

# Što treba napraviti prije servisa – da bi ga se što lakše i bezbolnije vratilo

Prvi korak je da potražite jamstvo. Sačuvali ste prodajni paket, nadamo se?

Bez brige, čak i ako niste – možemo ući u trag vašeg mobitela pomoću jedinstvenog broja uređaja (**IMEI**). Možete ga naći tako da na mobitel (ondje gdje pišete brojeve koje želite nazvati) upišete \*#06# ili ga potražite u postavkama telefona (Postavke -> O (telefonu) -> Identitet telefona -> IMEI).

Ako je ikako moguće, **napravite backup (sigurnosnu kopiju) mobitela prije nego što ga odnesete na servis.** Mi ćemo, dakako, pokušati popraviti vaš uređaj i ostaviti vam sve na njemu kako je bilo – ali **to najčešće nije moguće.** Zato bi bilo dobro da sačuvate svoj imenik, podatke po pozivima, poruke, aplikacije, postavke…

Prije nego što nam predate mobitel, obavezno **isključite zaporke** koje koristite za zaključavanje zaslona i **obrišite svoj korisnički račun.** Ako ih ne znamo, morat ćemo „na silu“ ući, a to najčešće povlači gubitak podataka i aktivacije Googleove FRP (Factory Reset protection) zaštite, što u nekim slučajevima onemogućava testiranje uređaja....

## **Pohrana podataka**

- prilikom servisiranja uređaja gube se svi podaci. Molimo da prije servisa napravite backup podataka. Ukoliko to ne možete sami, servis to može napraviti za Vas. Usluga pohrane podataka te vraćanje istih na uređaj se naplaćuje.

## **Dodatna oprema**

- molimo da prilikom dostave uređaja na servis uklonite svu dodatnu zaštitu poput maski. Također, ukoliko imate zalijepljeno zaštitno staklo upozoravamo korisnike da je moguće da će se uređaj morati otvoriti prilikom čega može doći do oštećenja zaštitnog stakla, za što servis ne snosi odgovornost. U većini slučajeva zaštitno staklo pukne prilikom otvaranja uređaja zato savjetujemo da zaštitno staklo pokušate ukloniti sami.

## **Trajanje servisa**

- ovisi o vrsti kvara, raspoloživosti dijelova i uspješnoj komunikaciji s korisnicima. Molimo da uvijek ostavite točne kontakt podatke (telefon, e-mail) kako bismo vas u slučaju dodatnih informacija mogli pravovremeno kontaktirati.

### **Zašto jamstvo ne pokriva mehaničko oštećenje?**

- Sukladno uvjetima jamstvenog lista u kojem je navedeno jamstvo neće biti uvaženo ukoliko je nakon pregleda utvrđeno oštećenje koje je nastalo grubim djelovanjem na uređaj tj. djelovanjem sile (uključujući, bez ograničenja, oštećenja nastala od oštrih predmeta, savijanjem, stiskanjem ili padom itd.) nažalost, prisutnost spomenutog oštećenja nismo u mogućnosti otkloniti unutar jamstvenih okvira.

### **Moj uređaj nije bio pod vodom, a proglašili ste oštećenje tekućinom!**

- Bilo koji doticaj s tekućinom ili vlagom može dovesti do oksidacije mobilnog uređaja i korozije na spojevima i kontaktima. To ne znači da je uređaj nužno bio u vodi. Moguće je da ste iz ekstremne hladnoće ušli u toplu i vlažnu prostoriju čime se uređaj orosio. Osim promjene temperature, treba imati na umu da i slina može imati poprilično štetan utjecaj na mobilni uređaj. Upotrebljavanje mobilnog uređaja na kiši te mokrim ili znojnim rukama, povećava šanse da neka zalutala kap prođe kroz otvore i ošteti spojeve važne za normalan rad uređaja. Treba naglasiti i činjenicu da oštećenje tekućinom u većini slučajeva neće djelovati odmah jer će spojevi korodirati s vremenom. U svakom slučaju preporučujemo korištenje zaštitnih silikonskih maski ili torbica, koje će štititi vaš uređaj i od mehaničkog oštećenja, ali i od oksidacije.

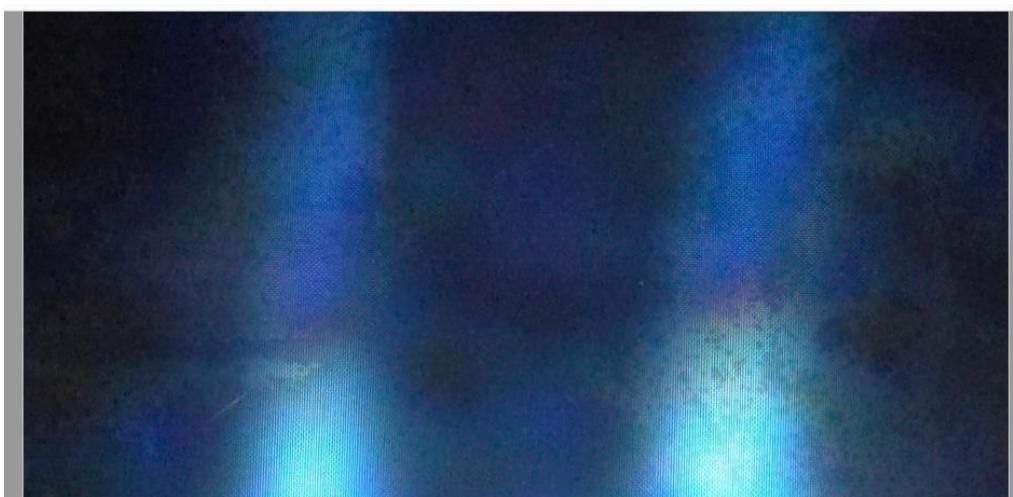
### **Zašto se dijelovi isključivo moraju mijenjati na servisu?**

