ert ansvar att säkerställa fabriksåterställning eller motsvarande utförs för de enheter som skickas in till Brightstar. I de fall det framkommer att detta ej genomförts kommer Brightstar göra detta och tillföra kostnad enligt "Säker radering".

Fukt och vätska

Vatten och andra vätskor leder ström och orsakar korrosion. En fuktskadad enhet kan fungera klanderfritt under en längre tid, men fel kan uppstå med tiden orsakade av korrosion. Av den anledningen kan inte servicegaranti lämnas på enheter som blivit utsatta för någon form av fukt/vätska. Mobilbyråns rekommendation vid fuktskada är alltid att avstå från reparation av enheten. Detta kommer att i förekommande fall att meddelas kunden efter att enheten undersökts.

Tapp och klämskador

Även tapp och klämskador kan ge fel som uppstår efter viss tid. Om enheten har skador av detta slag informeras kunden och ges möjlighet att besluta om fortsatt reparation.

Fraktkostnader

Vi står inte för några fraktagifter utan detta debiteras enligt gällande prislista. OBS! Har servicepåse beställts tillkommer inga fraktagifter.

Betalningsvillkor

Betalning sker enkelt och säkert med LinkPay i samarbete med DIBS. DIBS är certifierat enligt de senaste PCI-DSS kraven som fastställs av de största kortutgivarna Visa och MasterCard m.fl. Betalningen sker via en betalänk (LinkPay) som skickas med e-post till den e-postadress som uppges på serviceordern. Betallösningen stödjer 3D-Secure betalningsgaranti (en fakturakopia bifogas i detta mail).

Sker betalningen på annat sätt såsom via bankgiro måste vi meddelas vilket datum ärendet betalas via service.mobilbyran@brightstar.com så att enheten kan returneras så fort som möjligt. Meddela alltid ordernummer. Sker betalning via länk så får vi ett automatiskt meddelande direkt vid betalning. Enheterna returneras först efter att betalning erlagts. Endast godkända och upplagda kunder faktureras. För att bli en kund måste en kundnummer ansökan fyllas i och bli godkänd.