**Chcę dokonać zgłoszenia z tyt. Rekojmi lub Przedsprzedaż**

Zgłoszenia z tyt. Rekojmi oraz Przedsprzedaży proszę kierować bezpośrednio przez portal Samsung4Dealer (<https://satrapa.avservis.net/dealerwww/dealer4/login/>)

**Chcę dokonać zgłoszenia z tyt. Gwarancji**

Zgłoszenia z tyt. Gwarancji powinny być zgłaszane przez klienta na infolinii Samsung, dane kontaktowe ( w tym chat, e-mail oraz numery telefonu) znajdują się na stronie Samsung- <https://www.samsung.com/pl/info/contactus/>

**Otrzymaliśmy od klienta dokument akceptacji wymiany, chcemy go rozliczyć**

Dokument rozliczany jest drogą dystrybucji. Na dokumencie powinny być wyszczególnione wszystkie kroki, jakie należy podjąć w celu rozliczenia produktu klienta, znajduje się na nim także adres e-mail, pod którym powinien kontaktować się sklep (zwroty@samsung.com)

**Chcę ponowić lub wznowić zgłoszenie klienta**

Jeżeli zlecenie zostało zakończone (tj. posiada status: ZAKOŃCZONE- SERWIS, ANULOWANE- SERWIS) nie ma możliwości jego wznowienia, konieczne jest wprowadzenie nowego zgłoszenia na portalu.

**Zlecenie zostało zakończone, a my nie zgadzamy się z opinią serwisu**

Jeżeli pojawiły się jakieś wątpliwości dotyczące zlecenia lub odmowa wykonania zlecenia jest niejasna, proszę kierować zapytanie w postaci komentarza pod odpowiednim zleceniem na portalu.

Jeżeli odmowa wykonania naprawy/ wymiany wynika z uszkodzenia mechanicznego lub innej usterki, która nie podlega naprawie lub wymianie z tyt. Gwarancji lub Rękojmi, a pojawiły się okoliczności w związku z którymi według Państwa zlecenie powinno zostać zrealizowane, proszę kierować reklamację do Działu Reklamacji Samsung:

Można skierować reklamację drogą pisemną na adres: Samsung Electronics Polska, ul. Postępu 14 02-676 Warszawa z dopiskiem: Dział Reklamacji lub przesyłając pismo na numer faksu 22 6074448 lub też poprzez formularz kontaktowy na stronie firmy Samsung, <https://www.samsung.com/pl/info/contactus/> - Kontakt z Działem Reklamacji

**Zlecenie zostało odrzucone, dlaczego?**

Powód odrzucenia powinien być widoczny w odpowiednim zleceniu w postaci komentarza, jeżeli nie jest, lub informacja w nim zawarta jest niejasna, proszę dodać nowy komentarz z prośbą o wyjaśnienie.

**Jaki status ma nasze zlecenie?**

Status zlecenia wyświetla się na stronie startowej portalu, a także na górze ekranu w podglądzie zlecenia. Jeżeli mają Państwo dodatkowe pytania dotyczące aktualnego statusu, proszę je kierować w postaci komentarza pod odpowiednim zleceniem.

**Chcę dokonać płatnej naprawy produktu**

W celu umówienia płatnej wizyty technika oraz wykonania naprawy produktu, należy kontaktować się bezpośrednio z autoryzowanym punktem serwisowym, lista autoryzowanych punktów serwisowych znajduje się na stronie Samsung: <https://www.samsung.com/pl/support/service-center/>

Jeżeli nie mogą Państwo znaleźć serwisu obsługującego daną grupę produktową na wskazanym terenie, proszę kontaktować się z infolinią Samsung, która pomoże we wskazaniu najbliższego serwisu. (kontakt: <https://www.samsung.com/pl/info/contactus/>)

**Jaki jest koszt naprawy odpłatnej?**

Koszt naprawy odpłatnej ustalany jest indywidualnie przez serwis, lista autoryzowanych punktów serwisowych znajduje się na stronie Samsung: <https://www.samsung.com/pl/support/service-center/>

