

МОБІЛЬНІ ТЕЛЕФОНИ КНОПКОВІ
СТАНДАРТ ПРИЙОМУ НА
КОМПЕНСАЦІЮ ТОВАРІВ
ОБМІННОЇ ГАРАНТІЇ



ПРОБЛЕМИ ТА СПОСОБИ ЇХ ВИРІШЕННЯ ПРИ РОБОТІ З ПОВЕРНЕННЯМ КНОПКОВИХ ТЕЛЕФОНІВ

Не вмикається



Вставте заряджену батарею та увімкніть телефон. Якщо телефон не вмикається - видайте телефон для заміни.

Батарея не заряджається



Встановіть нову батарею та під'єднайте телефон до нового зарядного пристрою. Якщо індикатор зарядки не світиться - видайте телефон для заміни.

Дисплей



Перевірте, чи телефон увімкнено. Перевірте чи відповідає дисплей всім критеріям дефектів. Якщо критерії відповідають нормам, проаналізуйте функціональність дисплею: якщо є битий піксель, або лінія крізь екран, або відсутнє зображення чи текст – видайте телефон для заміни.

Немає звуку



Відсутній звук/аудіо: перевірте, чи не активовано у телефоні режим «Безгучний» або «Тихий» режим. Зателефонуйте на даний телефон та спробуйте під час розмови підвищити рівень гучності. За відсутності вібрації чи рингтону видайте телефон для заміни.

Звук будильнику/Рінгтон не працює



Перевірте, чи не активовано у телефоні режим «Безгучний». Зателефонуйте на даний телефон. За відсутності вібрації чи рингтону під час вхідного виклику видайте телефон для заміни.



ПРОБЛЕМИ ТА СПОСОБИ ЇХ ВИРІШЕННЯ ПРИ РОБОТІ З ПОВЕРНЕННЯМ КНОПКОВИХ ТЕЛЕФОНІВ

SIM картка



Перевірте слот для SIM картки на наявність пошкоджень або корозії. Якщо фізичний стан слоту в нормі, вставте вже перевірену функціонуючу SIM картку та протестуйте, чи з'єднується телефон з оператором. Якщо з'єднання відбулось, перевірте SIM картку Клієнта та її з'єднання з оператором (або попросіть Клієнта перевірити). Якщо з'єднання не відбулось - видайте телефон для заміни. Треба звернути увагу на SIM карту клієнта: карти старого зразку роблять не у кожному сучасному телефоні.

Відсутній зв'язок



Переконайтесь, що під час тестування телефону, Ви знаходитесь у зоні мобільного покриття оператора. Встановіть вже перевірену функціонуючу SIM картку та протестуйте, чи з'єднується телефон з оператором. Якщо з'єднання відбулось, перевірте SIM картку Клієнта та її з'єднання з оператором (або попросіть Клієнта перевірити). Якщо з'єднання не відбулося - видайте телефон для заміни.

Клавіатура



Перевірте, чи реагує дисплей, коли ви натискаєте на кнопки. Перевірте, чи з'являються відповідні цифри на дисплеї, коли ви натискаєте їх на клавіатурі. Якщо не спрацьовує - видайте телефон для заміни.

** Якщо дефект не підтвердився, то представник Точки продажу має проінструктувати Клієнта щодо правильного користування телефоном. Якщо дефект підтверджено, перейдіть до наступного кроку:*



ПЕРЕВІРИТИ ФІЗИЧНИЙ СТАН ПРОДУКТУ

Якщо апарат має будь-які ознаки фізичного ушкодження, потрапляння рідини або корозії, гарантія є недійсною. Представник Точки продажу має перевірити фізичний стан телефону перед тим, як вирішити чи можна здійснити заміну. В разі, якщо виявлено порушення гарантійних умов, телефон не може бути замінений в рамках гарантії, навіть, якщо порушення не пов'язано з заявленим дефектом.

Далі наведено приклади порушень гарантійних умов:

- LCD Дисплей зламаний / Тріснутий;
- Роз'єм для навушників ушкоджений, зламаний або зігнутий;
- Зіпсований слот картки пам'яті;
- Залізні смужки SIM слоту / Слот та SIM конектори – ушкоджені, зламані або деформовані;
- З'єднуючі контакти батареї ушкоджені, зламані або зігнуті;
- Зламаний корпус телефону / Тріснутий;
- Зарядний роз'єм пошкоджений, зламаний або з ознаками плавлення;
- Апарат ушкоджений, з надрізами, тріснутий;
- Пошкодження рідиною: будь-які ознаки потрапляння рідини. В деяких країнах, телефон має індикатор води, який стає рожевим/червоним під час контакту з водою



