

Итак, что есть «гарантия»? Это возможность бесплатного устранения неполадки, которая мешает полноценно пользоваться какой-то функцией в приобретенном устройстве. Естественно, поломки (гарантийные случаи) бывают разные, некоторые можно распознать невооруженным глазом, а насчет некоторых можно месяцами спорить, и так и не прийти к общему мнению. Собственно, различные поломки устраняются в различные сроки вне зависимости от того, как скоро они проявились. Дабы упростить понимание гарантийных случаев для новых покупателей и не ставить перед фактом неопределенности постоянных клиентов, руководство нашего интернет-магазина решило расписать основные важные моменты касательно гарантии и ремонта.

Для начала, небольшое предисловие. Как вы уже успели заметить, далеко не весь ассортимент товаров, представленных в интернет-магазине, есть у нас в наличии. Реально в наличии бывает не более 15% всего ассортимента. Интуитивно понятно, что покупаются в наличие лишь самые безотказные, проверенные и популярные устройства. Если какую-то модель вы упорно не видите никогда в наличии – вероятно она либо непопулярна, либо она попросту не совсем качественная (да-да, мы не скрываем того, что далеко не все китайские устройства могут похвастаться высоким уровнем сборки). Но, тем не менее, откровенный хлам мы тоже не продаем. Поэтому, если покупатель считает именно эту и никакую другую модель наиболее ему подходящей – мы без проблем оформим заказ, и на нее будут распространяться абсолютно все наши гарантийные обязательства, как и на те модели, которые мы советуем и покупаем в наличие.

Особое внимание стоит обратить на тип продукции и ее себестоимость, которая находится на виртуальных полках интернет-магазина. В принципе, золотые Vertu с бриллиантами на 40 карат тут Вы точно не найдете, для которых малейший отпечаток пальца или царапинка на корпусе может расцениваться как «нетоварный вид». Акцентируем внимание: товар принимается на гарантийный ремонт и «поломка» считается гарантийным случаем лишь тогда, когда эта самая **«поломка» мешает полноценно пользоваться основными функциями устройства**. Дабы избежать лишнего недопонимания и споров, ниже будет приведен список основных гарантийных случаев которые встречались в нашей практике, а так же все детали о причинах, ориентировочных сроках ремонта и действий со стороны как покупателя, так и продавца.

Основные гарантийные случаи:

- 1) Телефон не включается и не реагирует на какие-угодно внешние действия.

Далеко не самая распространенная поломка среди «китайцев», но заслуживает быть первой в списке. Телефон работал-работал и вдруг выключился, и более не включается. Или постоял ночь на зарядке и утром вы его обнаружили выключенным. Либо случились какие-то подобные действия. Вариантов решения проблемы может быть много – от «заглючившей» прошивки до банального брака материнской платы устройства. В основном, к сожалению, брак в данном случае встречается чаще, нежели проблема с прошивкой. После случившегося, по желанию покупателя, он может сам попробовать устройство перепрошить (при этом проконсультировавшись с менеджерами интернет-магазина и ОБЯЗАТЕЛЬНО поставив их в известность). Если ничего не помогло, покупатель отправляет устройство нам и мы оказываем гарантийные услуги. С вероятностью в 99% это устройство отправляется в Китай, где и оказывается гарантийный ремонт или замена (в зависимости от срока эксплуатации). Процесс длится около 4-6 недель в среднем. При обнаружении данной проблемы в первый день эксплуатации – замена на новое устройство в течении 14 дней (зачастую, на первое устройство которое поступит на склад либо уже поступило). Второй день и далее – только гарантийный ремонт.

Примечание: данная проблема может возникнуть из-за неправильного режима работы зарядного устройства. Если устройство «спалила» оригинальная зарядка которая шла в комплекте – это считается гарантией, если вы использовали неоригинальное зарядное - устройство с гарантии автоматически снимается при любых обстоятельствах.

- 2) Дисплей устройства моргает, мигает, горит одним цветом, по дисплею пошла полоса (полосы) и др.  
Однозначно брак дисплея. С вероятностью 1-3% проблема с прошивкой. К сожалению, дисплеи в мобильных устройствах на данный момент являются самым хрупким и слабым местом. Вне зависимости от типа устройства, его цены или бренда, или места продажи. Данная проблема является гарантийным случаем, но имеет некоторые исключения (ограничения), о которых будет изложено ниже. Решение данной проблемы аналогично решению в п.1, т.е. однозначная отправка в Китай на замену матрицы дисплея, или замены на новое устройство. Срок в среднем 4-6 недель. При обнаружении данной проблемы в первый день эксплуатации – замена на новое устройство в течении 14 дней (зачастую, на первое устройство которое поступит на склад либо уже поступило). Второй день и далее – только гарантийный ремонт. Увы – матрица является неразборным элементом и если с ней что-либо случается, единственным выходом является замена на новую.

