



Kristoffer Loland Braa <krissernbraa@gmail.com>

Fullført på verksted, 343407402970

9 messages

info@care1.no <info@care1.no>
To: kristoffer@lolandbraa.no

28 December 2023 at 14:29



Hei Kristoffer Loland Braa

Servicenummer: 343407402970

Produktopplysninger

Apple IPHONE SE 2ND GEN,ROW,64GB,BLACK
356795114020030

Reparasjonstype

-

Feilbeskrivelse

Phone was driven over. Probably totally dead, but insurance want it sent to service anyway.

Din service er nå fullført

Vi har nå fullført din service, og vil returnere produktet til ditt nærmeste postkontor / post i butikk.
Du vil motta en beskjed fra Posten/Bring når ditt produkt er klart til avhenting, og hvor det kan hentes.

Med vennlig hilsen

Care1

Du kan alltid følge din service i vår [online service portal](#)



Care1
Hundskinnveien 96
NO-1711 Sarpsborg
Email: info@care1.no
www.care1.no

Kristoffer Loland Braa <kristoffer@lolandbraa.no>

31 December 2023 at 14:17

To: info@care1.no

Hei

Det er supert å vite at den er reparert, men jeg vil gjerne vite hva som er gjort ettersom den er sendt med postoppkrav på 2000kr. Jeg vet at det er egenandelen på forsikringen. Det hadde vært også fint å vite hva reparaasjonen beløp på.

I utgangspunktet regnet jeg med at når vi sendte den inn, ville det først bli gjort et estimat og vi spurt om å godkjenne før reparaasjonen ble utført. Med tanke på telefonens alder var vi nemlig svært usikre på om vi faktisk ville ha den reparert.

Mvh, Kristoffer Braa

[Quoted text hidden]

Mail Delivery Subsystem <mailer-daemon@googlemail.com>

31 December 2023 at 14:17

To: krisserbraa@gmail.com



Message not delivered

You're sending this from a different address or alias using the 'Send mail as' feature. The settings for your 'Send mail as' account are misconfigured or out of date. Check those settings and try resending.

[LEARN MORE](#)

The response from the remote server was:

535 Incorrect authentication data

Final-Recipient: rfc822; info@care1.no

Action: failed

Status: 4.4.2

Remote-MTA: dns: smtp.domeneshop.no (194.63.252.55, the relay for the domain.)

Diagnostic-Code: smtp; 535 Incorrect authentication data

Last-Attempt-Date: Sun, 31 Dec 2023 05:17:31 -0800 (PST)

----- Forwarded message -----

From: Kristoffer Loland Braa <kristoffer@lolandbraa.no>

To: info@care1.no

Cc:

Bcc:

Date: Sun, 31 Dec 2023 14:17:17 +0100

Subject: Re: Fullført på verksted, 343407402970

----- Message truncated -----

Care1 Norge <info@care1.no>

2 January 2024 at 08:51

To: lolandbraa1 <kristoffer@lolandbraa.no>

Hei.

Vi har sendt deg en utbytteenhet.

Det er ikke vanlig prosedyre å sende estimat til sluttkunden i slike saker, og det er derfor du ikke har mottatt det.

Vennlig hilsen / best regards

Marcus-André Andresen

Supportansvarlig / Support Lead

Care1 AS
Apple Authorized Service Provider
Tlf: +47 940 62 894
<https://care1.no/>

På 31.12.2023 14:19:40, lolandbraa1 <kristoffer@lolandbraa.no> skrev:

Hei

Det er supert å vite at den er reparert, men jeg vil gjerne vite hva som er gjort ettersom den er sendt med postoppkrav på 2000kr. Jeg vet at det er egenandelen på forsikringen.

Det hadde vært også fint å vite hva reparasjonen beløp på.

I utgangspunktet regnet jeg med at når vi sendte den inn, ville det først bli gjort et estimat og vi spurt om å godkjenne før reparasjonen ble utført. Med tanke på telefonens alder var vi nemlig svært usikre på om vi faktisk ville ha den reparert.

Mvh, Kristoffer Braa

Mvh
Kristoffer Loland Braa

Kristoffer Loland Braa <kristoffer@lolandbraa.no>
To: Care1 Norge <info@care1.no>