ОГЛЯД ТОВАРУ ПІД ЧАС ПРИЙОМУ ПОВЕРНЕННЯ ВІД СПОЖИВАЧА

Потрібно уважно оцінити і констатувати:

- відсутність тріщин на склі дисплея
- відсутність тріщин і сколів будь-яких частин корпусу
- відсутність пошкоджень кнопок фронтальної клавіатури та бічних кнопок
- відсутність подряпин на гвинтах кріплення
- відсутність пошкоджень роз'ємів аудіо та мікро USB і слотів сім карт, і карт пам'яті, як механічних, так і таких, що виникли в наслідок корозії від попадання рідин та впливу агресивних середовищ
- відсутність механічних пошкоджень дисплея
- відсутність пошкоджень контактних груп роз'ємів і слотів
- наявність заводських пломб на гвинтах кріплення (або паперових пломб)
- наявність всіх гвинтів кріплення
- відсутність слідів переклеювання наклейки з інформацією про серійний номер, моделі, IMEI
- наявність і стан індикатора потрапляння вологи (індикатор не повинен бути червоним)



ПІДТВЕРДЖЕННЯ ГАРАНТІЇ

Основним підтвердженням гарантії для Точки Продажу є надання Клієнтом доказу купівлі Продукту (POP). Точка Продажу має підтвердити, що на даний Продукт розповсюджується гарантійний строк.

Запити на компенсацію Продуктів без доказу купівлі, з закінченим гарантійним строком або за їх відсутності у гарантійному реєстрі ТССМ, не будуть задоволені.



- Підтвердити дефект телефону шляхом перевірки проблеми або демонстрації дефекту Клієнтом
- Перевірити, чи телефон підпадає під гарантійні умови, описані в попередніх пунктах
- Перевірити доказ купівлі та зробити копію для прикріплення до телефону



ЗАМІНА АПАРАТУ

Клієнт може отримати телефон для заміни такої ж моделі або за вимогою Клієнта – грошову компенсацію, сума якої еквівалентна сумі, що вказана у чеку або будь-якому іншому документі, що підтверджує покупку та вартість даного телефону.

Точка продажу може замінити лише сам апарат (телефон) та залишити усі аксесуари, включаючи зарядні пристрої, акумулятори та гарнітури, що входять до комплекту нового телефону. Ці аксесуари можуть бути використані для заміни аксесуарів з дефектами при відповідних зверненнях інших Клієнтів.

Разом із заміненим телефоном, Точка Продажу надає Дистриб'ютору/Роздрібному партнеру наступну інформацію/документи стосовно заявленої скарги:

- Доказ купівлі Продукту;
- Інформацію про номер IMEI старого та нового телефонів, опис дефекту та дату заміни телефону (перелік всієї необхідної інформації знаходиться у рекламацийному акті).



КОРПУСНІ ДЕФЕКТИ КНОПКОВОГО ТЕЛЕФОНУ

Дисплейний модуль телефону.

Передня кришка містить в собі захисне «скло» дисплея та безпосередньо сам дисплей.



**Телефон у зібраному вигляді, який не має пошкоджень захисного скла і дисплея*



**Під верхньою кришкою із захисним склом знаходиться дисплей. Якщо розібрати телефон і зняти верхню кришку, стає зрозуміло, що дисплейний модуль складається із захисного скла і дисплея*



КОРПУСНІ ДЕФЕКТИ КНОПКОВОГО ТЕЛЕФОНУ

При некоректному поводженні з телефоном є ризик розбити верхнє захисне скло разом з дисплеєм, тобто, при сильному ударі скло разом з дисплеєм можуть розбитися, або може розбитися тільки скло, чи тільки дисплей. Були випадки, коли зовнішнє скло залишилося цілим, а дисплей розбився (деформація в разі скручування телефону або коли телефон в задній кишені брюк і користувач при цьому сів на тверду лавку - корпус може витримати, а дисплей і плата електроніки зазнають пошкоджень). **Будь-яка з ситуацій, при якій розбитий / розчавлений дисплей, скло або те й інше одночасно, позбавляє споживача права на гарантійне сервісне обслуговування.**



**розбите лише скло*



**захисне скло ціле, але дисплей розбитий*



**розбиті захисне скло та дисплей*



КОРПУСНІ ДЕФЕКТИ КНОПКОВОГО ТЕЛЕФОНУ

Якщо захисне скло та дисплей не розбиті, але є лише подряпини, неважливо якої інтенсивності, наявність подряпин не є причиною відмови в гарантійному сервісному обслуговуванні, оскільки подряпини є природними під час експлуатації портативних електронних пристроїв.