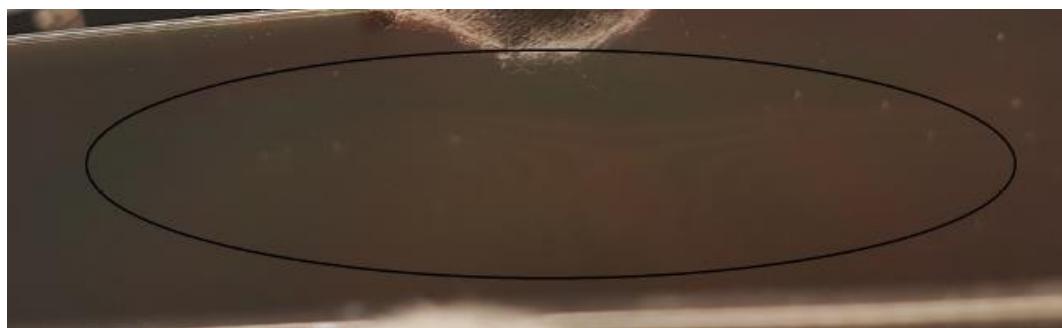
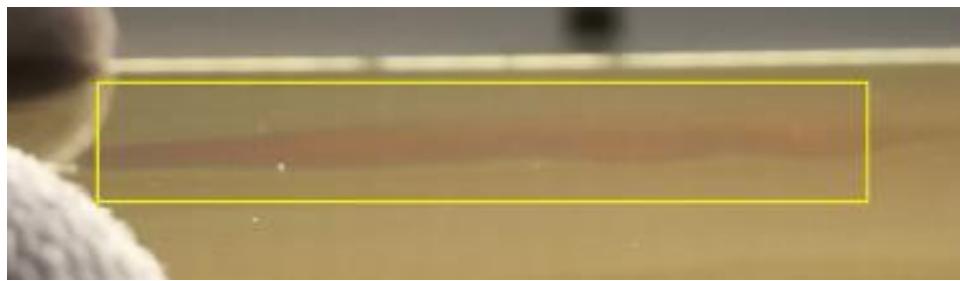
- Dijelovi pametnih telefona zahtijevaju specifične uvjete otvaranja uređaja i način ugradnje. Navedenim akcijama želimo izbjegći svaku mogućnost stvaranja eventualnih neočekivanih poteškoća koji mogu nastati nestručnim i neovlaštenim ugradnjama, uz napomenu da za svaki ugrađeni dio servis daje šestomjesečno jamstvo te da će svaki pokušaj nepovlaštenog i nestručnog servisa rezultirati prekidom jamstvenih uvjeta.

### **Primjeri oštećenih zaslona, popravci koji ne podliježu jamstvenim uvjetima popravka**

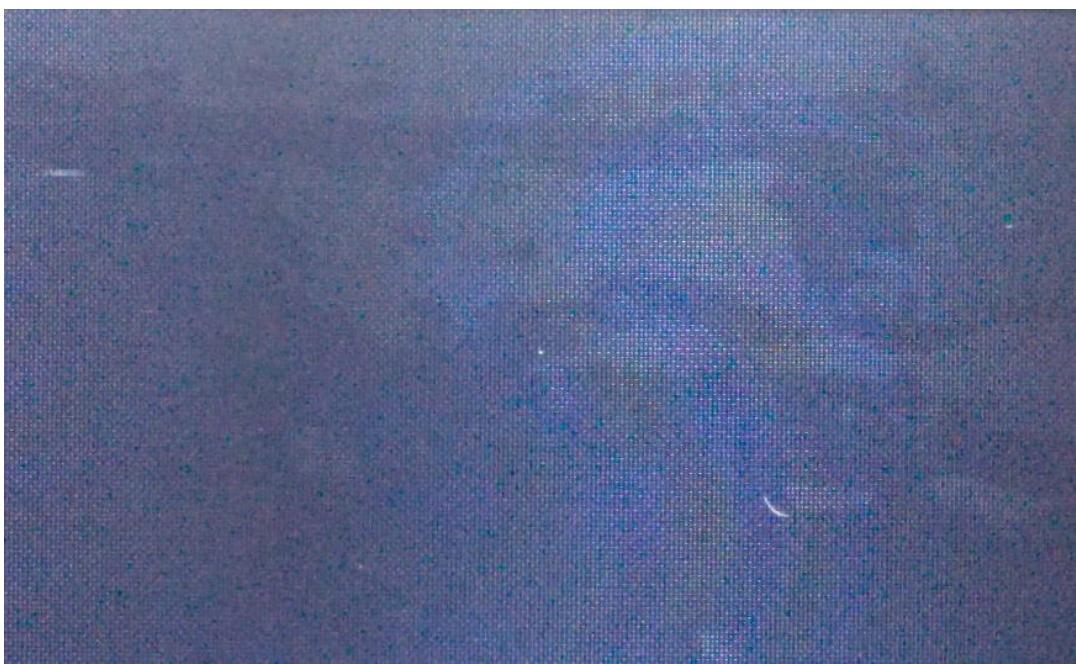
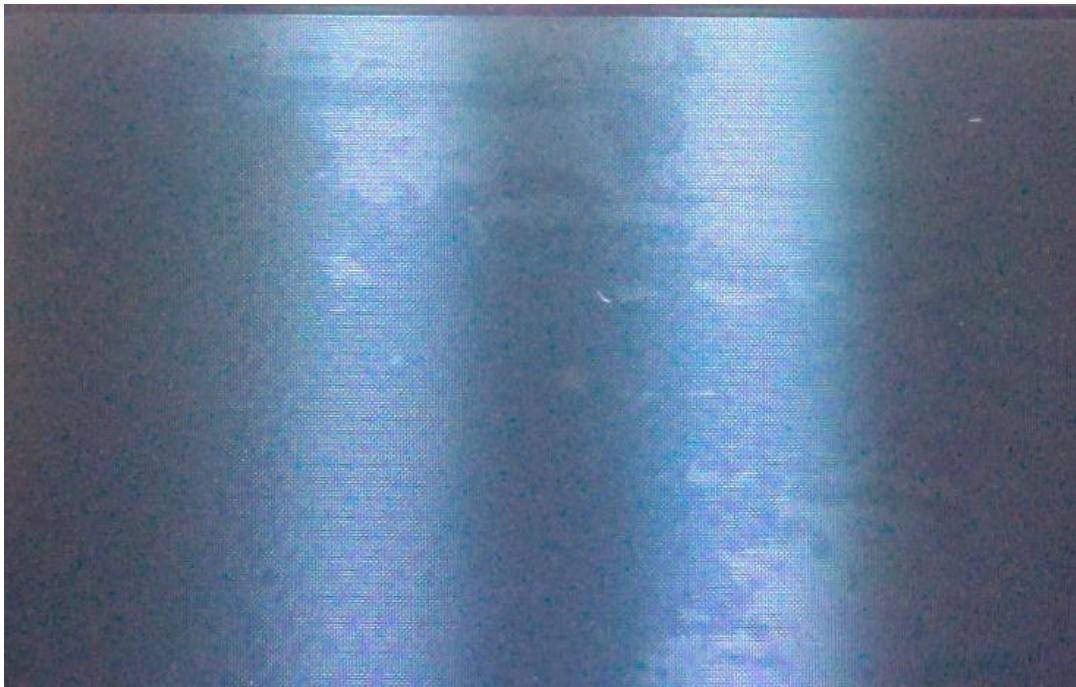
- **Oštećenja nastala nagnjećenjem, utisnućem (pritiskom dovoljno jakim da se zaslon „razlije“ a nedovoljno jakim da zaslon pukne)**