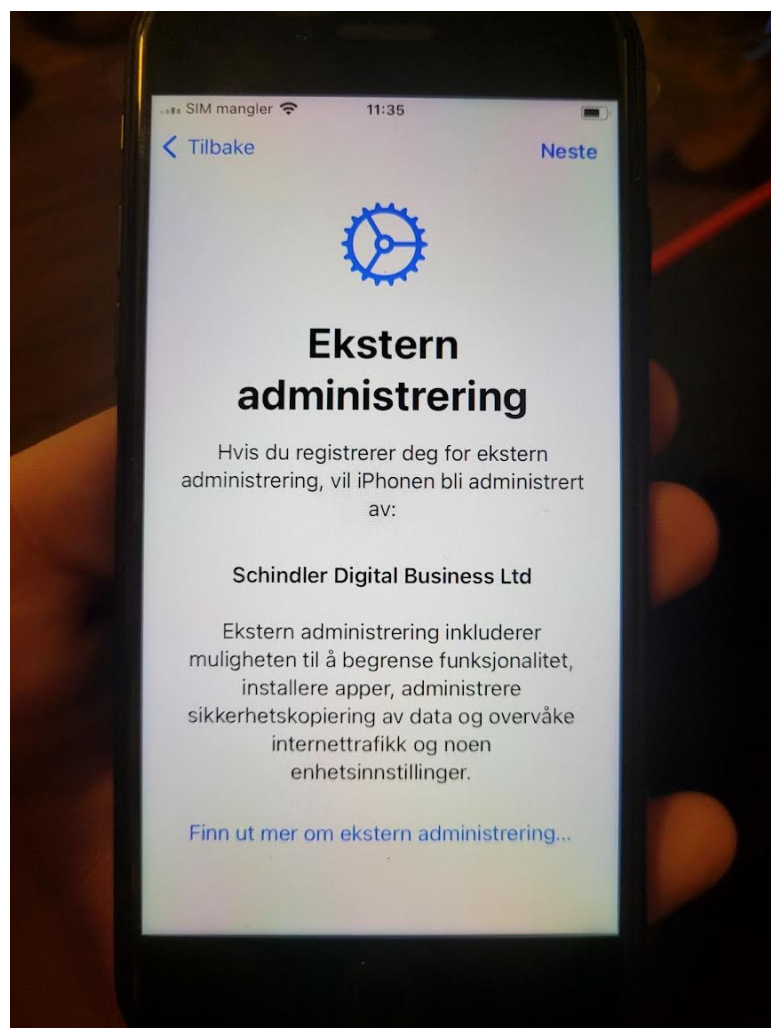
18 March 2024 at 20:04

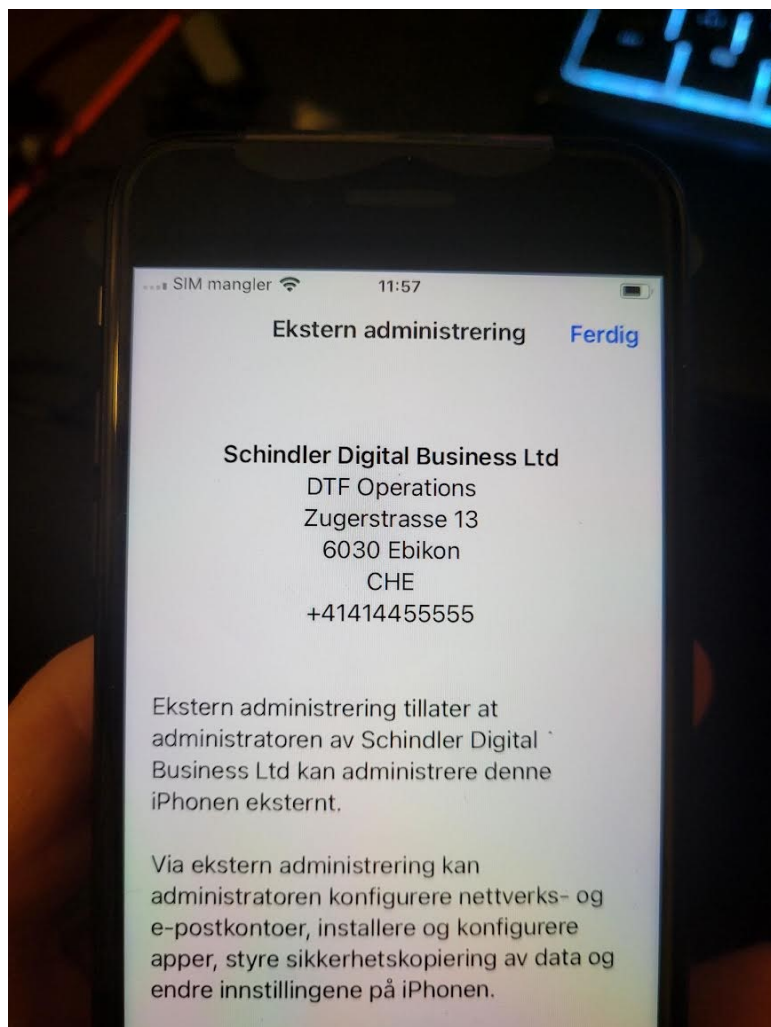
Hei

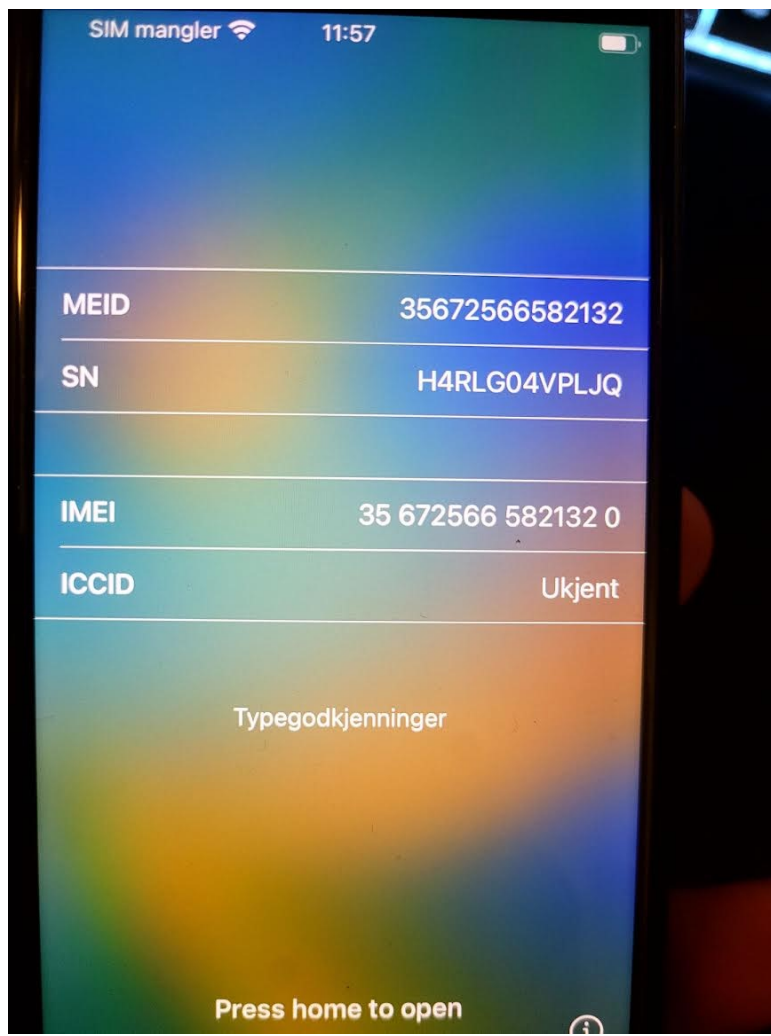
Etter å ha latt den ligge en stund fordi kona allerede hadde fått ordnet ny mobil, bestemte vi oss for å selge videre.

Når jeg skulle aktivere den for å sjekke batterikapasitet oppdaget jeg at dere har klart å sende oss en mobil låst til en organisasjon. Det føles ganske amatørmessig å ikke ha sjekket slik før utsending...

Hva er prosedyren for å fikse opp i dette?







Mvh, Kristoffer Braa

[Quoted text hidden]

--

Mvh,
Kristoffer Loland Braa

Care1 Norge <info@care1.no>
To: Kristoffer Loland Braa <kristoffer@lolandbraa.no>

19 March 2024 at 08:03

Hei.

Vi beklager så mye for at dette har skjedd og jeg vil ikke fraskrive oss noe, men jeg er nødt til å spørre:
Er du sikker på at telefonen du sendte inn til oss ikke var låst til et firma?

Med vennlig hilsen



Authorised
Service Provider



Marcus-André Andresen
Support Lead, Care1 Norway

+47 94 06 28 94 | Care1.no | marcus-andre.andresen@care1.no
Hundskinnveien 96, 1711 Sarpsborg

[Quoted text hidden]

Care1 Norge <info@care1.no>
To: Kristoffer <kristoffer@lolandbraa.no>

19 March 2024 at 09:35

Ja, dersom den telefonen du skulle sendt inn til oss hadde hatt ekstern administrering på telefonen så ville telefonen ankommet med det tilbake til deg.

Siden det ikke var på telefonen du sendte inn så kan du opprette en reklamasjon hos oss: <https://repair.care1.nu/b2c/newcase>

Med vennlig hilsen



Marcus-André Andresen
Support Lead, Care1 Norway



Authorised
Service Provider

+47 94 06 28 94 | Care1.no | marcus-andre.andresen@care1.no

Hundskinnveien 96, 1711 Sarpsborg



På 19.03.2024 09:18:33, Kristoffer <kristoffer@lolandbraa.no> skrev:

Takk for at dere tar det seriøst.

Jeg er sikker på at telefonen som vi sendte inn ikke var det. Dessuten endte dere jo med å sende oss en ny telefon?