Jeżeli nie mogą Państwo znaleźć serwisu obsługującego daną grupę produktową na wskazanym terenie, proszę kontaktować się z infolinią Samsung, która pomoże we wskazaniu najbliższego serwisu. (kontakt: <https://www.samsung.com/pl/info/contactus/>)

**Chcę zamówić części do produktu**

Jeżeli pojawiła się potrzeba odpłatnego zamówienia części do urządzeń Samsung, proszę kontaktować się bezpośrednio z autoryzowanym serwisem Samsung, lista autoryzowanych punktów serwisowych znajduje się na stronie Samsung: <https://www.samsung.com/pl/support/service-center/>

Jeżeli nie mogą Państwo znaleźć serwisu obsługującego daną grupę produktową na wskazanym terenie, proszę kontaktować się z infolinią Samsung, która pomoże we wskazaniu najbliższego serwisu. (kontakt: <https://www.samsung.com/pl/info/contactus/>)

**Potrzebujemy opinii/ ekspertyzy serwisowej w celu zakończenie zlecenia klienta**

Proszę dodać wiadomość pod odpowiednim zgłoszeniem na portalu Samsung4Dealer, z prośbą o dodanie opinii/ ekspertyzy serwisowej. Po jej otrzymaniu powinna zostać dodana jako załącznik do zgłoszenia.

**Przy próbie wygenerowania zlecenia pojawia się błąd numeru seryjnego**

Numer seryjny jest ciągiem 15 znaków, który znajduje się na tabliczce znamionowej danego produktu. Informacje zawarte na kartonie są niekompletne. W polu nie powinny znaleźć się dodatkowe spacje ani znaki wprowadzone przez użytkownika. Dodatkowo numer seryjny nie zaczyta się poprawnie, jeżeli w pole model zostanie wprowadzona niepoprawna wartość (Model powinien być sczytany z tabliczki znamionowej, powinien także znajdować się na rozwijanej liście w formularzu i tam ostatecznie proszę wybrać odpowiedni model, zgodny z tym co znajduje się na produkcie. Jeżeli posiadanego modelu nie ma na liście, proszę wybrać przycisk „Zgłoś brak modelu” i uzupełnić odpowiednie pola. Jeżeli zgłaszany model jest poprawny, zostanie dodany do listy- wówczas należy ponownie dokonać zgłoszenia)

**Uwaga!** W przypadku zgłoszenia z tyt. Rekojmi pole numer seryjny jest nieobowiązkowe, co oznacza że może pozostać puste, jeżeli klient nie podał, lub podał niepoprawny numer.

Wskazówki dotyczące lokalizacji kodów produktowych na poszczególnych urządzeniach znajdują się na stronie Wsparcia Samsung: <https://www.samsung.com/pl/support/mobile-devices/gdzie-moge-znalezc-kody-produktowe-mojego-urzadzenia-samsung/>

**Przy próbie wygenerowania zlecenia pojawia się błąd modelu**

Model powinien być sczytany z tabliczki znamionowej, powinien także znajdować się na rozwijanej liście w formularzu i tam ostatecznie proszę wybrać odpowiedni model, zgodny z tym co znajduje się na produkcie. Jeżeli posiadanego modelu nie ma na liście, proszę wybrać przycisk „Zgłoś brak modelu” i uzupełnić odpowiednie pola. Jeżeli zgłaszany model jest poprawny, zostanie dodany do listy- wówczas należy ponownie dokonać zgłoszenia.

Wskazówki dotyczące lokalizacji kodów produktowych na poszczególnych urządzeniach znajdują się na stronie Wsparcia Samsung: <https://www.samsung.com/pl/support/mobile-devices/gdzie-moge-znalezc-kody-produktowe-mojego-urzadzenia-samsung/>

**Chcę dokonać płatnej naprawy produktu**

W tym celu należy kontaktować się bezpośrednio z autoryzowanym serwisem, lista autoryzowanych punktów serwisowych znajduje się na stronie Samsung: <https://www.samsung.com/pl/support/service-center/>

Jeżeli nie mogą Państwo znaleźć serwisu obsługującego daną grupę produktową na wskazanym terenie, proszę kontaktować się z infolinią Samsung, która pomoże we wskazaniu najbliższego serwisu. (kontakt: <https://www.samsung.com/pl/info/contactus/>)