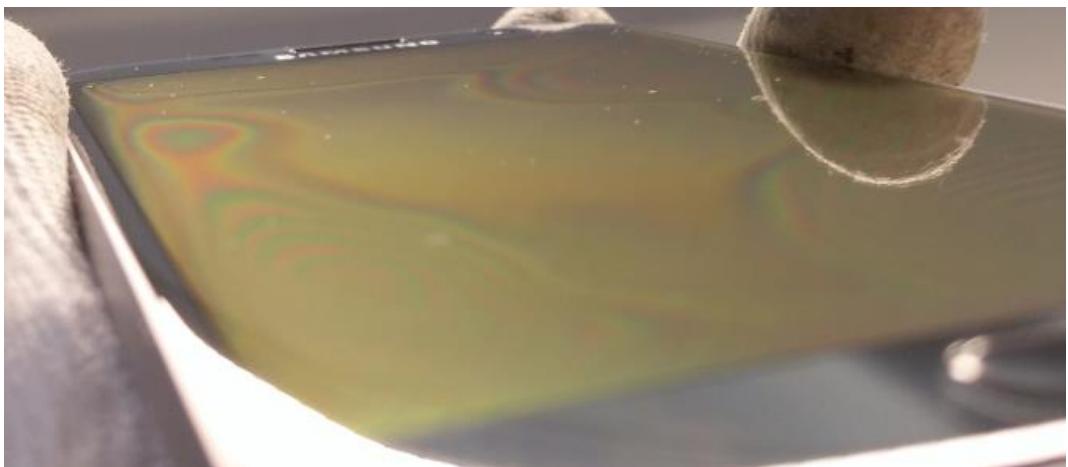
Ova oštećenja najviše zbunjuju krajnje korisnike. „Kako? Pa nikada mi nije ispaо! Nema šanse. Oštećenje ne postoji, izmišljate“ itd. Na žalost ovakva oštećenja su česta i zaista postoje. Golin okom su ponekada nevidljiva ali pod osvjetljenjem od >1000lux i sa dodatnim zumiranjem, oštećenja su jasno vidljiva. Do njih najčešće dolazi kada se uređaj drži u zadnjem džepu, uređaj ostane na krevetu pa na njega netko sjedne.....u svakom slučaju, na zaslon je djelovala određena sila koja je bila dovoljna da se ekran ispod površine „razlije“ ali nije bila dovoljno jaka da pri djelovanju te iste sile zaslon pukne do kraja. U većini slučajeva se ekran jednostavno zacrni i ne pali se tj nema slike na zaslonu. Postoje i sretnici kojima zaslon i dalje radi ali na određenom mjestu zaslona gdje je djelovala sila se pojavi „sjena“ te je taj dio zaslona tamniji ili svjetlijiji.









