

Что относится к механическим повреждениям телефона?



На ремонт телефона по гарантии можно рассчитывать только в течение срока гарантии. Но, не все поломки телефона признаются гарантийными и часто специалисты сервисного центра отказывают в приеме телефона на гарантийный ремонт. С чем связан отказ в приеме изделия на гарантийный ремонт? Попробуем разобраться.

Что считается механическим нарушением целостности телефона?

Представьте себе ситуацию. Вы купили в магазине телефон. Через какое-то время он перестал работать. Разумеется, вы относите его в сертифицированный сервисный центр для ремонта по гарантии. У вас его принимают на диагностику.

Проходит некоторое количество времени и вас снова приглашают в сервисный центр. Вы рассчитываете, что телефон будет исправен, но вместо рабочего телефона вам вручают его таким, каким вы его сдали в ремонт.

При этом вам на руки выдают копию технического заключения эксперта, что поломка не является гарантийным случаем.

Что можно посоветовать в данном случае?

Прежде чем подписывать акт осмотра телефона и техническое заключение, внимательно изучите их содержание.

К сожалению, не все сервисные центры ведут порядочный бизнес. И нередко, якобы по ошибке, вам могут отказать в гарантийном ремонте. И, если вы подпишите такой акт и заключение, то вернуть уже ничего не сможете.

Внимательно изучите причину, по которой ваш телефон сняли с гарантии.

Как правило, это бывает при вмешательстве в изделие сторонних сервисов. Несмотря на высокую квалификацию, если сервисный центр не уполномочен производителем для проведения ремонтов техники, то после ремонта у сторонних мастеров, такая техника снимается с гарантии.

Как правило, если в порядочный сервис попадает телефон с действующей гарантией, то мастера предупреждают клиента, что после ремонта телефон снимут с гарантии. Это происходит даже при незначительном ремонте в виде замены порта зарядки.

Не забывайте, что любой ремонт гарантийного телефона, без вреда для гарантийного договора можно проводить только в специальных авторизированных сервисных центрах.

Даже замену сломанного порта нужно производить у официалов. Тогда гарантия не теряется и в случае обнаружения дефектов, их можно будет устранять по гарантии.

Берегите свой телефон от влаги!

Настоятельно не рекомендуется принимать ванну и при этом использовать телефон. Также, при принятии душа, слушать музыку на телефоне тоже не стоит. Несмотря на то, что сам телефон в воду не попадает, в него попадают пары воды, которые оседают на микросхемах и портят их.

Если при сдаче телефона на гарантийный ремонт, в нем обнаружат влагу, то аппарат будет снят с гарантии однозначно.

Также, на гарантию влияет и неправильное использование телефона.

Механические повреждения телефона также приведут к отказу в гарантийном ремонте. Если при осмотре на корпусе телефона обнаружат следы удара или сдавливания, то на гарантийный ремонт можно и не рассчитывать.

Также, если телефон упал на мягкую поверхность, но при этом удар был достаточно сильным, чтобы разбить дисплей, то такой случай тоже признают не гарантийным. Так как в естественных условиях использования разбить дисплей невозможно.

Поэтому, старайтесь бережно носить телефон, не ронять его и не садиться на него. Лучше не носить телефон в заднем кармане джинс, так как про него можно забыть и сесть, раздавив дисплей.

Внимательно ознакомившись с техническим заключением, внимательно осмотрите свой телефон и сравните его состояние с данными в акте, по которому вы сдавали его в ремонт. Если все в порядке, то документы можно подписать.

В техническом заключении обязательно должна быть подпись мастера по гарантии и руководителя сервисного центра.

Если вы не согласны с техническим заключением, то согласно закону вы можете заказать независимую экспертизу. Если вы решились идти до конца, то не забывайте, что при независимой экспертизе результат может быть таким же.

Дело в том, что мастерам сервисного центра нет никакой необходимости отказывать вам в гарантийном ремонте, если на это нет оснований. За гарантийный ремонт сервисному центру платит производитель. А за отказ от ремонта производитель не заплатит ничего.

Но мастера сервисного центра также не получают ничего, если отремонтируют ваш телефон с нарушением гарантийной политики производителя. Такой заказ-наряд производитель немедленно дебетует.

