

Руководство по устранению неисправностей

Прежде чем обращаться в сервисный центр....

Очень часто неисправности при работе устройств могут быть вызваны простыми причинами, которые можно определить и устранить самостоятельно, не пользуясь специальными инструментами и не отправляя устройство в сервисный центр.

Внимательно ознакомьтесь с указанными ниже инструкциями по самостоятельному определению и устранению популярных проблем, возникающих с мобильной техникой. Это поможет вам избежать многих неудобств и сэкономить время, потраченное на обращение в сервисный центр.

Список популярных проблем и способов их решения:

1. Устройство не включается или зависло, на зарядку и на кнопки не реагирует

Иногда устройство (смартфон, планшет, ноутбук и т.п.) поступает к потребителю в разряженном виде. Особенно часто это может происходить в холодное время года. В этом случае перед включением устройства поставьте его на зарядку на несколько часов. Иногда для восстановления заряда сильно разряженного аккумулятора может потребоваться его зарядка в течение более длительного времени (до суток).

Если ваш смартфон не подает признаков жизни (черный экран, либо зависшая картинка) и не реагирует на сенсор, может помочь так называемая «жесткая перезагрузка». Для этого нажмите кнопку включения смартфона и удерживайте ее примерно 20 секунд до появления значка загрузки с логотипом Mi.



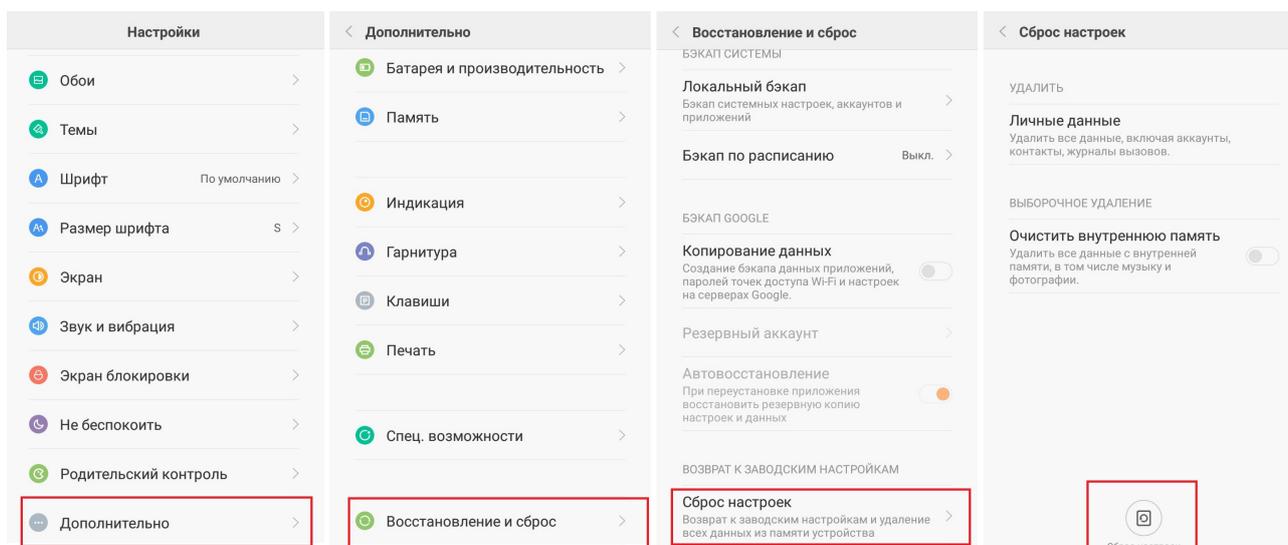
2. Смартфон работает от одной зарядки меньше ожидаемого времени.

В среднем режиме современный смартфон должен работать примерно сутки. В понятие «среднего режима» входит примерно 1 час музыки, 2-3 часа интернета, 30 минут звонков, «висящий» в фоне мессенджер, периодический просмотр входящей почты. Некоторые модели смартфонов с батареей большой емкости могут проработать до двух и даже трех суток в усредненном режиме.

Важно понимать, что время работы сильно зависит от таких параметров, как режим эксплуатации смартфона, установленные программы, температурные условия и т.п.

К примеру, если вы активно смотрите видео, играете в 3D-игры или используете навигационные программы, смартфон может разрядиться буквально за считанные часы. Если вы устанавливаете много программ, особенно плохо оптимизированных, которые сильнее нагружают процессор, то время работы смартфона также может серьезно сократиться. Частое пребывание на улице в холодное время года также может заставить аккумулятор вашего смартфона разряжаться заметно быстрее, чем обычно. При эксплуатации в условиях плохого приема сигнала сотовой связи смартфон разряжается существенно быстрее, так как передатчик устройства вынужден работать при этом на повышенной мощности.

Если вам показалось, что ваш смартфон слишком быстро разряжается, попробуйте сделать самое простое - сбросить настройки смартфона до заводских. Для этого зайдите в «Настройки» -> «Дополнительно» -> «Восстановление и сброс» -> «Сброс настроек».