Передня кришка з дисплейним модулем у зборі, задня кришка батарейного відсіку, середня частина корпусу не повинні мати тріщин і сколів. **При наявності тріщин і сколів споживач позбавляється права на гарантійне сервісне обслуговування.**



**Подряпини на захисному склі*



**Поламана задня кришка*





Передня кришка з дисплейним модулем у зборі, задня кришка батарейного відсіку, середня частина корпусу не повинні мати тріщин і сколів. При наявності тріщин і сколів споживач позбавляється права на гарантійне сервісне обслуговування.

**Тріщина корпусу збоку*





*Розбитий кут, тріщина



КОРПУСНІ ДЕФЕКТИ КНОПКОВОГО ТЕЛЕФОНУ

Відірвані кнопки.

Це стосується як кнопок на передній панелі, так і бічних кнопок, а також тих, що розташовані на тильній частині корпусу.

Зламане поворотне кріплення.

Можливо, воно не відламане повністю, але на ньому помітні численні тріщини.



**Відірвані кнопки*



**Зламане поворотне кріплення*





erqo

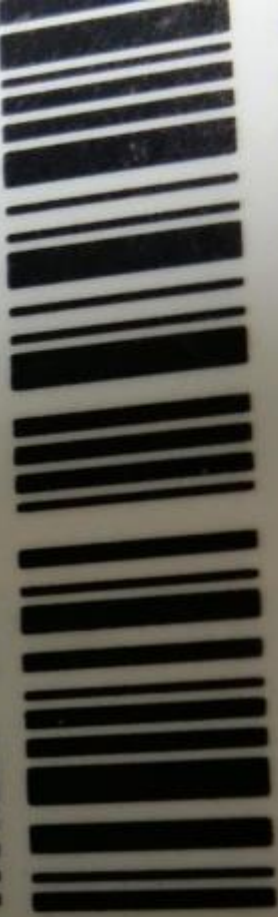
GSM: 900/18

model name:

F281 Link Dual SIM



IMEI 1: 911472308686



IMEI 2: 91147230868

S/N

E170326

Виробник: HUANO INTERNATIONAL TECHNOLOGICAL COMPANY LIMITED

**Зламани контакти АКБ*

ПОШКОДЖЕНО РОЗ'ЄМ MICRO USB

Роз'єм micro USB при невмілому користуванні, можна зруйнувати як на металевій частині корпусу роз'єму, так і його внутрішню контактну групу, або втиснути роз'єм цілком всередину телефону, при цьому часто роз'єм відривається від електронної плати частково або повністю.

Те ж саме стосується і роз'єму для підключення навушників. Потрапляння вологи в роз'єм спричиняє корозію, яка має вигляд нальоту синьо-зеленого кольору. Всі ці випадки пошкодження роз'ємів не є гарантійними.





**Пошкоджено роз'єм micro USB*



**Пошкоджено контакт SIM картки*



IMEI 2:911472308686913

S/N **E17032604836**

Виробник: HUANQI INTERNATIONAL TECHNOLOGY LIMITED
(Хуано Інтернешл Технолоджи Лімітед) Адреса: Брайт вей тауер, блок 04, 7 / д
Монт-Кок Роуд 33, Коулун, Гонконг. Імпортер: ТОВ «Інвестком» >, м. Київ, вул
Дорогомицька, 1
дата виробництва / дата производства / date of production: 03/2017