В таком случае, лучше произведите ремонт в обычной мастерской. Лучше выбирать мастеров, которые давно работают и мастерские, которые известны в городе. К мелким частникам лучше не обращаться. Как правило, в неавторизированных мастерских, стоимость любого ремонта бывает дешевле до трех раз.

После того, как в сервисном центре отказали в ремонте по гарантии, вам необходимо поступить следующим образом:

- Внимательно изучите текст самого технического заключения.

В нем должно быть подробно описано, что случилось с телефоном, какие проблемы были обнаружены.

Должно быть описано, какие именно повреждения дали основания для отказа в гарантийном ремонте и причины их появления;

- Получите на руки акт о выполненных работах по вашему телефону. В нем должно быть указано, что конкретно делалось и к какому результату привело. Так вы сможете проверить метод диагностики и его объективность;
- Так как в акте должна быть указана и причина появления повреждений, то должно быть и указано, что такие повреждения не были скрыты и не могли быть неизвестны покупателю в момент покупки;
- Если вы не согласны с результатами экспертизы сервисного центра, то вы вправе провести независимую экспертизу телефона. Ее результаты могут помочь при судебном разрешении конфликта;
- Часто продавцы отказываются производить независимую экспертизу и ограничиваются заключениями экспертов сервисных центров. Помните, что вы имеете право требовать проведения независимой экспертизы за счет продавца. И если проблема с телефоном подтвердится, то возмещать расходы на экспертизу вам не придется;
- Если результат экспертизы подтвердят правоту продавца, то вам придется возместить продавцу все затраты на транспортировку телефона в место проведения независимой экспертизы и проведение самой экспертизы;
- Если разрешить проблему с продавцом телефона не получается, то последним шансом восстановить справедливость будет обращение в суд. Но помните, что суд не верит словам. Суду нужны подтверждения. Чтобы

выиграть дело по защите права потребителя, вам предстоит подготовить доказательства каждого обстоятельства, которое вы планируете изложить в тексте своего искового заявления.

Обязательно следуйте приведенным рекомендациям, и ваши шансы на успех в суде возрастут. По общим правилам гражданского законодательства, та сторона, которая проиграла в суде, обязана возместить выигравшей стороне все расходы, которые понесла в связи с судебными тяжбами. Как показывает практика, именно потребителям чаще всего удается убедить суд в своей правоте.

По закону, тот товар, на который распространяется гарантия и в котором были обнаружены неисправности, ремонтируется за счет организации его продавшей.

К гарантийным случаям можно отнести множество ситуаций, при которых возникает поломка изделия. Но важную роль будет играть гарантийное соглашение с конечным пользователем, то есть с вами.

Поэтому, при покупке техники обращайтесь особое внимание на гарантийные документы.

Гарантийные документы должны сопровождать каждый вид нового товара, который продается пользователю. В гарантийном соглашении (его роль часто выполняет гарантийный талон), как правило, указываются некоторые обстоятельства, которые точно будут признаны не гарантийными.

Обычно в гарантийном ремонте мобильного телефона отказывают, в тех случаях, когда:

- При использовании телефона были нарушены правила эксплуатации, рекомендованные изготовителем. Если телефон использовался не по прямому назначению, на него попала вода, в корпус проникла влага, телефон падал, перегревался, сгорел из-за перепада напряжения;

- Механические повреждения (телефон упал или на него сели);
- Неправильное хранение телефона. Хранение при низкой температуре, при повышенной влажности, при повышенной температуре, вблизи сильного электромагнитного излучения;
- Отсутствие гарантии (в случае если покупатель купил телефон на распродаже и был уведомлен о возможности скрытых недостатков);
- Использование для заряда аккумулятора телефона несовместимого зарядного устройства;
- Вмешательство в программное обеспечение телефона (перепрошивка);
- Поломки АКБ, флэш-памяти и прочих аксессуаров для телефона.

В случае если вы абсолютно уверены, что телефон перестал работать не по вашей вине, смело обращайтесь в магазин, где его купили. Все расходы по проведению экспертизы возьмет на себя продавец.

Вы вправе присутствовать при проведении каждой экспертизы. Также если эксперты установят, что поломка телефона произошла по вашей вине, то все расходы по проведению экспертизы придется погасить вам. Но этого продавец должен будет добиться через суд.