

Kraków, 20 listopada 2017 r.

Kiedy serwis może odmówić naprawy gwarancyjnej smartfona?

Nowy smartfon przestał działać zaledwie kilka dni od zakupu? W takiej sytuacji pierwsze kroki kierujemy do serwisu. Niestety, jak się okazuje, nie każda usterka może zostać usunięta w ramach gwarancji.

Na samym początku warto zaznaczyć, że gwarancja producenta jest umową dobrowolną. W większości przypadków producenci udzielają jej, aby poprawić swój wizerunek oraz zwiększyć sprzedaż swojego produktu. Trzeba wiedzieć też, że to producent ustala warunki gwarancji, czas jej trwania oraz zasady, według których usunie ewentualne usterki.

Kupujący nie pozostają jednak bezradni w sytuacji, gdy serwis odmawia naprawy wady fabrycznej. Z pomocą przychodzi ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Wynika z niej, że to sprzedawca odpowiada za ewentualną niezgodność towaru z umową. Oznacza to, że możemy złożyć reklamację bezpośrednio u sprzedawcy, u którego kupiliśmy towar.

Taka reklamacja nie ma jednak nic wspólnego z gwarancją producenta i dotyczy każdego produktu kupionego na terenie Polski. Sprzedawca ma obowiązek przyjąć taką reklamację i odpowiedzieć na nią w ciągu 14 dni. Nie dotyczy to jednak usterek powstałych z winy użytkownika.

Wady fabryczne

Mimo zachowania restrykcyjnej kontroli jakości, masowy charakter produkcji smartfonów sprawia, że w niektórych egzemplarzach mogą pojawiać się tzw. wady fabryczne. Są to najczęściej niedziałające piksele w wyświetlaczach, mikrorysy i pęknięcia szybek, niedokładnie zamontowane kamery oraz na przykład „popularne” ostatnio wybuchające baterie.

Każda z powyższych wad, o ile została zgłoszona producentowi od razu po zakupie, kwalifikuje urządzenie do darmowej naprawy lub wymiany – zależnie od treści dokumentu gwarancyjnego. Warto też sprawdzić po zakupie, jakie usterki są według producenta wadami fabrycznymi, a które z nich będą oznaczały naprawę na koszt klienta.

Czego serwis nie naprawi?

Tutaj nie ma zaskoczeń – do naprawy w ramach gwarancji nie kwalifikują się wszelkie usterki, wynikające z niewłaściwego użytkowania urządzenia. Chodzi przede wszystkim o skutki upadków, ingerencji cieczy czy nawet korzystania z nieoryginalnych akcesoriów. Serwisanci po otwarciu obudowy urządzenia potrafią odczytać z jego wnętrza zaskakująco wiele informacji.

„We wnętrzu każdego smartfona znajdują się specjalne czujniki wilgoci. Zmieniają one kolor nie tylko pod wpływem wody, ale także np. skondensowanej pary wodnej” – powiedział Piotr Pachota z serwisu GoRepair.pl „Wystarczy wejść z chłodnej ulicy do ciepłego pomieszczenia aby powstało mikrozwarcie, które może spowodować nieodwracalne uszkodzenia na płycie głównej” – dodaje.

Rozwiązanie?

Oczywiście klient nie musi się zgadzać z opinią autoryzowanego serwisu. Jeśli jest pewny, że usterka nie powstała z jego winy, może zgłosić się do niezależnego rzeczoznawcy, który to potwierdzi. Pozytywna opinia nie oznacza jeszcze sukcesu – potrzebny jest kontakt z rzecznikiem konsumentów, który będzie pośrednikiem pomiędzy klientem a serwisem.

W przypadku negatywnej opinii rzeczoznawcy warto jeszcze sprawdzić ceny napraw w serwisach pogwarancyjnych. Okazują się one w wielu przypadkach o wiele niższe niż ceny analogicznych usług w serwisach producentów, przy jednoczesnym zachowaniu najwyższej jakości. Niektóre z nich działają w systemie door-to-door oraz oferują gwarancję na każdą dokonaną naprawę.

O firmie GoRepair

GoRepair to pogwarancyjny serwis naprawiający smartfony, tablety i laptopy najpopularniejszych marek. Wygodne narzędzie dostępne na stronie internetowej umożliwia łatwe i szybkie zgłoszenie usterki oraz wybór terminu, w którym kurier odbierze urządzenie od klienta. Dla większości napraw dostępna jest natychmiastowa wycena kosztów. Typowe uszkodzenia są naprawiane od ręki, a w bardziej skomplikowanych przypadkach czas naprawy jest ustalany indywidualnie. Gwarancja udzielana na usługi wykonane przez GoRepair to 12 miesięcy.

Więcej informacji: www.gorepair.pl

Kontakt dla mediów

Agencja WĘC Public Relations

Tomasz Węc / PR Director

E-Mail: tomasz@wec24.pl

Telefon: 667 954 282

Łukasz Warchoń / Senior PR Executive

E-Mail: lwarchol@wec24.pl

Telefon: 535 954 212