Попробуйте после этого поэксплуатировать смартфон один-два дня, не устанавливая никаких программ. Замерьте, сколько проработает смартфон от одного заряда и сделайте выводы.

Если вы заметите, что после сброса настроек до заводских смартфон уверенно «держит» батарею, значит проблема заключалась в каких-то программах, «вытягивающих» заряд из аккумулятора.

Проанализируйте, какими задачами вы нагружаете смартфон. Если вы используете его в качестве навигатора без подключения к зарядному устройству, либо часто запускаете 3D-игры, не ждите от смартфона выдающихся показателей автономности.

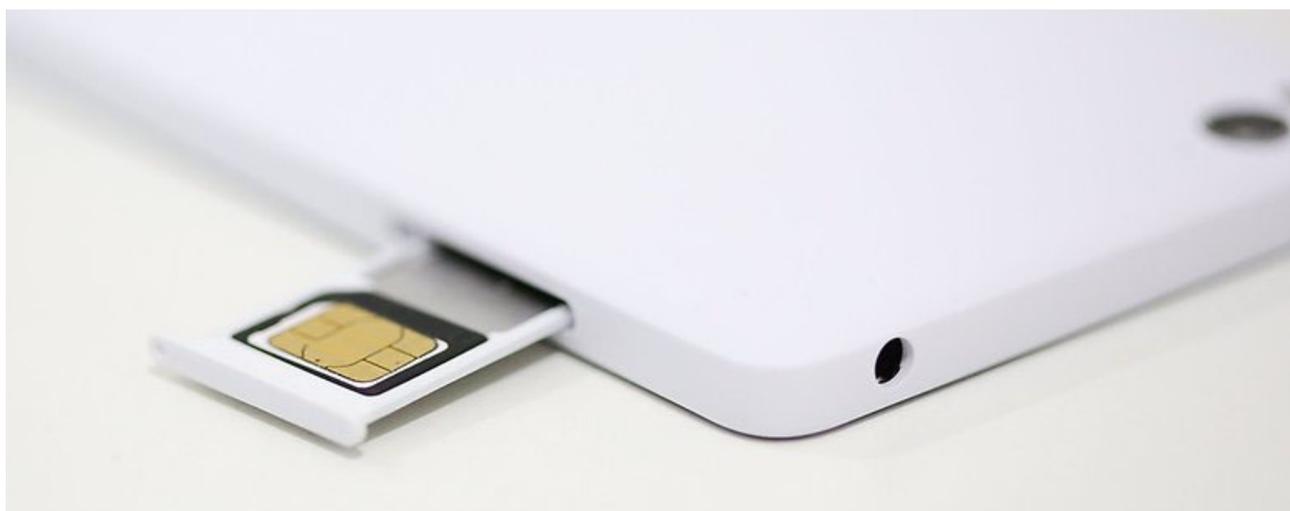
Также обратите внимание на количество делений антенны, показывающей качество принимаемого сигнала от ближайшей базовой станции. Если делений мало и сигнал периодически пропадает, время автономной работы смартфона может сократиться в несколько раз.

3. Проблемы со связью и звонками.

Вас плохо слышит собеседник, или вы плохо слышите его? Вместе с голосом собеседника слышно бульканье, треск и прочие помехи?

Далеко не всегда указанные симптомы говорят об аппаратной неисправности смартфона. Более того - подобные проблемы с качеством сотовой связи в большинстве случаев вообще никак не связаны с динамиком, микрофоном или модулем сотовой связи.

В первую очередь такие симптомы могут возникать из-за плохого качества сотовой связи. В этом случае попробуйте проверить работу смартфона в другом месте, где качество связи лучше, или с сим-картой другого оператора.



Для исключения неисправности микрофона и динамика проверьте качество голосовой связи с помощью таких программ как Viber или Skype, используя для передачи данных интернет-канал с достаточной скоростью (желательно посредством Wi-Fi).

Для исключения программных сбоев сделайте сброс настроек смартфона до заводского состояния.

4. Телефон не обновляется на свежую версию прошивки

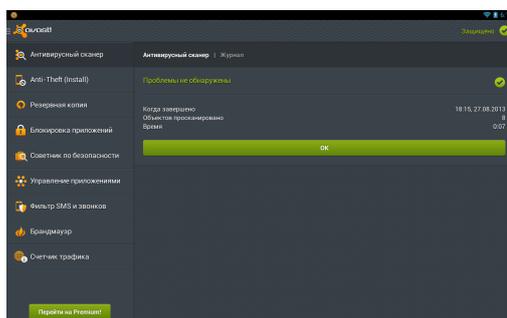
Некоторые модели смартфонов (в частности Mi 4S, Mi 4C, Redmi Pro) могут поставляться с так называемой «локализованной» прошивкой, которая не обновляется автоматически при подключении к сети Wi-Fi. Данный тип прошивок обновляется только в ручном режиме. Дело в том, что указанные выше модели смартфонов изначально было предназначены исключительно для внутреннего китайского рынка и компания Xiaomi решила не создавать для них международной мультиязычной прошивки.



