

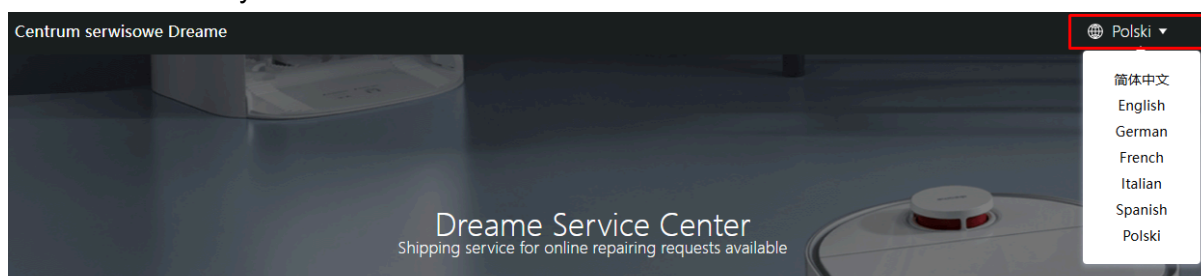
Dreame Service Center - Instrukcja zgłoszenia

Tworzenie zgłoszenia reklamacyjnego

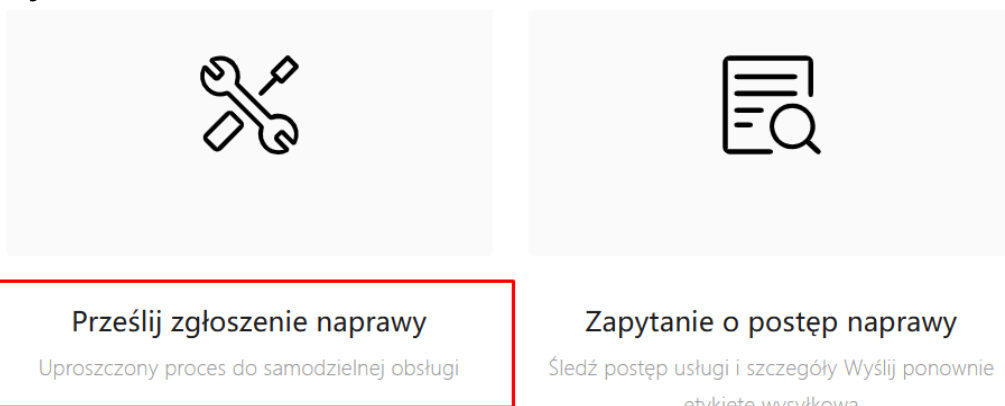
Aby utworzyć zgłoszenie reklamacyjne, prosimy przejść na stronę:

<https://apeu1.fscloud.com.cn:6300/t/dreameinternational/wss/index.html#/home>

Po otwarciu strony, istnieje możliwość zmiany języka w prawym górnym rogu panelu. Jeśli po dokonaniu wyboru języka strona nie zaktualizuje się automatycznie, prosimy o odświeżenie strony.

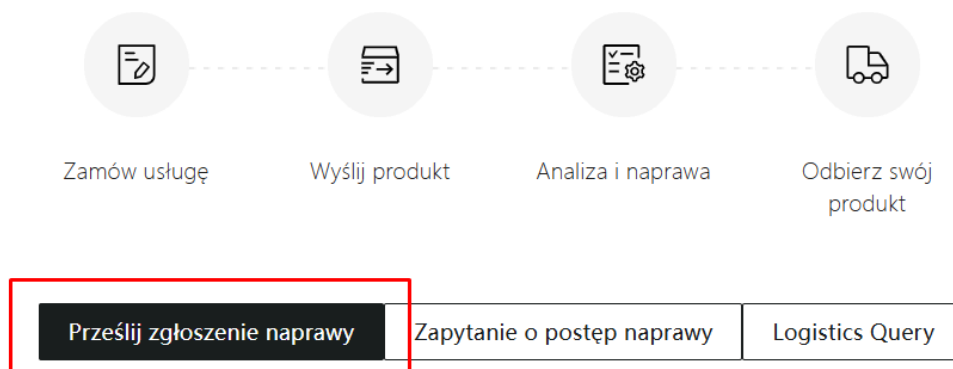


W celu utworzenia zgłoszenia reklamacyjnego należy wybrać opcję **“prześlij zgłoszenie naprawy”**.



Na kolejnej stronie również należy wybrać opcję **“prześlij zgłoszenie naprawy”**.

Internetowy proces naprawy



Krok pierwszy

Pierwszy.

Wybierz swój produkt

1. Kliknij, aby wybrać kraj *

Poland

2. Model produktu *

robot sprzątający L20 Ultra Complete_R2253

3. SN *

R2253J

4. Data zakupu *


2023-07-06

5. Miejsce zakupu * Numer zamówienia *

Other numer zamówienia/dokumentu

Prześlij dowód zakupu(1 / 3) *

6. dokument_zakupu.pdf



DALEJ

Następnie uzupełniamy poniższy formularz.

