

DOCUMENT IMPORTANT, CONTINE MODALITATEA DE ACORDARE A GARANTIEI!

Tip garantie: Next Business Day = NBD

Pentru o rezolvare rapida si eficienta, urmati pasii de mai jos. Nu duceti echipamentul de unde a fost cumparat, centrul de service va rezolva problema mult mai rapid.

Daca aveti probleme cu echipamentul achizitionat, va rugam sa apelati Serviciul de Suport telefonic DELL la numarul: **0800894682 (pentru Romania)**

Programul de lucru al Serviciul de Suport telefonic pentru acest Serviciu este 9.00 – 17.00 in fiecare zi lucratoare, cu exceptia sarbatorilor legale.

Procedura de rezolvare:

1. Inainte de a apela acest Serviciu, trebuie să cunoasteti următoarele informații:
 - Modelul echipamentului pentru care se solicita suport tehnic;
 - Numarul si data facturii cu care s-a achizitionat Produsul;
 - Seria Produsului (care se regaseste pe spatele produsului sau pe cutie);
 - Versiunea sistemului de operare instalat;
 - Numele de marcă și modelul diferitelor dispozitive periferice aflate în uz (de ex. imprimanta);
 - Descrierea problemei și a oricăror soluții deja aplicate de Client pentru rezolvarea problemei;
2. Apelați dintr-un loc care să vă permită accesul fizic la produsul pentru care se oferă Suport, dacă acest lucru este necesar în cursul convorbirii telefonice.
3. Trebuie sa colaborati cu analistul/operatorul în vederea diagnosticarii problemelor reclamate. Mare parte din probleme se pot rezolva telefonic, cu ajutorul operatorului;
4. Daca defectiunea nu se poate rezolva telefonic, sub indrumarile operatorului, atunci un tehnician autorizat DELL se va deplasa la sediul Dumneavoastra sa remedieze defectiunea reclamata.
5. Trebuie sa retineti numarul/indicativul apelului efectuat, pe baza caruia se va face reparatia.
6. Tehnicianul de service DELL are obligatia de a se prezenta la sediul Dumneavoastra a doua zi lucrătoare după terminarea apelului cu centrul de asistență pentru a remedia defectiunea.

Nota: *Dacă apelați în afara programului normal de lucru (excuzând sărbătorile oficiale) există posibilitatea de a aștepta mai mult intrarea în legătură cu un analist, iar acesta poate reprograma apelul în timpul programului de lucru normal.

**Nr de telefon 0800894682 este apelabil numai din rețeaua Romtelecom

***Timpii de intervenție la sediul clientului nu se vor aplica acolo unde accesul la locație este interzis de prevederile legilor locale, sau de condiții vamale, sau acolo unde Clientul nu poate asigura accesul tehnicianului din motive ce țin de protocoale de securitate sau din orice alte considerente si acolo unde nu se poate ajunge cu un autoturism.

DOCUMENT IMPORTANT, CONTINE MODALITATEA DE ACORDARE A GARANTIEI!