

## PROCEDURA PENTRU SERVICIILE DE GARANTIE SI POST-GARANTIE ALE PRODUSELOR NEXTBASE



*Pentru a asigura satisfactia clientilor, Nextbase permite ca echipamentele sale sa fie reparate la  
Centrul de Service FIXIT SA.*

---

### SERVICE PENTRU PRODUSELE IN GARANTIE

---

Nextbase garanteaza buna functionare a dispozitivelor, cu conditia ca acestea sa fie folosite conform scopului pentru care au fost proiectate si in conformitate cu cerintele tehnice si de utilizare prezente in Manualul de Utilizare.

#### 1. CARE ESTE DURATA DE GARANTIE?

- DISPOZITIV: 24 de luni garantie
- ACCESORII: 24 de luni garantie

#### 2. CUM SE INREGISTREAZA O RECLAMATIE?

O reclamatie se poate inregistra in urmatorul mod:

Centrul de service FIXIT S.A. : <https://rma.fixit-service.com>.

- Inregistrati o cerere in contul dumneavoastra de utilizator (functionalitate extinsa) sau folositi un formular simplificat fara inregistrare (functionalitate limitata).
- Cand emiteti o reclamatie direct la centrul de service, amintiti-va sa imprimati eticheta de service cu numarul de comanda sau sa scrieti numarul pe cutie.
- In caz de intrebari, va rugam sa contactati: [support\\_EU@nextbase.com](mailto:support_EU@nextbase.com).

*Vă rugăm să rețineti ca lipsa unei descrieri exacte sau complete a defectului poate îngreuna sau face imposibila efectuarea unor teste de diagnosticare fiabile, ceea ce poate duce la imposibilitatea de indentificare a defectului.*

#### 3. CE DOCUMENTE SUNT NECESARE PENTRU PROCESUL DE RECLAMATIE?

Documentele necesare pentru o reclamatie in garantie sunt:

- o copie a dovezii de achizitie (chitanta/factura)
- o copie a certificatului de garantie completat

**Atentie:** Numarul de serie de pe dispozitiv trebuie sa fie lizibil. Imposibilitatea de a identifica numarul de serie poate duce la refuzul repararii in garantie.

#### 4. CUM SA IMPACHETEZI PRODUSUL SI SA TRIMIMITI PACHETUL?

Dupa inregistrarea cererii dumneavoastra, trimiteti dispozitivul complet cu toate accesoriile catre centrul de service.

Echipamentul trebuie sa fie protejat corespunzator in timpul transportului. Recomandam utilizarea unor materiale de umplutura sau a unui ambalaj suplimentar de protectie.

Nextbase si FIXIT S.A. nu isi asuma responsabilitatea pentru eventualele daune cauzate in timpul transportului sau rezultate din protectia inadecvata sau insuficienta a produsului.

Comenzile de garantie sunt gestionate printr-un serviciu de curierat.

Se preda produsul defect catre curierul trimis de service, costurile de transport sunt acoperite de FIXIT S.A.

Curierul este comandat si trimis pentru ridicarea produsului defect de la Client, dupa acceptarea cererii inregistrate pe site: <http://rma.fixit-service.com>. Expedierea va fi ridicata de la adresa indicata in termen de doua zile lucratoare de la data confirmarii reclamatiei sau in perioada aleasa de Client.

**Atentie:** In cazul in care curierul nu ridica pachetul dumneavoastra in termenul mentionat mai sus, va rugam sa contactati imediat.: [support\\_EU@nextbase.com](mailto:support_EU@nextbase.com).

#### 5. CE NU ACOPERA GARANTIA?

Garantia producatorului nu acopera daunele cauzate de cauze externe, de exemplu: daune mecanice, fenomene atmosferice, poluare, inundatii, daune cauzate de utilizarea necorespunzatoare a consumabilelor (prodate de curatare folosite necorespunzator) sau rezultate din actualizari neautorizate sau modificari ale software-ului intern al dispozitivului. In cazul unui defect care incalca termenii garantiei, service-ul va trimite o propunere de reparatie platita de catre Client, prin e-mail.