1. Wybierz kraj zamieszkania.
2. Wybierz model produktu. Model produktu będzie znajdował się na opakowaniu, w instrukcji obsługi lub na dowodzie zakupu.
3. Wprowadź numer seryjny urządzenia.
 - a. W przypadku suszarek numer seryjny znajduje się na opakowaniu oraz, w formie kod QR, na zacisku do organizacji przewodu zasilającego.
 - b. W przypadku robotów jeżdżących, należy wpisać numer seryjny znajdujący się na robocie w komorze, do której wkłada się pojemnik na kurz (miejsce

może różnić się w zależności od modelu) lub spisać numer widoczny na oryginalnym opakowaniu.

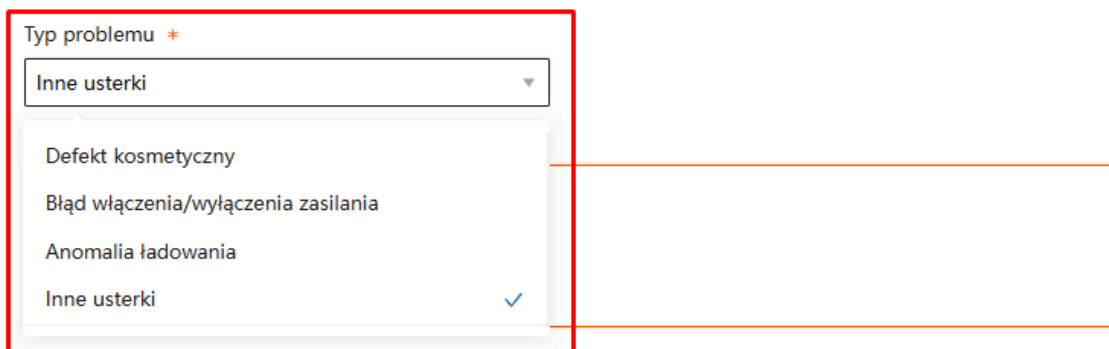
- c. W przypadku odkurzaczy pionowych, numer seryjny znajduje się na akumulatorze oraz pod akumulatorem lub pojemnikiem na kurz (może się to różnić w zależności od modelu urządzenia).
 - d. W przypadku odkurzaczy Wet&Dry tabliczka znamionowa z numerem seryjnym znajduje się z tyłu obudowy urządzenia.
4. Wprowadź datę zakupu, która widnieje na dowodzie zakupu.
 5. Wybierz sklep, w którym dokonano zakupu urządzenia. Jeżeli nie jest możliwe odzyskanie odpowiedniego sklepu, prosimy o wybranie opcji **“other”**
 6. Załącz skan dokumentu zakupu.

Po wypełnieniu formularza, kliknij **“dalej”** aby przejść do kolejnej strony.

Krok drugi

Drugi.

Wprowadź informacje o usterce



The image shows a screenshot of a web form. At the top, there is a label "Typ problemu *" followed by a dropdown menu. The dropdown menu is currently open, showing a list of options: "Inne usterki", "Defekt kosmetyczny", "Błąd włączenia/wyłączenia zasilania", "Anomalia ładowania", and "Inne usterki" (with a blue checkmark next to it). A red rectangular box highlights the dropdown menu and its options. To the right of the dropdown menu, there is a large, empty rectangular box, likely intended for a description of the problem.

1.

Opis usterki *

Prześlij demonstrację usterki w formie zdjęcia lub filmu.(0 / 9) *

2.

3.

Po przejściu do etapu drugiego należy wybrać typ zgłaszanego problemu a także szczegółowo go opisać (w punkcie 1), dołączając zdjęcia lub krótkie filmiki pokazujące usterkę (punkt 2). Po uzupełnieniu danych klikamy “**dalej**” (punkt 3).

Krok trzeci

W kroku trzecim wprowadzamy adres oraz dane kontaktowe.

1. Wybierz opcję 1, jeżeli adres odbioru urządzenia jest taki sam jak adres doręczenia zwrotnego.
2. Wybierz opcję 2, jeśli chcesz aby urządzenie po zakończeniu obsługi serwisowej zostało odesłane na inny adres.

Trzeci.

Wprowadź adres dostawy

1. Dane odbiorcy są takie same jak dane dostawy.
2. Dane odbiorcy różnią się od danych dostawy.

Opcja 1

W przypadku opcji 1. uzupełniamy odpowiednio dane adresowe, które będą takie same w przypadku wysłania oraz odbioru urządzenia.

