

Ecovacs GmbH zapewnia warianty gwarancyjne wszystkich sprzedawanych urządzeń w lokalnym kraju (lokalny kraj oznacza kraj, w którym znajduje się punkt sprzedaży naszych produktów), dzięki czemu klient jest obsługiwany bardzo szybko, a urządzenie wraca do niego w błyskawicznym tempie.

Typy usług jakie świadczymy:

### Wysyłka urządzenia

Klient kontaktuje się z naszym serwisem poprzez infolinię i agent stara się pomóc klientowi w rozwiązaniu problemu. Jeśli urządzenie jest uszkodzone, klient wysyła urządzenie do serwisu. Prosimy o poinformowanie kuriera o bezpiecznym zapakowaniu urządzenia, ponieważ szkody transportowe nie są objęte gwarancją.

### Odbiór urządzenia od klienta

W ramach tej usługi wadliwy produkt zostanie odebrany z domu, po uprzednim kontakcie telefonicznym z serwisem (prosimy o poinformowanie kuriera o bezpiecznym zapakowaniu urządzenia, ponieważ gwarancja nie obejmuje szkód transportowych) i zostanie zwrócony po zakończeniu naprawy.

**Informacje o typach serwisów dostępnych w Twoim kraju możesz uzyskać poprzez naszą infolinię:**

Kraj	Typ serwisu	Numer telefonu	Godziny pracy
Niemcy	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	3591 27224051*	Pon – Pt 08:00 – 17:00**
Austria	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0049 3591 27224051*	Pon – Pt 08:00 – 17:00**
Holandia	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0049 3591 27224051*	Pon – Pt 08:00 – 17:00**
Belgia	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0049 3591 27224051*	Pon – Pt 08:00 – 17:00**
Luksemburg	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0049 3591 27224051*	Pon – Pt 08:00 – 17:00**
Francja	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	082 0930874*	Pon – Pt 09:00 – 18:00**
Hiszpania	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	00351 707 502073*	Pon – Pt 09:00 – 18:00**
Portugalia	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0707 502073*	Pon – Pt 09:00 – 18:00**
Włochy	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0199 206311*	Pon – Pt 09:00 – 18:00**
Finlandia	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0046 188 439405*	Pon – Pt 08:00 – 17:00**

Norwegia	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0046 188 439405*	Pon – Pt 08:00 – 17:00**
Szwecja	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0188 439405*	Pon – Pt 08:00 – 17:00**
Dania	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0046 188 439405*	Pon – Pt 08:00 – 17:00**
Anglia	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0845 4684686*	Pon – Pt 08:00 – 17:00**
Irlandia	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0044 845 4684686*	Pon – Pt 08:00 – 17:00**
Polska	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0627 538091*	Pon – Pt 08:00 – 17:00**
Czechy	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0048 627 538091*	Pon – Pt 08:00 – 17:00**
Słowacja	Wysyłka/Odbiór urządzenia od klienta	0048 627 538091*	Pon – Pt 08:00 – 17:00**

\* aby uzyskać informacje związane z kosztami połączeń, należy skontaktować się ze swoim operatorem sieci

\*\* godziny pracy w okresie wakacyjnym mogą ulec zmianie

W procesie serwisowania urządzenia nasz konsultant, w celu weryfikacji zakupu poprosi o kopię faktury lub paragonu, jest ona niezbędnym narzędziem do przyjęcia urządzenia na serwis.

Niniejsza gwarancja stanowi uzupełnienie obowiązujących przepisów prawa. W większości przypadków niniejsza gwarancja zapewnia więcej korzyści, jak wspomniano w lokalnych przepisach rządowych.

#### **Lista autoryzowanych partnerów:**

Region	Serwis	Autoryzowany partner	Deebot	Winbot	Wysyłka urządzenia	Odbiór urządzenia od klienta
Polska	Gwarancyjny i pogwarancyjny	LetMeRepair sp.Z o.o. Ul. Czestochowska 140 62-800 Kalisz Polska	Tak	Tak	Tak	Tak

#### **Proces naprawy urządzeń Ecovacs Europa GmbH**

W przypadku jakichkolwiek usterek klient może skontaktować się z lokalnym serwisem poprzez infolinię. Klient opisuje usterki, a osoba z działu obsługi klienta pomoże w rozwiązaniu problemu. Jeśli problem nie może zostać rozwiązany przez telefon, to urządzenie należy przynieść do naszego punktu serwisu do naprawy.

Klient może wybrać usługę wysłania lub skorzystać z usługi pick-up, czyli odbioru sprzętu przez pracownika serwisu.

Klient odpowiada za pakowanie - gwarancja nie obejmuje szkód transportowych.

Po naprawie uszkodzeń, nasz serwisant zwróci urządzenie do nadawcy.

### **Proces DOA w Ecovacs Europa GmbH**

Zgłoszenie w trybie DOA można dokonać w okresie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od momentu zawarcia transakcji. Do finalizacji procesu niezbędna jest faktura/paragon zakupu jako dowód uprawniający do wykonania zgłoszenia w trybie DOA.

Przesyłka powinna zawierać: wypełnione zgłoszenie serwisowe, serwisowane urządzenie i oryginał dowodu zakupu urządzenia.

### **Proces trzeciej naprawy podczas okresu gwarancyjnego Ecovacs Europa GmbH**

Jeśli urządzenie wykazuje wadę po raz trzeci w okresie gwarancyjnym, klient może zażądać wymiany uszkodzonego urządzenia. W takiej sytuacji prosimy przesłać taką informację do naszego partnera serwisowego (adres można znaleźć na powyższej liście).

Urządzenie musi być wysłane wraz z kompletnym wyposażeniem, fakturą lub paragonem i krótkim opisem błędu. Po otrzymaniu urządzenia w naszym serwisie i sprawdzeniu, do klienta zostanie odesłane nowe urządzenie.

**Okres gwarancyjny obejmuje 24 miesiące od daty zakupu i jest świadczony przez LetMeRepair sp.Z o.o. pod warunkiem okazania dowodu zakupu lub jego kopii.**