Зроблено в Китаї / Сделано в Китае / Made in China



ПОШКОДЖЕНО СЛОТ SIM КАРТКИ ТА КАРКТИ ПАМ'ЯТІ



**Пошкоджено слот SIM картки*



**Пошкоджено слот картки пам'яті*



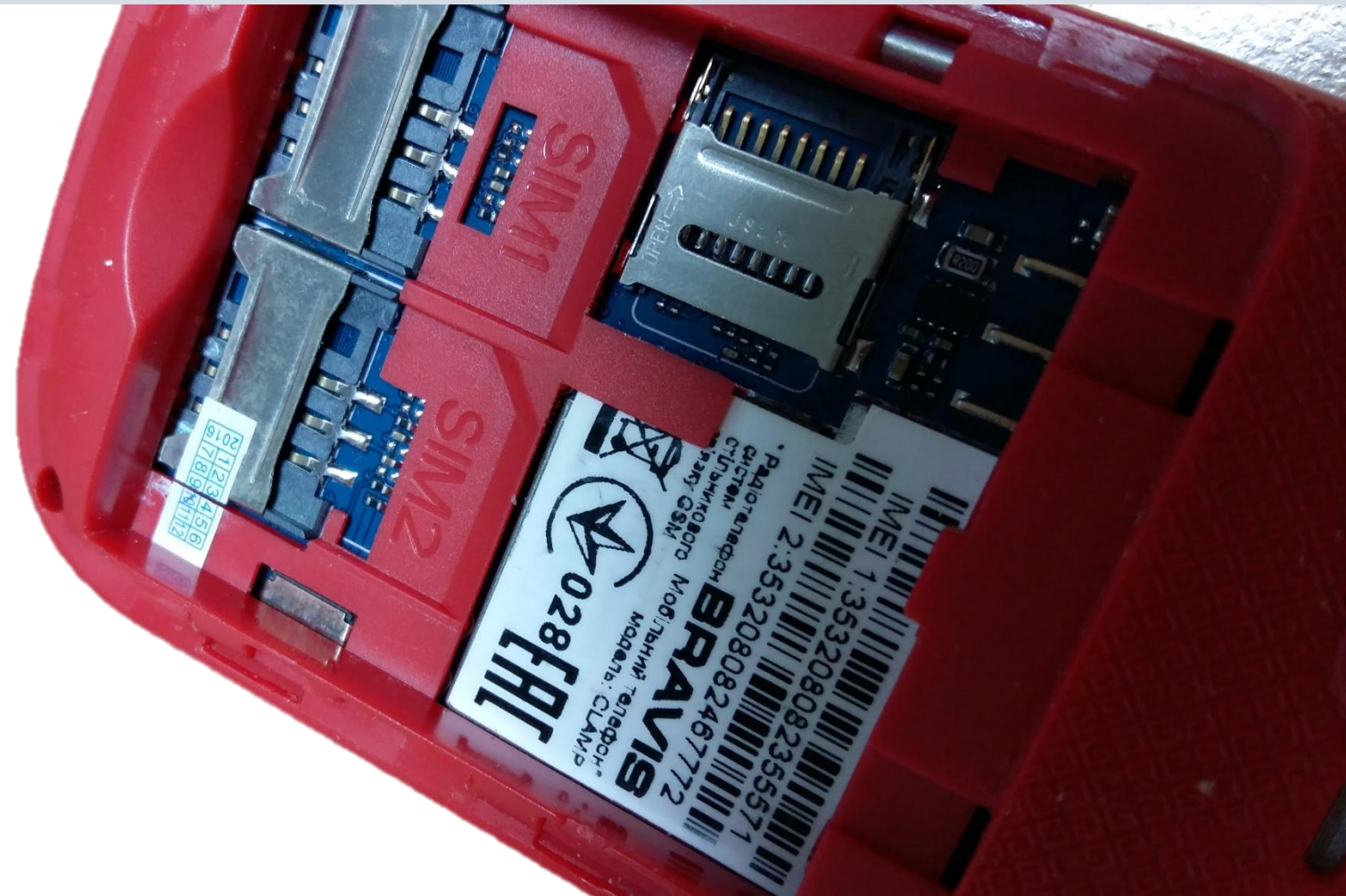
ПОШКОДЖЕНО ЗАВОДСЬКУ ПЛОМБУ

Порушення заводської пломби, яка з заводу виробника йде у вигляді наклейки і руйнується після того, як відкрито гвинти і знято задню кришку.

Пошкоджена заводська пломба або відсутність гвинта кріплення є порушенням правил експлуатації.

Важливо звертати увагу на стан гвинтів. У нормальному стані гвинти, як правило, мають покриття «Чорніння».

Шар покриття чорного кольору дуже тонкий. Завод виробник вкручує гвинти на заводі за допомогою спеціального інструмента.



ПОШКОДЖЕНО ЗАВОДСЬКУ ПЛОМБУ

Заводська пломба безпосередньо на гвинті кріплення, на даному фото вона в наявності і не пошкоджена. Якщо спробувати відкрутити кріпильний гвинт, викрутка пошкодить заводську пломбу і це буде чітко помітно.



ПОШКОДЖЕНО ЗАВОДСЬКУ ПЛОМБУ

Якщо користувач відкривав телефон за допомогою звичайної металевої викрутки, чорніння на гвинтах псується, і при уважному огляді чорних гвинтів на них явно помітні сліди відкручування-закручування, зірване чорніння і проблискує сріблястий метал.



У деяких телефонів при невмілому вкрученні гвинтів можна зламати внутрішню частину корпусу, через що може виникнути тріщина.



ПОШКОДЖЕНО ЗАВОДСЬКУ НАКЛЕЙКУ

Важливо звертати увагу на стан наклейки, яка розташована на внутрішній частині корпусу телефону, під акумуляторною батареєю.