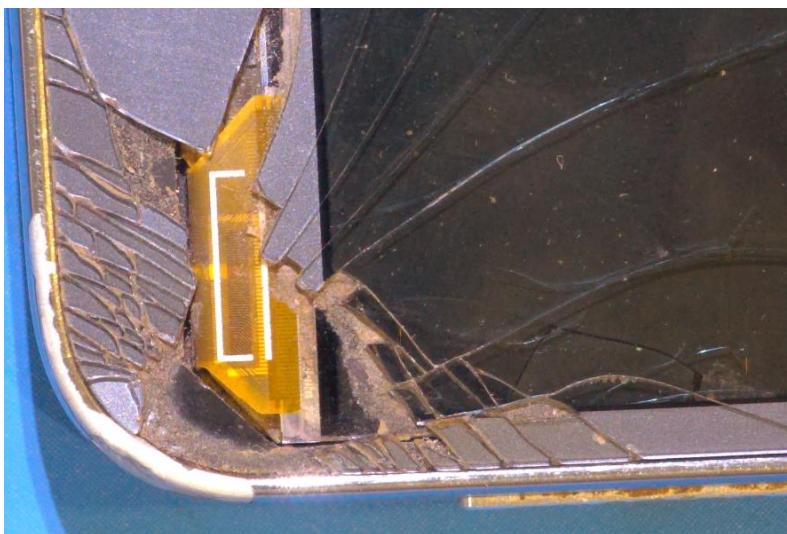
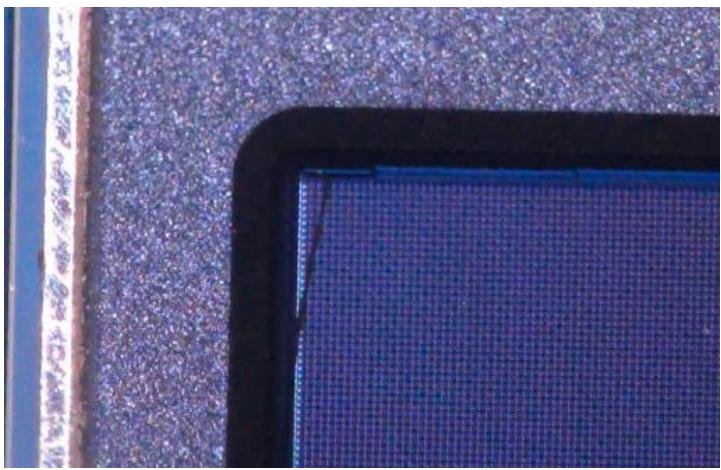


### **Primjeri oštećenih zaslona, popravci koji ne podliježu jamstvenim uvjetima popravka**

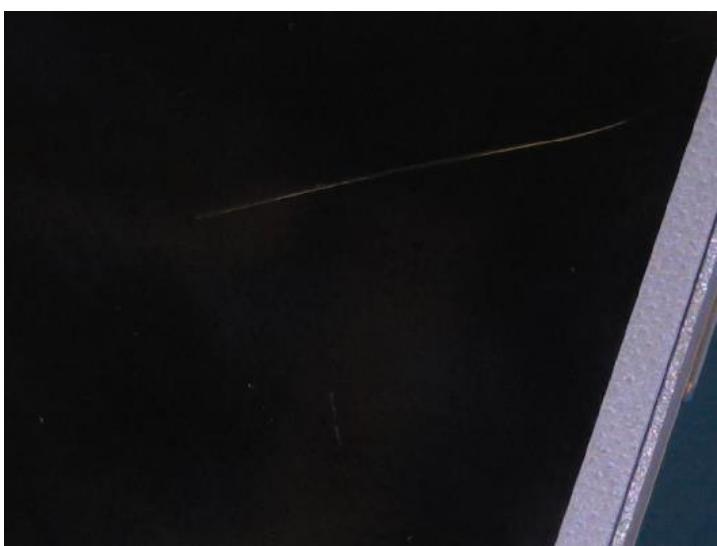
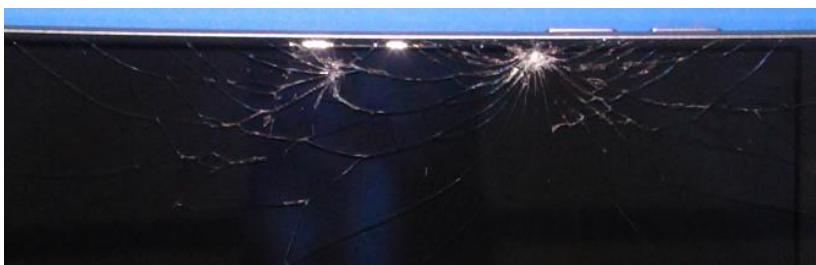
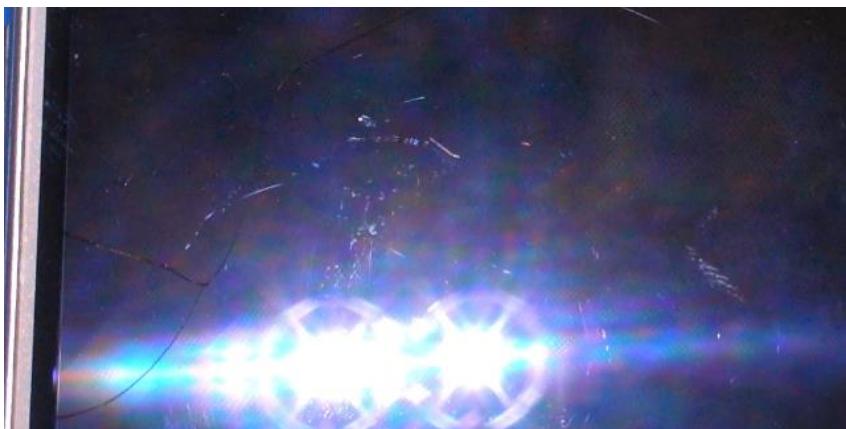
- Oštećenja nastala djelovanjem jačih mehaničkih sila (padovi, udarci i sl...)**

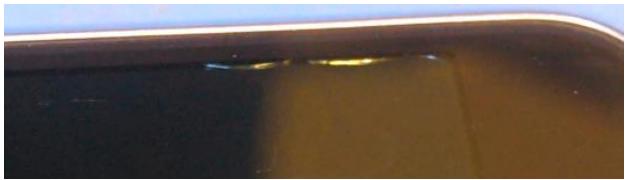
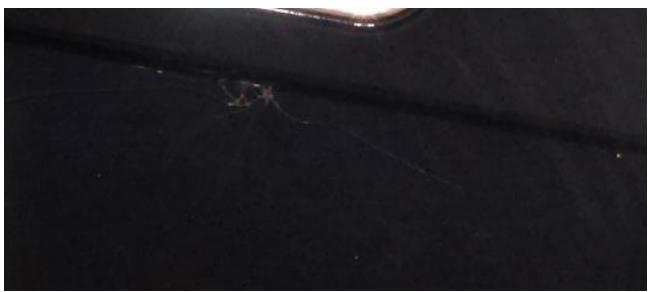
Ovdje se nema puno toga za reći, tj nije potrebno. Slike govore više od 1000 riječi