- 3) Тач-скрин (сенсор) устройства ведет себя неадекватно, реагирует на касания не в тех местах, самостоятельно «нажимает» на иконки и кнопки, либо вообще не реагирует в каких-то местах. Проблемы с хрупкостью тач-скринов являются аналогичными с дисплеями. Проконтролировать и полностью гарантировать отсутствие проблем с тач-скрином невозможно в виду различных факторов. Даже при проверке устройства в Китае, затем проверке устройства в нашем офисе, мы не можем быть на 100% уверены, что тач-скрин будет работать корректно при получении устройства покупателем. Виной тому может быть все что угодно, начиная от уровня влажности в местах пребывания устройства, заканчивая температурами внешней среды. Особенно часто возникают подобные проблемы в пик жары летом и пик морозов зимой (когда температура на складе под потоком воздуха кондиционера: 12-15 градусов, а температура в кузове грузовой газели: +50 градусов, и наоборот зимой). Тем не менее, зачастую все проблемы с тач-скрином выявляются именно на первый день, если даже не за первые полчаса эксплуатации. На более старых устройствах, причина проблем с тач-скрином (если проблема выявлена не сразу, а в течении более-менее длинного срока эксплуатации) является прошивка и программные настройки тач-скрина решается вопрос при помощи калибровки сенсора (как, например, в дешевых копиях айфонов). Тач-скрин, как и матрица дисплея, ремонту не подлежит – это однозначная замена. Перед отправкой устройства к нам, покупатель снимает видео где четко и ясно запечатлена проблема, видео должно быть в относительно высоком качестве (хотя бы 720p). Видео низкого качества рассматриваться не будет (мы-то можем вам и поверим на слово, но наши китайские партнеры не увидят того, чего увидим мы). **Условия касательно видеосъемки обязательны и при проблемах с дисплеем.** После того, как на видео мы признали и увидели поломку, покупатель отправляет устройство к нам, после более детального осмотра мы отправляем его в Китай. Сроки те же – 4-6 недель в среднем. Если случилось на первый день – меняем на новую модель в течении 14 дней. Далее – гарантийный ремонт или замена производителем.
- Примечание: подобного рода поломки могут случаться в случае удара или иного рода механического повреждения устройства. Перед отправкой в Китай наш мастер в обязательном порядке вскрывает устройство, поэтому обмануть вряд ли получится. Если попытаетесь – устройство 100% будет снято с гарантии.
- 4) При звонках Вас плохо слышно, либо Вы плохо слышите собеседника, либо наблюдаются серьезные помехи из-за которых невозможно разобрать часть слов при разговоре.

Если нечто подобное у Вас случилось – не отчаивайтесь. Данная проблема, в 95% случаев не является чем-то серьезным (как в первых трех пунктах), проблема решается относительно быстро и бесплатно нашим мастером. При обнаружении подобных проблем – созваниваетесь с нашим менеджером, он слушает и признает поломку, отправляете устройство нам. Если плохо слышно именно Вам, а не собеседнику – тут уж доказать никак, кроме как самому получить телефон и послушать. Поэтому отправляете к нам, лишь предупредив менеджера о проблеме. Зачастую, данные поломки решаются заменой микрофона/динамика. Решается проблема в срок от 3 до 14 дней. Скорее всего, около 6-7 дней Вы будете без своего устройства, после чего получите рабочий аппарат.

- 5) Wi-Fi не ловит сигналов, какой-то из слотов (или оба слота) не видят сим-карт, GPS нигде не ловит ни единого спутника и прочие проблемы со связью и коммуникациями.

Данные проблемы являются самой спорной частью. Встречаются относительно редко. Wi-Fi вроде как неотъемлемая часть смартфона, многие берут их ради GPS навигации. Данные проблемы 50/50 являются как простыми в решении, так и банальным браком того или иного чипа. По нашему опыту, до 40% данных проблем решаются при помощи правильной настройки либо перепрошивки устройства (либо перепрошивки отдельных модулей связи). Если прошивка либо настройка не помогли – с вероятностью в 30% это брак и требуется замена того или иного чипа. Есть также вероятность, что в Китае что-то не допаяли, плохо припаяли или криво, и при помощи 15-20 минут сложнейшая (казалось бы) проблема, решается нашим мастером. Данные «ляпы» случаются тоже приблизительно в 30% случаев. Естественно, сроки при прошивке либо ремонте на территории Украины будут осуществлены скорее всего в период 14 дней. При отправке в Китай (существенно реже) – до 4-6 недель. На **смартфонах**, если проблема со слотами для sim-карт выявлена в первый день эксплуатации, возможна замена на новое устройство в течении 14 дней. Проблемы с Wi-Fi и GPS подлежат исключительно гарантийному ремонту с первого дня эксплуатации.