Den 2024-03-19 08:03, skrev Care1 Norge:

> Hei.

>

> Vi beklager så mye for at dette har skjedd og jeg vil ikke fraskrive
> oss noe, men jeg er nødt til å spørre:

> Er du sikker på at telefonen du sendte inn til oss ikke var låst til
> et firma?

>

> Med vennlig hilsen

>

> [1]

>

> Marcus-André Andresen

>

> Support Lead, Care1 Norway

>

> +47 94 06 28 94 [2] | Care1.no [1] |

> marcus-andre.andresen@care1.no

>

> Hundskinnveien 96, 1711 Sarpsborg

>

>> På 18.03.2024 20:05:28, Kristoffer Loland Braa

>> skrev:

>>

>> Hei

>>

>> Etter å ha latt den ligge en stund fordi kona allerede hadde fått
>> ordnet ny mobil, bestemte vi oss for å selge videre.

>>

>> Når jeg skulle aktivere den for å sjekke batterikapasitet oppdaget

>> jeg at dere har klart å sende oss en mobil låst til en

>> organisasjon. Det føles ganske amatørmessig å ikke ha sjekket

>> slik før utsending...

>>

>> Hva er prosedyren for å fikse opp i dette?

>>

>> Mvh, Kristoffer Braa

>>

>> On Tue, 2 Jan 2024 at 08:51, Care1 Norge wrote:

>>

>> Hei.

>>

>> Vi har sendt deg en utbytteenhet.

>>

>> Det er ikke vanlig prosedyre å sende estimat til sluttkunden i

>> slike saker, og det er derfor du ikke har mottatt det.

>>

>> Vennlig hilsen / best regards

>> Marcus-André Andresen

>>

>> Supportansvarlig / Support Lead
>>
>> -----
>> Care1 AS
>> Apple Authorized Service Provider
>>
>> Tlf: +47 940 62 894
>> <https://care1.no/> [1]
>>
>> -----
>>
>> På 31.12.2023 14:19:40, lolandbraa1
>> skrev:
>>
>> Hei
>> Det er supert å vite at den er reparert, men jeg vil gjerne vite
>> hva som er gjort ettersom den er sendt med postoppkrav på 2000kr.
>> Jeg vet at det er egenandelen på forsikringen.
>> Det hadde vært også fint å vite hva reparaasjonen beløp på.
>>
>> I utgangspunktet regnet jeg med at når vi sendte den inn, ville det
>> først bli gjort et estimat og vi spurt om å godkjenne før
>> reparaasjonen ble utført. Med tanke på telefonens alder var vi
>> nemlig svært usikre på om vi faktisk ville ha den reparert.
>>
>> Mvh, Kristoffer Braa
>>
>> Mvh
>> Kristoffer Loland Braa
>
> --
>
> Mvh,
> Kristoffer Loland Braa
>
> Links:
> -----
> [1] <https://care1.no/>
> [2] tel:+4794062894

info Care1 Norge <info@care1.no>
To: Kristoffer <kristoffer@lolandbraa.no>

27 March 2024 at 09:11

Hei,

Vi har prøvd å ta saken din videre med Apple, dessverre sier de at det er noen som må ha aktivert DEP på telefonen.
Det kan være at noen har aktivert det på feil imei.
Men du må ta kontakt med operatøren din for å se om dette er noe de har aktivert.
Visst ikke må du ta kontakt med AppleCare Norge for videre hjelp, de skal kunne deaktivere dette.

Vi sitter dessverre ikke med "rettigheter" til å endre dette for deg.

Ta gjerne kontakt med oss igjen, hvis det blir løst eller hvis vi kan hjelpe til med noe annet.

Med vennlig hilsen



Customer support, Care1 Norway



Authorised
Service Provider

+47 94 06 28 94 | [Care1.no](https://care1.no) | info@care1.no

Hundskinnveien 96, 1711 Sarpsborg



On Tue, Mar 19, 2024 at 9:50 AM Kristoffer <kristoffer@lolandbraa.no> wrote:
| Den er god. Har gjort det nå, 151400

Den 2024-03-19 09:35, skrev Care1 Norge:

> Ja, dersom den telefonen du skulle sendt inn til oss hadde hatt
> ekstern administrering på telefonen så ville telefonen ankommet med
> det tilbake til deg.
> Siden det ikke var på telefonen du sendte inn så kan du opprette en
> reklamasjon hos oss: <https://repair.care1.nu/b2c/newcase>
>
> Med vennlig hilsen
>

[Quoted text hidden]

Kristoffer Loland Braa <kristoffer@lolandbraa.no>
Draft To: info Care1 Norge <info@care1.no>

4 April 2024 at 23:00

<https://getsupport.apple.com/solutions/chat>

[Quoted text hidden]