#### **Primjeri oštećenih kućišta, popravci koji ne podliježu jamstvenim uvjetima popravka**

- Oštećenja nastala djelovanjem jačih mehaničkih sila (padovi, udarci isl...)**

Na žalost i ova, za korisnike „sitna“ oštećenja utječu na jamstvene popravke kompletног uređaja. Parcijalni/djelomični popravci nisu mogući. Drugim riječima, zahtjevi tipa „poslao sam uređaj zato što se resetira, ili ne puni se, ili slabo čujem sugovornika.....popravite samo taj dio u jamstvu a mene ne smeta što mi je kućište oštećeno ili je napuknut zadnji poklopac“, ne prolaze u ovlaštenom servisu ni uz suglasnost korisnika/vlasnika uređaja. Prilikom popravka uređaja u ovlaštenom servisu potrebno je izvršiti sve radove nakon kojih će uređaj biti ispravan i u potpunosti funkcionalan u svakom pogledu sa važećim jamstvom.

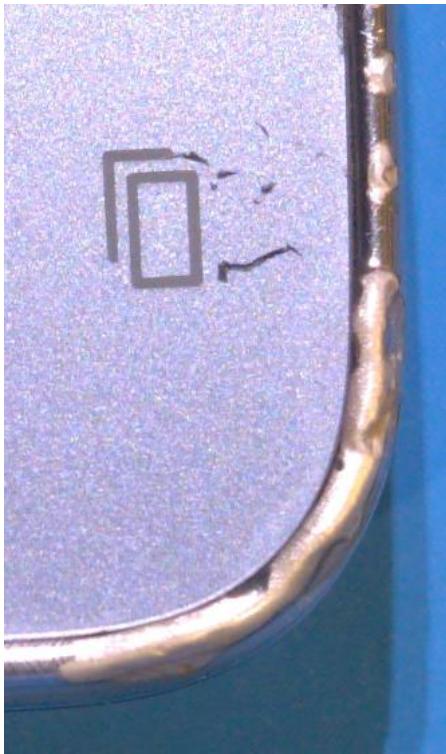






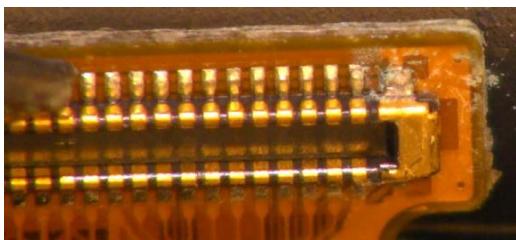


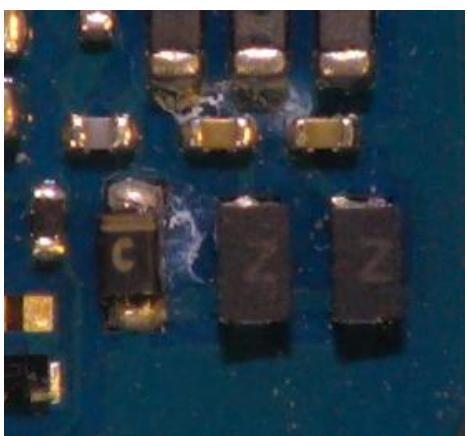
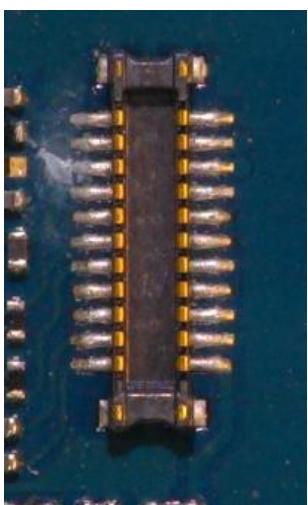
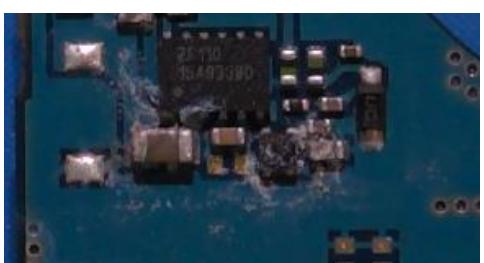
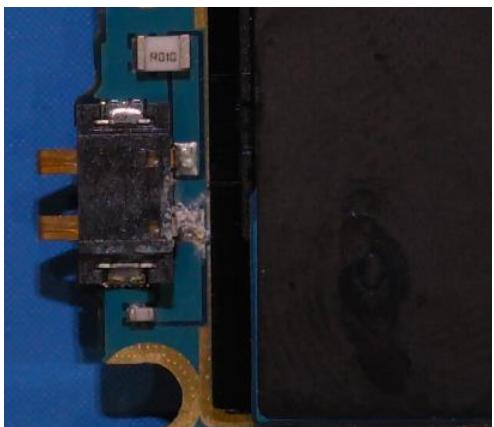


