

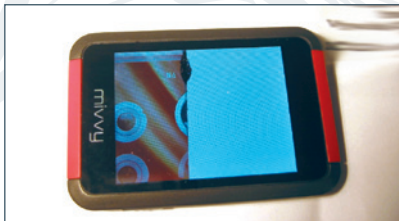
## Vtipné reklamace



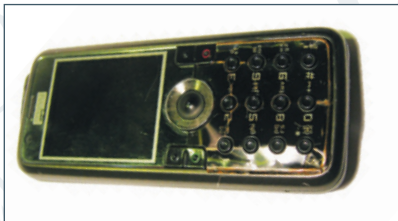
*Sluchátko nebude fungovat, pokud bude uštipnutý kabel. Po technické stránce je to totiž nemožné.*



*Škrábance na dotykovém displeji mohou způsobit jeho částečné nebo úplné rozkalibrování, či přímo nefunkčnost. Ani vrypky od stylusu, nebo jiného nástroje, kterým displej ovládáte, nejsou důvodem k oprávněné reklamaci. Poškození nejlépe předejdete používáním ochranné fólie.*



*Ažkoli se to může zdát podivné, displej takovými způsobem skutečně nemůže prasknout sám od sebe.*



*Pokud se někomu podaří dostat svůj telefon až do takového stavu, se zárukou nemůže počítat...*

**mivvy a.s.**

Poděbradova 362/4, 301 01 Plzeň, Czech Republic

www.mivvy.eu, info@mivvy.eu

IČ: 27945286, DIČ: CZ27945286

**mivvy**®

...good idea

# Jak správně reklamovat

**Vážená zákaznice, vážený zákazník,**

děkujeme Vám za přízeň značce mivvy®. Věříme, že Vám bude zakoupený výrobek sloužit k plné spokojenosti. Kvalita našich zařízení je dlouhodobě na vysoké úrovni. Přesto musíme často řešit zbytečné až komické reklamace. Jednoduchá příručka, kterou máte právě v ruce, vznikla proto, abychom mohli společnými silami těmto případům předcházet.

Věnujte, prosím, teď pár minut následujícím doporučením.

Váš mivvy team

## Co není důvodem k reklamaci?

**Nefunguje Vám JAVA, psaní SMS pomocí T9, nebo přehrávání MP3?** Ujistěte se, že telefon, který jste zakoupili, podporuje Vámi požadované funkce. Zároveň zkontrolujte, zda je hudba či video, které chcete v zařízení přehrávat, ve správném formátu, případně v adresáři pro přehrávání. Pokud není, stačí jej jednoduše převést v počítači do správného tvaru pomocí konvertoru, který je zpravidla na příloženém CD a zkopírovat je na správné místo.

### Vaše zařízení neakceptuje vloženou paměťovou kartu?

Ověřte, zda zařízení podporuje daný typ a kapacitu paměťové karty. Obzvláště POZOR na rozdíly mezi kartami typu microSD a microSDHC. Možná mají karty stejný tvar a podobný název, ale jsou rozdílné. Stejně tak se ujistěte, že máte paměťovou kartu správně naformátovanou.

**Ztratila se Vám některá komponenta od zařízení (stylus, USB kabel, nabíječka...)?** Jistě chápete, že něco takového nemůže být důvodem k reklamaci. Tento problém je však samozřejmě řešitelný. Originální příslušenství mivvy® můžete zakoupit u nejbližšího solidního prodejce nebo přímo v našem internetovém obchodě [www.eshopcz.cz](http://www.eshopcz.cz).

**Máte problémy při prvním startu přístroje nebo nefunguje sluchátko či dobíjení?** Zkontrolujte, zda jste sundali veškeré krycí fólie nejen ze zařízení, zejména ze sluchátka telefonu nad displejem, ale i z dalších komponent. Pokud je baterie přístroje opravdu hodně vybitá, může se stát, že ani po připojení k nabíječce zařízení delší dobu nereaguje. Buďte trpěliví a nepokoušejte se jej zapnout, dokud se neobjeví signalizace nabíjení baterie. Předjedete tím opačnému efektu - vybití.

**Vypadávají Vám hovory, máte problémy s odesíláním nebo přijímáním SMS?** Ujistěte se, že v nastavení hovorů nemáte aktivován letový mód, nebo určen časový limit pro hovory. Takový limit lze vypnout. Při práci s SMS můžete mít plnou paměť pro odeslané nebo přijaté zprávy. V takovém případě se další odesílané nebo přijímané zprávy nemají kam uložit. Proto musíte některé starší zprávy smazat.