1. Jeżeli urządzenie zostało kupione na firmę, należy wybrać opcję “**klient firmowy**”.
2. Uzupełniamy imię oraz nazwisko osoby kontaktowej.
3. Uzupełniamy jedynie w przypadku, gdy zakup urządzenia odbył się na firmę (pkt. 1).
4. Wpisujemy adres odbioru urządzenia.
5. Akceptujemy regulamin.
6. Naciskamy “**prześlij**”, aby wysłać zgłoszenie do serwisu producenta.

Typ klienta

1. Klient indywidualny Klient firmowy

2. Informacje kontaktowe (imię i nazwisko) *

Jan Kowalski

3. Nazwa firmy

Firma ABC

4. Adres odbiorcy *

ul. Kolorowa 1/2

Kraj * Poland Kod pocztowy * 00-1111

Miasto * Wrocław Województwo Lower Silesian

Telefon * 123456789 Adres e-mail * przyklad@gmail.com

5. Akceptuję Zasady zachowania poufności. [zasady zachowania poufności](#)

6. **PRZEŚLIJ**

Opcja 2

W przypadku wybrania opcji 2, gdy adres odbioru urządzenia jest inny, niż adres doręczenia urządzenia po naprawie, na stronie należy wpisać dwa osobne adresy.

1. Informacje o odbiorcy (punkt 1) - należy tutaj wprowadzić dane adresowe, z których kurier ma odebrać urządzenie w celu dostarczenia go do serwisu.
2. Informacje o odbiorcy (punkt 2) - tutaj należy wpisać dane adresowe, na które urządzenie powinno zostać odesłane po serwisie.

Dane odbiorcy są takie same jak dane dostawy.

Dane odbiorcy różnią się od danych dostawy.

Informacje o odbiorcy

Typ klienta

Klient indywidualny Klient firmowy

Informacje kontaktowe (imię i nazwisko) *

Jan Kowalski

Nazwa firmy

Firma ABC

Adres odbiorcy *

ul. Kolorowa 1/2

Kraj *

Poland

Kod pocztowy *

00-1111

Miasto *

Wrocław

Województwo

Lower Silesian

Telefon *

123456789

Adres e-mail *

przyklad@gmail.com

1.

Informacje o odbiorcy

Informacje kontaktowe (imię i nazwisko) *

Wprowadź informacje kontaktowe

Nazwa firmy

Wprowadź nazwę firmy

Adres odbiorcy *

Adres 1

Kraj *

Kliknij, aby wybrać kraj

Kod pocztowy *

Kod pocztowy

Miasto *

Miasto

Województwo

省/州

Telefon *

Wprowadź numer telefonu

Adres e-mail *

Wprowadź adres e-mail

2.

3. Akceptuję Zasady zachowania poufności. [zasady zachowania poufności](#)

4. PRZEŚLIJ

3. Akceptujemy regulamin.

4. Przed przesłaniem zgłoszenia upewnij się, że wprowadzone dane są prawidłowe.

Po przesłaniu zgłoszenia otrzymasz wygenerowany numer zgłoszenia. Etykietę przewozową otrzymasz drogą mailową.

Przesyłanie zakończone!

Numer zgłoszenia: CASE 

Etykieta wysyłkowa zostanie wysłana na Twój adres e-mail w ciągu 1–2 dni roboczych.

WYDRUKUJ ZGŁOSZENIE

POBIERZ ZGŁOSZENIE

PODGLĄD

*Uszkodzony produkt lub komponenty należy przysyłać jako zestaw. Nie należy wysyłać uszkodzonych, spuchniętych lub nieszczelnych baterii.

*Prosimy o wydrukowanie strony zawierającej informacje o zgłoszeniu i umieszczenie jej w przesyłce. Dziękujemy za współpracę!

*Brak informacji o zgłoszeniu w przesyłce wydłuży proces serwisowy i może doprowadzić do odesłania produktu bez naprawy.

Sprawdzenie statusu zgłoszenia reklamacyjnego

W celu sprawdzenia statusu należy udać się na stronę:

<https://apeu1.fscloud.com.cn:6300/t/dreameinternational/wss/index.html#/home>

Wybieramy opcję **“Zapytanie o postęp naprawy”**. Po kliknięciu tego otworzy się nowa strona.



Prześlij zgłoszenie naprawy

Uproszczony proces do samodzielnej obsługi



Zapytanie o postęp naprawy

Śledź postęp usługi i szczegóły Wyślij ponownie etykietę wysyłkową

W celu sprawdzenia statusu zgłoszenia, należy wprowadzić adres e-mail podany podczas rejestracji, a także wygenerowany numer zgłoszenia, który otrzymaliśmy po zgłoszeniu reklamacji na stronie producenta. Klikamy "**prześlij**" aby otrzymać informacje na temat statusu naszego zgłoszenia.

Sprawdź status zgłoszenia