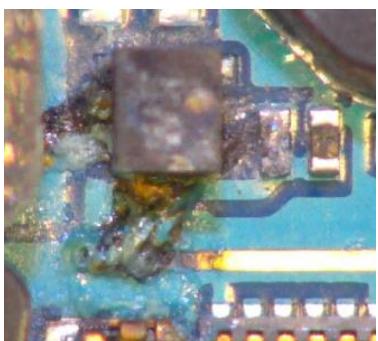
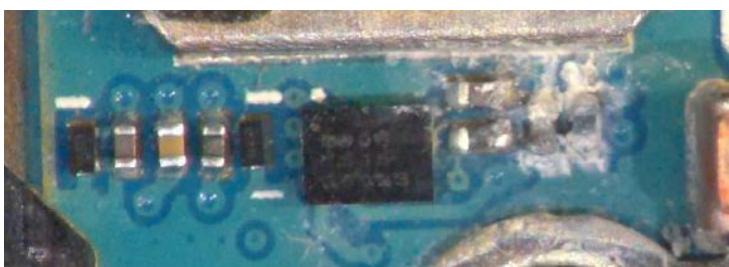
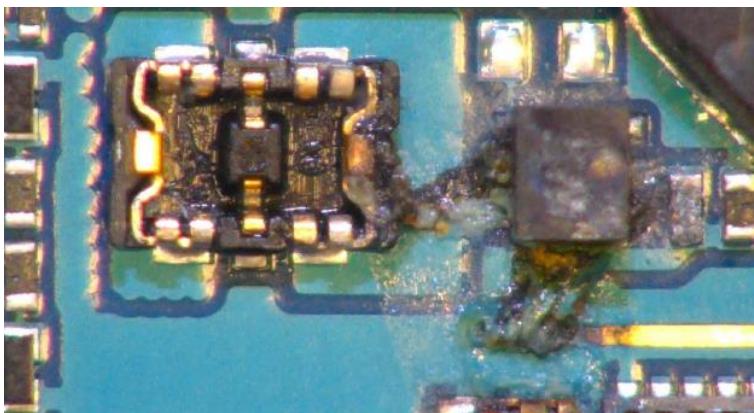


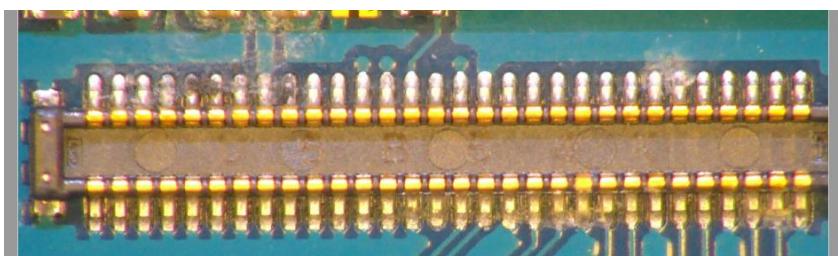
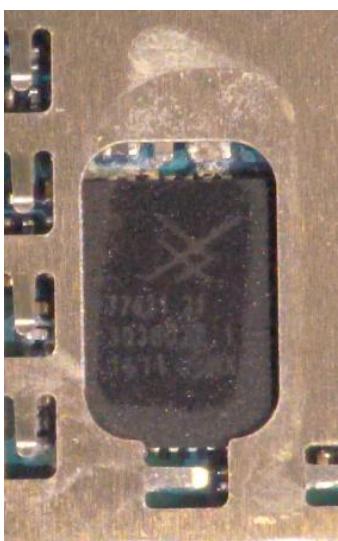
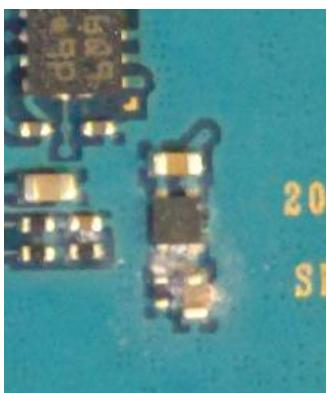
### Oksidacije ne podliježu jamstvenim uvjetima popravka uređaja

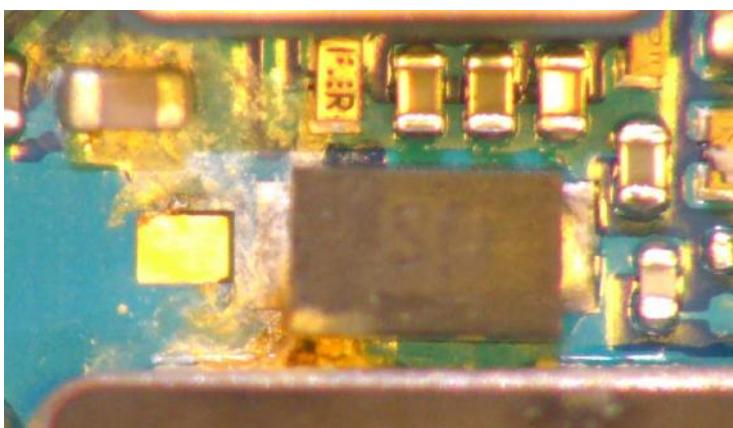
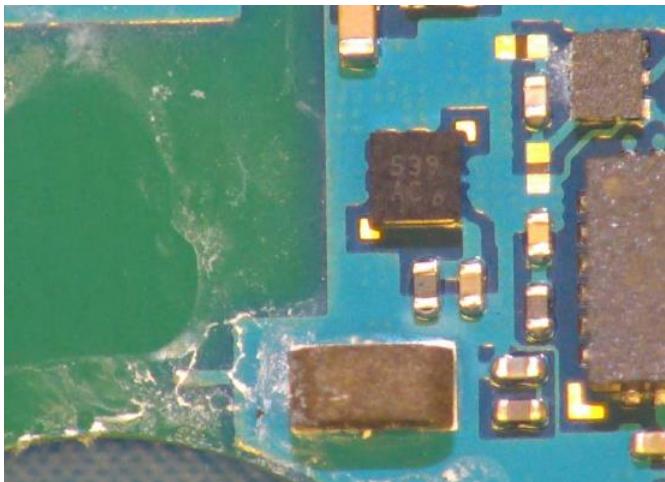
Nakon lomova, ovo su najčešća oštećenja. Do njih najviše dolazi u vrijeme godišnjih odmora. „Upao u more“ je jedan od najčešćih komentara. Kvarovi nastali zbog utjecaja neke tekućine mogu biti trenutni (uređaj se odmah ugasi/pokvari/crkne) a mogu biti i sa „odgodom“ koja može biti i do nekoliko mjeseci, ovisno o tome koliko je potrebno komponentama koje su bile u doticaju sa tekućinom da oksidiraju i izazovu kvar. Veliki neprijatelj uređajima je i para koju korisnici uopće ne uzimaju u obzir. Mobitel nikako ne bi trebao biti u kupaonici, kraj štednjaka gdje kuhamo niti bi ga trebalo izlagati naglim temperaturnim razlikama (iz hladnog u toplo i obrnuto). Ulaskom pare u uređaj se nakon nekog vremena stvara kondenzat koji na kraju na uređaj djeluje jednako kao i da je upao u vodu.