**Nosíte telefon nebo MP4 přehrávač v zadní kapse kalhot a praskl Vám displej?** Jakékoliv mechanické poškození a prasklý displej obzvláště, nemůže být důvodem k oprávněné reklamaci. Škrábance od klíčů v kapse také sice nevypadají dobře, ale o záruční opravu samozřejmě není možné žádat. Pokud bude zařízení zjevně mechanicky poškozené, nebude reklamační uznána bez ohledu na jiné vady. Například pokud Vám telefon přejede automobil a rozmačká displej, nebude přijat do reklamačního řízení ani z důvodu nefunkčního reproduktoru.

**Rádi telefonujete ve vaně a přístroj najednou přestal fungovat?** Každému elektronickému zařízení hrozí v důsledku styku s kapalinou zrezivění jeho vnitřních obvodů. Většina našich produktů je určena pouze k běžnému domácímu používání. Není vždy nutné svoje zařízení přímo „utopit“, aby k oxidaci došlo. V každém našem přístroji je na jeho základní desce umístěn speciální senzorický proužek, který při překročení povolené vlhkosti změní barvu. Pokud je proužek červený, zařízení definitivně ztrácí záruku. Nosit přehrávač v promáčeném batohu nebo telefonování v dešti se tudíž většinou nevyplácí.

**Zakopli jste o kabel nabíječky, když se zrovna přístroj nabíjel na nočním stolku?** Vždy, pokud je telefon nebo přehrávač připojen kabelem k nabíječce nebo k počítači, buďte při manipulaci opatrnější. Vyložený konektor na kabelu či poškozený USB vstup na základní desce nejsou důvody k oprávněné reklamaci. Jedná se o mechanické poškození způsobené nevhodným zacházením.

**Experimentovali s úpravami softwaru a přístroj přestal fungovat?** Zásahy do firmwaru zařízení přísluší pouze autorizovanému servisu. I když je k dispozici třeba nová verze Windows Mobile, mějte na paměti, že i zkušený uživatel může při přehrávání udělat chybu. Zpravidla jsme schopni takto poškozený přístroj opravit, ale ani na takové závady se záruka nevztahuje. Zaplatíte za standardní servisní zákrok. Za instalované programy či jiná data samozřejmě nemůžeme ručit.

## Co není důvodem k reklamaci?

Proveďte, jestli jste vyčerpali skutečně veškeré možnosti odstranění závady. Pro případnou další pomoc je Vám k dispozici emailová adresa [reklama@mivvy.eu](mailto:reklama@mivvy.eu) nebo telefonní linka technické podpory s číslem 910 800 900.

## Jak správně reklamovat

Jestliže skutečně dojde k závadě, dodržujte následující postup. Zajistíte tím správné a rychlé vyřízení reklamací:

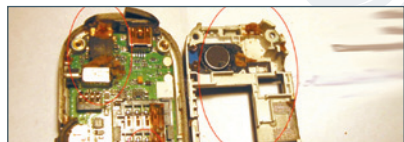
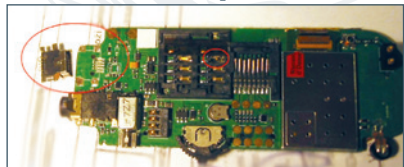
- 1) Pokud zařízení neposíláte s kompletním příslušenstvím, vždy uvádějte, které všechny součásti přikládáte. Mějte na paměti, že pokud posíláte k reklamaci přístroj například kvůli problému s nabíjením, je třeba k němu vždy přiložit jak nabíječku, tak baterii a podobně.
- 2) Vždy dokládejte vyplněný záruční list nebo alespoň doklad o koupi přístroje. Nezapomeňte také přiložit Vaše kontaktní údaje, zejména zpáteční adresu.
- 3) K zařízení přiložte popis závady. Čím přesněji problém popíšete, tím lépe. Přístroj s popisem závady „nefunguje“ se snadno může vrátit zpět s odpovědí „funguje“.
- 4) Celý komplet zanechte k prodejci, kde jste přístroj zakoupili, případně zašlete na adresu našeho servisu: mivvy a.s., Poděbradova 362/4, 301 00 Plzeň

Kompletní záruční podmínky naleznete na záručním listu. Tato příručka nenahrazuje reklamační řád.

## Vtipné reklamace



Přestože si velice vážíme všech, jejichž koničkem je domácí kutilství, nemůžeme jako reklamací uznat zákazníkem vytrhané konektory. Tento případ je jednou z nejčastějších NEUZNATELNÝCH reklamací.



Povídky ani jiné pochutiny v telefonu také rozhodně nejsou oprávněnou reklamací.