Это основные проблемы, с которыми нам приходилось сталкиваться более 1 раза. Чем сложнее устройство – тем более завуалированной может быть поломка, и еще более сложно ее распознать, а также выявить причину ее возникновения.

Не гарантийные случаи, либо поломки которые не мешают полноценно пользоваться основными функциями устройства (проще говоря, с

которыми можно спокойно мириться, если конечно у Вас не золотой Верту с бриллиантами на 40 карат):

- 1) Не работает зарядка, сгорела зарядка, не работает USB-кабель, наушники и любая другая периферия; зарядка слабо заряжает, медленно заряжает и подобные варианты.

Увы – гарантии на периферию нет, и в принципе, ее никто никто сейчас не дает. При производстве копеечных usb-кабелей или зарядок, не секрет, что используются самые дешевые материалы. Поэтому их быстрый выход из строя очевиден. Но, собственно, обратная сторона медали – все эти аксессуары стоят 1-3 доллара в среднем. Поэтому заменить или купить дополнительный кабель/зарядку/наушники не составит существенной проблемы для бюджета.

Примечание: если Вы купили (либо собрали самостоятельно) альтернативную зарядку где-то на рынке и после этого она спалила телефон – гарантии Вы будете лишены. Поэтому, рекомендуем покупать все аксессуары в нашем магазине.

- 2) Раздолбался разъем для зарядки, наушников, HDMI; разъем стал принимать хуже, приходится придавливать кабель к разъему и т.п.

Однозначно не является гарантийным случаем. И вовсе не по той причине, что мы не даем «гарантии на разъемы». Что значит: «работал, а потом перестал (либо стал работать хуже)»? Из самого смысла фразы видно, что **это как минимум частично человеческое вмешательство**. Неаккуратные движения, резкие выдергивания, частые дерганья туда-сюда приводят к таким последствиям (и это не «болезнь» китайской техники, это может случиться даже с самыми дорогими и популярными смартфонами/планшетами от мировых брендов). Совет прост: аккуратнее обращайтесь со своими устройствами.

- 3) Слетела прошивка, было установлено приложение которое сбilo какие-то настройки; не удастся установить программу для навигации, скайп, торренты; не удастся подключиться к Андроид-маркету и устанавливать оттуда приложения и пр.

Однозначно не является гарантийным случаем. Все действия с софтом покупатель берет на себя, мы продаем по сути «железо» которое по-умолчанию стандартно настроено и готово к работе. Мы не занимаемся оказанием платных или бесплатных услуг по установке софта или перепрошивке устройств. В качестве исключения в особых случаях (их определяет руководство интернет-магазина), по обоюдному согласию с менеджером, мы

можем провести перепрошивку устройства. Также в качестве бесплатного бонуса мы **иногда** выборочно и абсолютно произвольно, исходя из нашей точки зрения, можем установить более новую версию андроида либо поставить прошивку с русским языком на бесплатной основе.

Примечание: самопроизвольная установка прошивки снимает телефон с гарантии! Все манипуляции с прошивкой Вы делаете на свой страх и риск! Лишь **в качестве исключения** по обоюдному согласию с менеджером он может для решения Вашего вопроса посоветовать Вам определенную прошивку и дать согласие на ее установку.

- 4) На дисплее появилось слабо заметное пятно; обнаружено умеренное количество битых пикселей; дисплей с краю начал отслаиваться, и подобные дефекты.

В целом, под определение «дефект» эти случаи подходят, но увы – их нельзя воспринимать как гарантийные случаи. Если пятно или битые пиксели не занимают пол экрана, если они не мешают читать текст/звонить/писать смс/играть в игры/слушать музыку/серфить в интернете (то есть не мешают пользоваться полноценно основными функциями) – то данный дефект не является гарантийным. Зачастую все эти вышеописанные дефекты это является браком дисплея, который, как уже было упомянуто, не подлежит ремонту. В качестве исключения, по желанию покупателя его телефон может быть отправлен на гарантийный ремонт в Китай который продлиться в среднем 4-6 недель. Дисплей заменят, пятна не будет, отслоений тоже. Но при этом обмен на новое устройство в течении 14 дней не предусмотрен. Увы – придется либо смириться, либо подождать.

