

FORMULAR DE RECLAMAȚIE

Completați lizibil și introduceți formularul în colet împreună cu produsul reclamat

Înainte de expedierea coletului

Verificați întotdeauna adresa actuală de expediere pe pagina <https://www.svetiphonu.cz/ro/reclamatii-si-formulare/>. Introduceți acest formular în interiorul coletului.

1. Datele clientului

Nume și prenume / companie	
Adresă	
Telefon	
E-mail	
Numărul comenzii / facturii	
Data cumpărării	

2. Produsul reclamat

Producător și model	
Culoare / capacitate	
IMEI 1	
IMEI 2	
Număr de serie	
Accesorii introduse în colet	

3. Descrierea exactă a defectului

Precizați când și în ce condiții apare defectul, dacă este permanent sau intermitent și ce măsuri ați încercat deja.

4. Modalitatea de soluționare solicitată

☐ Reparare ☐ Înlocuire ☐ Reducere proporțională a prețului ☐ Retrageră din contract ☐ Alta:

Modalitatea solicitată poate fi adaptată în funcție de condițiile legale, natura defectului și proporționalitatea soluției alese.

5. Conturi, blocări și acces

Dispozitiv Apple: ☐ Find My dezactivat ☐ Apple ID deconectat ☐ nu se poate efectua

Dispozitiv Android: ☐ cont Google eliminat ☐ blocare FRP eliminată ☐ nu se poate efectua

Cod de acces / PIN necesar pentru diagnosticare: _____

Altă parolă sau informație: _____

6. Starea și istoricul dispozitivului

Dispozitivul a căzut sau a suferit daune mecanice? ☐ Nu ☐ Da, descriere: _____

Dispozitivul a intrat în contact cu lichide sau umiditate? ☐ Nu ☐ Da, descriere: _____

Dispozitivul a mai fost reparat? ☐ Nu ☐ Da, unde și ce s-a reparat: _____

Defectul apare: ☐ permanent ☐ intermitent ☐ după încălzire ☐ în timpul încărcării ☐ altfel: _____

7. Returnarea dispozitivului

Adresa de livrare după soluționare	
Cont bancar pentru o eventuală rambursare	
Titularul contului	

8. Declarația clientului

Confirm că informațiile furnizate sunt adevărate. Am realizat o copie de siguranță a datelor, dacă starea dispozitivului a permis acest lucru. Înțeleg că diagnosticarea sau repararea poate necesita actualizarea, restaurarea sau ștergerea dispozitivului. Sunt de acord cu efectuarea diagnosticării necesare pentru evaluarea reclamației. Datele cu caracter personal vor fi prelucrate numai pentru soluționarea reclamației și îndeplinirea obligațiilor aferente.

Data	Semnătura clientului

SE COMPLETEAZĂ DE CĂTRE VÂNZĂTOR

Numărul reclamației	
Data primirii	
Produsul și accesoriile primite	
Starea constatată la primire	
Solicitarea clientului	
Modalitatea și data soluționării	
Observație / motivare	