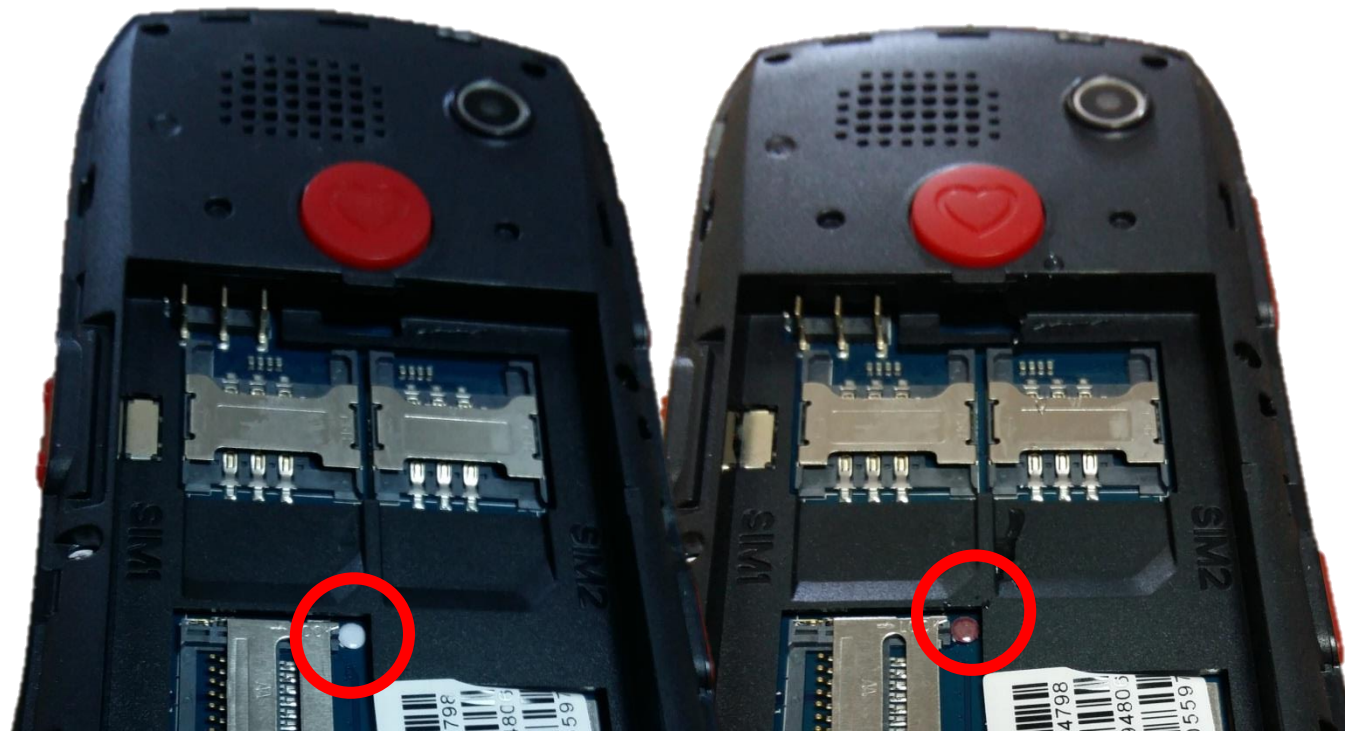
Нескладно відрізнити пошкоджену-переклеєну наклейку (вона буде пошкоджена, з явними слідами деформації) від наклеєної на заводі. Користувачі, які намагаються схитрувати, іноді намагаються переклеювати наклейки з метою фальсифікації товару з метою його повернення.



ІНДИКАТОР ПОТРАПЛЯННЯ ВОЛОГИ

Частина моделей оснащені індикаторами потрапляння вологи. При потраплянні конденсату, вологи або рідини, коли рідина потрапила на індикатор, або при повному зануренні телефону в рідину індикатор змінює колір на червоний. Для того, щоб зрозуміти, чи є в даному телефоні такий індикатор і де саме він розташований, необхідно прочитати відповідний пункт інструкції з експлуатації, яка йде в комплекті з телефоном.

Телефони, у яких індикатор потрапляння рідини має червоний колір не підлягають гарантійному обслуговуванню



КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ

Сервісний центр

м. Київ
вул. Сім'ї Хохлових, д.8

Контактні телефони

тел. (044) 247-67-34
тел. (044) 247-67-72

Електронна адреса

info_1@photoservice.com.ua



**Більше інформації за посиланням:
<https://yugcontract.ua/service/>*