- 5) Не работает датчик приближения/света/гравитации/любые другие датчики; вай-фай не коннектится с роутером на работе, но коннектится с роутером который дома; блютуз коннектится с телефоном жены, но не коннектится к телефону друга; автофокус не автофокусирует, GPS ловит не 7 спутников а только 3; телевизор ловит с большими помехами и не все каналы; дома из 5 палочек связи ловит только 1; и подобные проблемы.

Выше уже было описано (в гарантийных случаях) описание проблем с коммуникационными элементами. Описанные здесь случаи – это исключения из гарантийных. Итак по порядку:  
А) работа любых датчиков не является основной и первостепенной функцией устройства

- Б) корректность настройки wi-fi и Bluetooth, и совместимость устройства с другими устройствами не является ответственностью интернет-магазина
- В) автофокус в фотокамере не является основной функцией
- Г) точность GPS-навигации определить без тонкой настройки невозможно, зачастую проблемы с количеством спутников решаются установкой специфического софта, либо при помощи настроек в инженерном меню. В любом случае, если GPS поймал хотя бы 1 спутник, значит эта функция считается работающей.
- Д) телевизор вообще не является в телефонах важной функцией
- Е) мой рабочий sony ericsson, который я купил в 2004 году ловит лучше, чем Apple iPhone 4s (проверено в помещении с очень сильной изоляцией). Если вы живете “в яме” и у вас была старая нокиа которая сломалась и вы решили купить “китайца”, а он теперь в квартире не ловит – увы. Сейчас “супер пробивных” телефонов вообще нет. Действительно, 6-7 летняя нокиа или сони эриксон ловят сигнал на порядок лучше, чем любые современные телефоны.

Надеюсь, данное руководство поможет покупателям исключить проблемных ситуаций с менеджерами интернет-магазина. Руководство составлено максимально «честно» и «прозрачно», дабы не ставить покупателя перед фактом.

Все описанное выше делается в рамках действующего законодательства Украины. Все основные моменты касательно законов о правах потребителя расписаны в кратком руководстве. Любые нюансы можно уточнить у менеджеров в чате. ***Время решения гарантийных вопросов: пон-пят. 10:00 – 18:00. На выходных мастер не работает и гарантийные модели не рассматривает.*** Пожалуйста, просьба следовать действиям, которые описаны в руководстве, относительно порядка решения гарантийных проблем. Относительно сроков – все согласно законодательству. Если вы считаете, что именно Ваш случай является самым вопиющим и срочным для нас – увы, Вы ошибаетесь. Иногда физически не получается получить телефон, в тот же день его проверить и вынести какой-либо вердикт. Есть еще другие гарантийные проблемы, других людей, которые были раньше Вас, к примеру. Какой-никакой, а порядок очереди мы соблюдаем.

Законодательство Украины не зря определило срок в 14 дней для принятия однозначного решения по поводу гарантийного вопроса. Мы гарантируем – в течении 14 дней вердикт по своему телефону Вы получите. В течении 1-2 дней, увы, мы вряд ли это сможем сделать. Убедительная просьба, не нужно каждый день звонить по телефонам или писать в чат и спрашивать, как скоро решится проблема. Это не ускорит процесс. Мы стараемся всегда оговаривать хоть какие-то сроки,

ориентировочные даты или хотя бы недели. Если смартфон надо отправлять в Китай – то вы за 2 недели обратно его не получите. Физически невозможно это. Пока что мы не заработали на личный самолет для полетов в Китай за 1 день туда и обратно.

И напоследок – убедительная просьба для покупателей! **ПОЖАЛУЙСТА, проверяйте технику на Новой Почте досконально!** Рассказы о том, что я, мол, проверил все функции но не вставил симки, а вот теперь пришел домой и они не работают – в такое мы не верим. Не работают симки? Ок, будем решать вопрос, но мы для начала проверим, не было ли ударов и так далее. Нам **не выгодно заведомо высылать брак**, т.к. вы при проверке всегда можете отказаться, а за возврат товара платить двойную стоимость доставки нам. Поэтому, логически понятно, что в наших интересах действительно проверять технику и высылать только лишь исправную.

Перед любыми спорами, рекомендуем обновить в памяти Законы о правах потребителя.

Желаем Вам не попадать ни в одну из вышеописанных ситуаций, а только получать позитивные эмоции от использования столь выгодной техники.

*С уважением,*

*Руководство компании ChinaMart*

ChinaMart