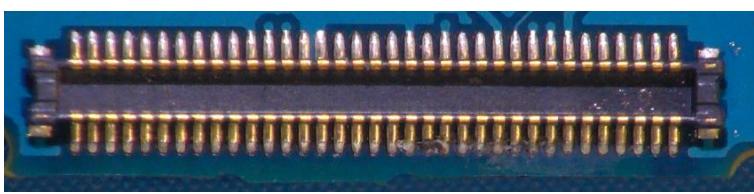
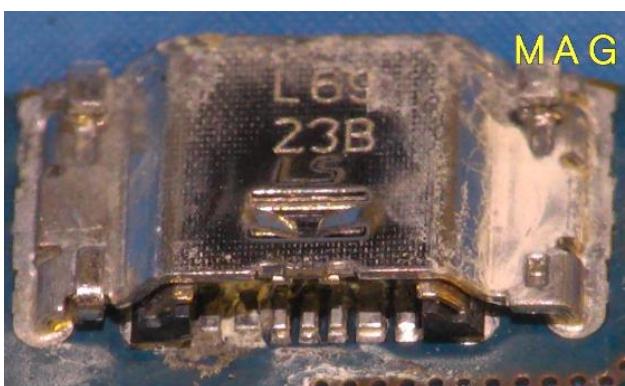
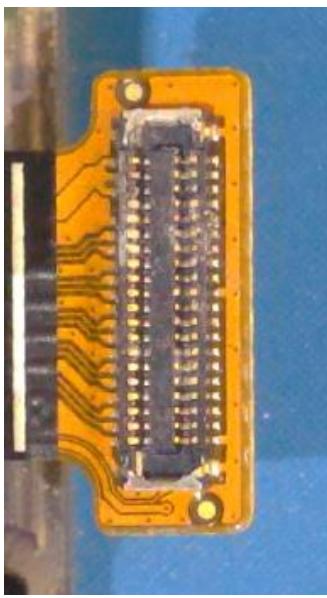


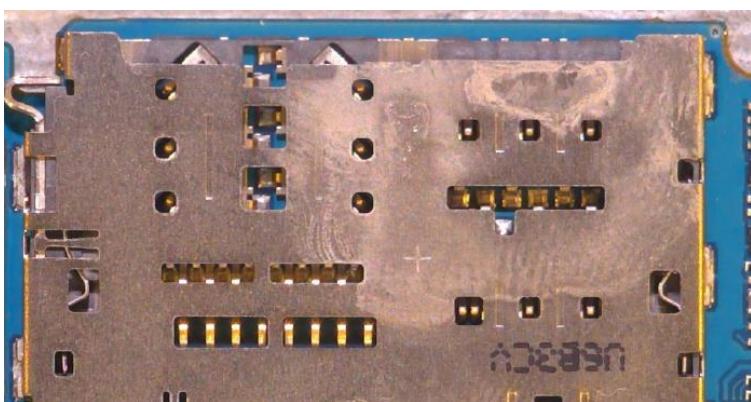
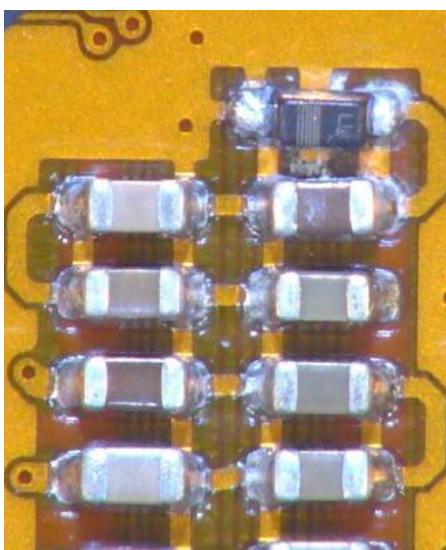
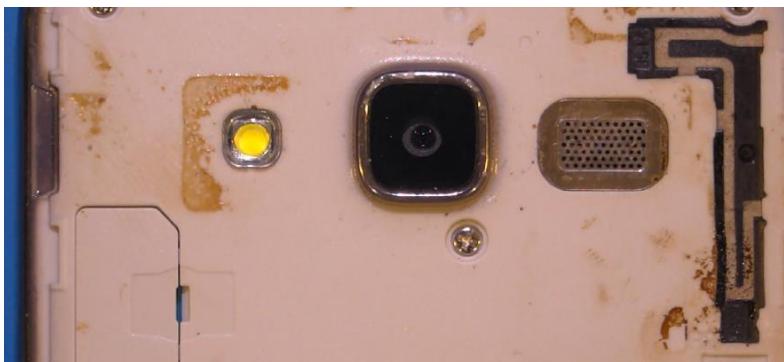


