

# Reklamations-vejledning

**NB! Alle punkter i vejledningen skal være fulgt, er dette ikke tilfældet vil du blive pålagt et håndteringsgebyr på 250 DKK.**

## 1 – Genstart

- Først skal du tvinge din iPhone til at genstarte.
- Test derefter din iPhone for at teste om fejlen er blevet løst.

Apples vejledning:

<https://support.apple.com/da-dk/ht201412>

<https://support.apple.com/da-dk/ht201559>

## 2 – Gendan

- Kan din iPhone ikke tænde, skal du fortsat prøve at følge nedestående punkter.
- Gendan din iPhone til fabriksindstillinger, dette skal gøres via iTunes på en PC eller Mac.
- Opsæt din iPhone som en ny enhed, uden overførsel af sikkerhedskopi.
- Test din iPhone i minimum 24 timer uden overførsel af sikkerhedskopi, for at teste om fejlen er blevet løst.

Apples vejledning:

<https://support.apple.com/da-dk/ht201252>

**NB!** Opleves fejlen fortsat efter testen uden sikkerhedskopi, skal din iPhone tilses af servicecentret iRepair, der håndterer vores reklamationer og garanti-sager. For at oprette en reklamation-sag hos iRepair, skal alle punkter i vejledningen være fulgt.

## 3 – iCloud

- **Log ud via en PC eller Mac.**
- Gå til [www.iCloud.com/find](http://www.iCloud.com/find), log ind, klik herefter på ”alle enheder”, vælg din iPhone og klik ”fjern fra konto”.
- **Log ud via din iPhone**
- Gå til indstillinger, iCloud og tryk herefter ”log ud”.

Apples vejledning:

<https://support.apple.com/kb/PH2702>

## Kundeservice

Har du brug for hjælp til vejledning eller formular, kontakt os på [info@istore.dk](mailto:info@istore.dk)

## Servicecentre

### Postadresse

iRepair Helsingør  
Stengade 12, 3000 Helsingør

### Indlevering

iRepair Valby  
Valby Langgade 68, 2500 Valby

### Indlevering

iRepair Helsingør  
Stengade 12, 3000 Helsingør

# Reklamations-formular

**NB!** Når reklamations-vejledningen er fulgt, skal reklamations-formularen udfyldes med **BLOG**-bogstaver.

## 1 – Tjekliste

• Genstart af iPhone	Gennemført	Ikke gennemført
• Gendannet til fabriksindstillinger	Gennemført	Ikke gennemført
• Logget ud af iCloud	Gennemført	Ikke gennemført
• Ønskes sikkerhedskopi af data?	Ja tak*	Nej tak

*\* En sikkerhedskopi lavet af serviceværkstedet iRepair koster 250 kr. Sikkerhedskopien sikrer, at du ikke risikerer at miste dine data under reparationen.*

## 2 – Fejlbeskrivelse

- Skriv en så udførlig fejlbeskrivelse som muligt, til servicecentret iRepair.

**NB!** Kan et eller flere af punkterne ikke udføres på tjeklisten overfor, skal dette beskrives i fejlbeskrivelsen.

## 3 – Personlige oplysninger

Fornavn:

Efternavn:

Adresse:

Mobil nr.:

Postnummer:

By:

Fakturanr.:

E-mail:

Skærm/Låse-kode:

## 4 – Reklamations-betingelser:

Læs reklamations-betingelserne på side 3, samt accepter dem med din underskrift.

# Reklamations-betingelser

Idet du har din reklamationsret og garanti igennem iStore.dk, skal alle reklamationer og garanti-sager gå igennem os. Vælger du at anvende et andet Servicecenter vil iStore.dk ikke gå ind og dække eventuelle omkostninger, samtidig vil garantien på enheden frafalde. Garantien frafalder da vi ikke kan stå inde for andre Servicecentre end dem vi har et samarbejde med, samt det ikke er igennem dem, men iStore.dk du har din garanti og reklamationsret.

Er der tale om tale en normal reklamation eller garanti-sag, lyder den forventede behandlingstid på 7-14 hverdage. Dette er selvfølgelig forudsat at reklamationsvejledningen er fulgt, samt at reklamations-formularen og reklamations-betingelser er korrekt udfyldt og sende retur sammen med din iPhone.

Når iRepair modtager din enhed opretter de sagen, hvorefter de sender dig login oplysninger til din sag, dette sendes via den oplyste mail i denne reklamations formular. Skulle det være nødvendigt for enten dig eller en tekniker at komme i kontakt med hinanden, sker dette igennem siden "Mit iRepair". Her kan du logge ind med dine oplysninger og herefter følge din sag.

Bliver din iPhone modtaget uden en korrekt udfyldt reklamations-formular samt reklamations-betingelserne med din underskrift, uden reklamations-vejledningen er fulgt eller dit Apple-id ikke er fjernet fra din iPhone vil du få tilsendt et tilbud som skal besvares.

**Godkend:** Et ekspeditionsgebyr der lyder på 250 DKK, dette tilbud dækker tilbudsgivning, håndtering samt indsamling af den manglende info ved modtagelsen af din reklamation. Accepteres dette tilbud og indbetales gebyret samt den efterspurgte info sendes er din iPhone nu klar til at blive tilset.

**Retur:** Et håndteringsgebyr der lyder på 150 DKK, dette tilbud dækker over håndtering og returporto med PostNord - uden omdeling. Accepteres dette tilbud og indbetales gebyret vil din iPhone blive sendt retur til dig uden at blive tilset af en tekniker.

**Skrot:** Din iPhone vil blive bortskaffet forsvarerligt som elektronikaffald, dette koster 0 DKK.

Er der tale om selvforskyldt skade, eller software fejl, vil du få tilsendt et tilbud som skal besvares idet garantien og reklamationsretten ikke dækker software fejl, skader eller slitage, der direkte eller indirekte er opstået som følge af forkert betjening, ringe vedligeholdelse, vold eller uautoriseret indgreb.

**Godkend:** Et tilbud på reparation eller eventuel ombytning af din iPhone, dette tilbud dækker tilbudsgivning, håndtering samt returporto med PostNord - uden omdeling.

**Retur:** Et håndteringsgebyr der lyder på 150 DKK, dette tilbud dækker over at enheden er blevet tilset af en tekniker, håndtering og returporto med PostNord - uden omdeling. Accepteres dette tilbud og indbetales gebyret vil din iPhone blive sendt retur til dig, uden at blive repareret.

**Skrot:** Din iPhone vil blive bortskaffet forsvarerligt som elektronikaffald, dette koster 0 DKK.

**NB!** Besvarers tilbud fra Serviceværkstedet iRepair ikke inden 4 uger, vil din iPhone blive bortskaffet forsvarerligt som elektronikaffald.

Dato \_\_\_\_\_ Underskrift \_\_\_\_\_

**NB!** Servicecentret iRepair skal kun bruge din iPhone og er derfor ikke ansvarlige for eventuelt tilbehør der sendes med, send derfor aldrig simkort, cover, lader, kabler m.m. medmindre dette har en relation til selve reklamationen. Sender du din iPhone i den originale iPhone æske vil denne æske blive betragtet som en forsendelseskasse og ikke blive sendt med retur, da servicecenteret har specielle æsker til dette.