#### 6. CE SE INTAMPLA DACA UN PACHET ESTE DETERIORAT PE DRUMUL DE LA SERVICE CATRE CLIENT?

Când primiti pachetul, **verificati continutul si starea dispozitivului in prezenta curierului.**

Daca se detecteaza vreo neregularitate: daune la ambalaj, defecte ale echipamentului, produs incomplet, intocmiti un raport de daune impreuna cu curierul si contactati centrul de service: [support\\_EU@nextbase.com](mailto:support_EU@nextbase.com).

Daca aveti posibilitatea, efectuati fotografiile care sa arate daunele si modul in care a fost impachetat dispozitivul. Documentatia foto va accelera cu siguranta procesul de solicitare a despagubirilor.

**Atentie:** Fara un raport de daune, solicitarea de despagubiri nu este posibila.

---

## SERVICE POST-GARANTIE

---

### 1. CUM SE INREGISTREAZA O RECLAMATIE?

Pentru a conveni asupra disponibilitatii componentelor, termenului estimat de livrare, pretului estimat al serviciului si detalii de transport, va rugam sa contactati service-ul prin e-mail: [support\\_EU@nextbase.com](mailto:support_EU@nextbase.com) (inainte de a trimite o cerere de reparatie).

Dupa ce au fost clarificate problemele mentionate, inregistrati comanda de reparatie post-garantie direct la Centrul de Service FIXIT S.A. utilizand urmatorul site web: <http://rma.fixit-service.com>. Va rugam sa trimiteti numarul comenzii de service la urmatoarea adresa de e-mail: [support\\_EU@nextbase.com](mailto:support_EU@nextbase.com).

### 2. CE DOCUMENTE SUNT NECESARE PENTRU PROCESUL DE RECLAMATIE?

Un certificat de garantie si dovada achizitiei nu sunt necesare. Amintiti-va doar sa includeti o descriere precisa a defectului pentru a diagnostica complet problema semnalata.

### 3. CUM SA IMPACHETEZI PRODUSUL SI SA TRIMITI PACHETUL?

Dupa inregistrarea cererii dumneavoastra, trimiteti dispozitivul complet cu toate accesoriile catre centrul de service. Exceptiile se fac in cazurile convenite in prealabil cu Service-ul.

Echipamentul trebuie sa fie protejat corespunzator in timpul transportului. Recomandam utilizarea materialelor de umplutura sau a unui ambalaj suplimentar de protectie.

**Nextbase si FIXIT S.A.** nu isi asuma responsabilitatea pentru eventualele daune cauzate in timpul transportului sau rezultate din protectia inadecvata sau insuficienta a produsului.

In functie de aranjamentele anterioare cu service-ul, puteti trimite dispozitivul pe cheltuiala dumneavoastra sau printr-un curierul comandat de service.

**Atentie:** In cazul in care curierul nu ridica pachetul dumneavoastra in termenul mentionat mai sus, va rugam sa contactati imediat.: [support\\_EU@nextbase.com](mailto:support_EU@nextbase.com).

### 4. CE SE INTAMPLA DACA UN PACHET ESTE DETERIORAT PE DRUMUL DE LA SERVICE CATRE CLIENT?

Când primiti pachetul, **verificati continutul si starea dispozitivului in prezenta curierului.**

Daca se detecteaza vreo neregularitate: daune la ambalaj, defecte ale echipamentului, produs incomplet, intocmiti un raport de daune impreuna cu curierul si contactati centrul de service: [support\\_EU@nextbase.com](mailto:support_EU@nextbase.com).

Daca aveti posibilitatea, efectuati fotografii care sa arate daunele si modul in care a fost impachetat dispozitivul. Documentatia foto va accelera cu siguranta procesul de solicitare a despagubirilor.

**Atentie:** Fara un raport de daune, solicitarea de despagubiri nu este posibila.

---

**DATE DE CONTACT CENTRU SERVICE FIXIT**

---

FIXIT S.A. - Krosno Department  
Kazimierza Pużaka 37  
38-400 Krosno  
Poland

Website: <http://rma.fixit-service.com>

E-mail: [support\\_EU@nextbase.com](mailto:support_EU@nextbase.com)

---

---