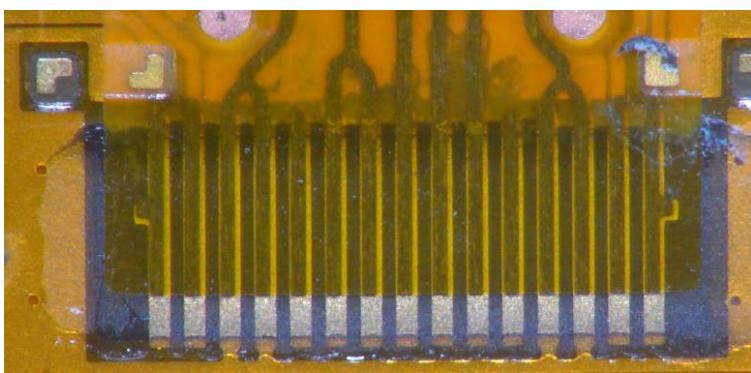
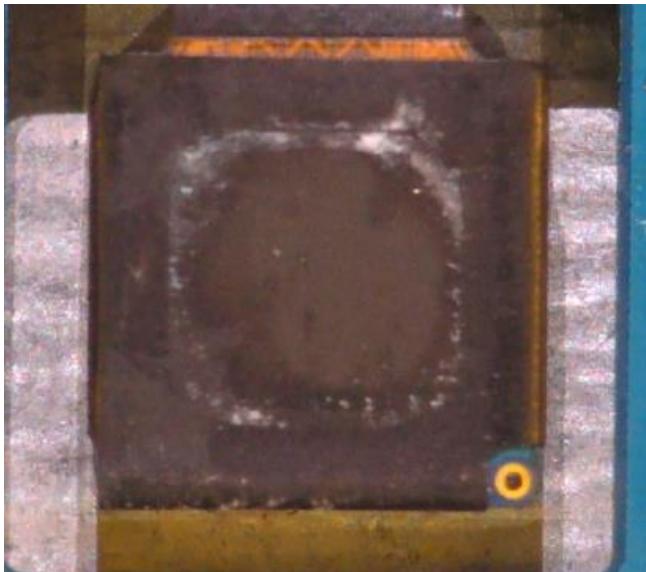






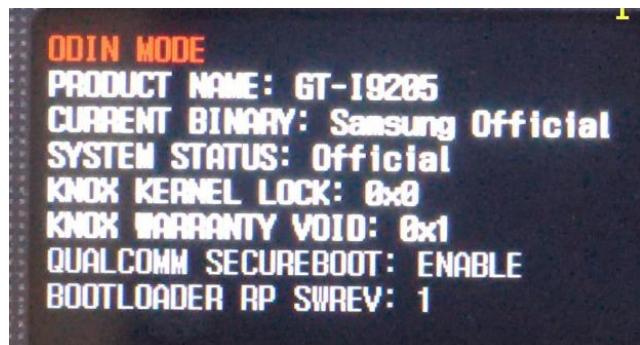
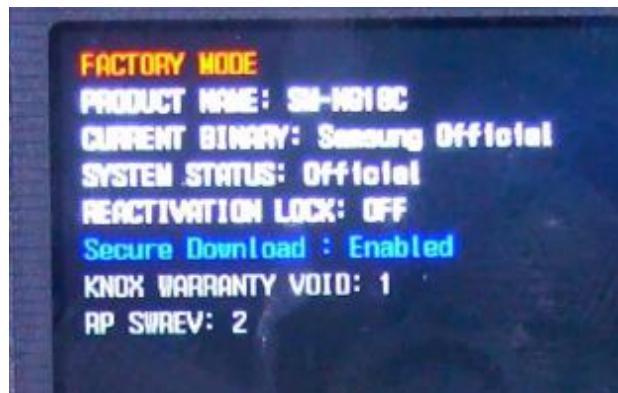






### **Neovlaštene programske modifikacije – radnje zbog koje ćete isti tren izgubiti jamstvo**

Zaljubljenici u automobile vole „frizirati“ svoje metalne ljubimce. Pretpostavljamo da i zaljubljenici u smart aparate također žele isto učiniti sa svojim pametnim telefonima. Zašto? Iskreno, zaista ne znamo. Pojedinci su pročitali negdje da se može produljiti vijek trajanja baterije, da se može pojačati snaga procesora isl. Na žalost nigdje nije pisalo da će se vrlo vjerojatno prilikom obavljanja bilo kakve takve neovlaštene radnje mobitel jednostavno zablokirati, ugasiti, neće više raditi i da se nastali kvar može riješiti samo zamjenom matične ploče što u većini slučajeva nije jeftino, ali je i dalje isplativo ako će uređaj nakon popravka ponovno biti u jamstvu. Neovlaštene programske modifikacije su nešto što ni jednom ovlaštenom servisu neće promaknuti. Lako je uočljivo, lako se „procita“ iz uređaja.



### Oštećenja nastala djelovanjem mikrovalne pećnice i sličnih aparata

Da, ovo je kategorija „Vjerovali ili ne“. Trebamo li spominjati kako se i na ovakve radnje gubi jamstvo? Zaista postoje korisnici koji će ovo učiniti svojim uređajima. Jedan dan dođu doma sa posla/iz škola/sa faksa, ubace svoj uređaj u mikrovalnu pećnicu i spale ga! Zašto? Razlog je jednostavan, pošalju ga u servis i tvrde kako se jednostavno ugasio, zamislite, sam od sebe. Što su time željeli postići? Samo oni to znaju. Ovo su oštećenja koja su također lako uočljiva i naravno da nisu pokrivena jamstvom. Nemojte to raditi niti slušati takve stvari, posegnuti za takvom radnjom je jednako kao i da ste uzeli šibicu i vrijednost tog uređaja u novcima zapalili.