Подавляющее большинство моделей смартфонов Xiaomi поставляется с глобальной международной прошивкой, которая обновляется в автоматическом режиме примерно раз в несколько месяцев. При этом если одну владельцу смартфона пришло приглашение обновиться, а другому - с точно такой же моделью - не пришло, это не повод для беспокойства. В целях снижения нагрузки на сервера компания Xiaomi отправляет приглашения на обновление прошивки не сразу на все смартфоны, а по очереди - в несколько этапов.

5. Смартфон самопроизвольно перезагружается.

Одна из основных причин, по которой смартфон может иногда внезапно перезагружаться - нестабильная работа одного из приложений. Тут все очень просто - чем больше вы



устанавливаете приложений, тем больше шансов, что какое-то из них может вызывать проблемы. Качество приложений в Google Play зачастую не очень высокое, поэтому некоторые программы могут стать причиной некорректной работы смартфона, в том числе и внезапных перезагрузок.

Чтобы устранить проблему, удаляйте по одному подозрительному приложению и проверяйте, как изменилась после этого работа смартфона.

Также рекомендуется установить антивирусную программу (например, AVG или Avast) и проверить смартфон на наличие вирусов или других вредоносных программ.

Для полной уверенности лучше сделать сброс настроек телефона до заводских.

6. В смартфон попала вода.

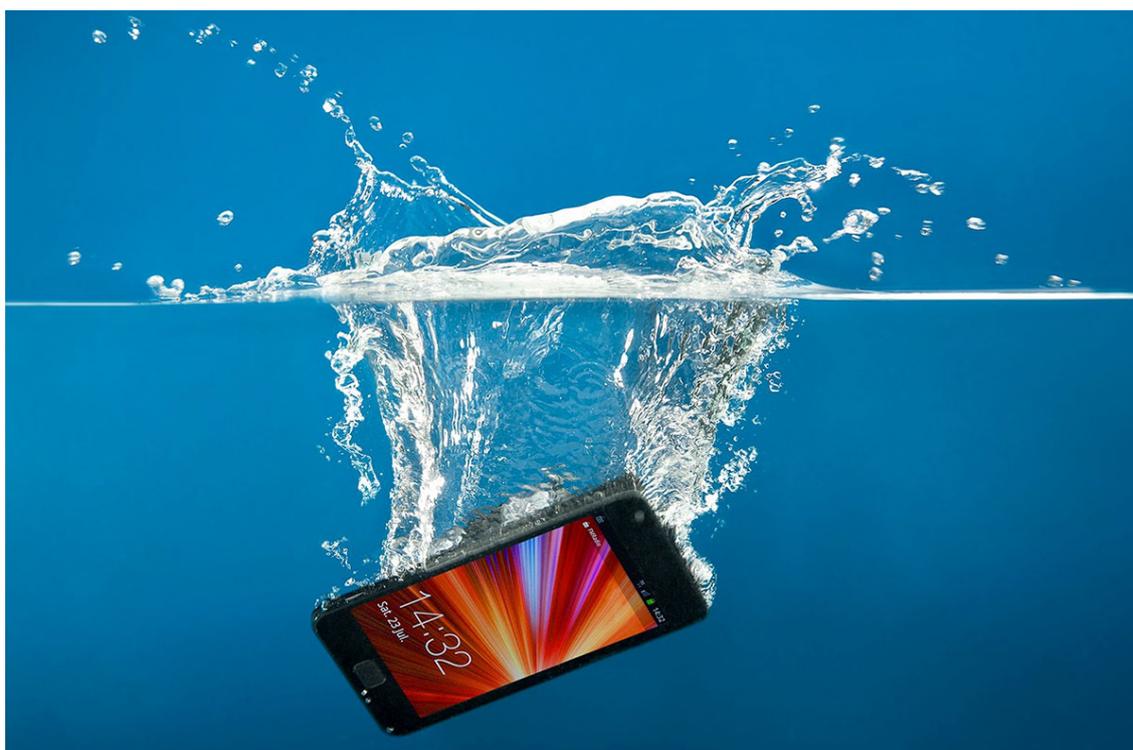
Если вы опрокинули на ваш смартфон воду, пиво, кофе, чай, сок и любые другие жидкости, самое главное в сложившейся ситуации - как можно быстрее доставить залитое устройство в ближайший сервисный центр. Попадание воды для технически сложного устройства – это все равно, что инфаркт для человека. Чем быстрее будут приняты меры по «реанимации», тем больше шансов, что «пациент» встанет на ноги.

В лучшем случае попадание жидкости приводит к потере товарного вида смартфона и к залипанию кнопок или к отказу одного из внутренних устройств - например, камеры, а в худшем (при затягивании обращения к специалистам) – к началу процедуры гидролиза и последующей поломке системной платы с последующим ремонтом или заменой на новую (практически полцены нового устройства).

Первым делом после попадания жидкости необходимо выключить телефон и попытаться снять контакты с батареи. Большинство современных смартфонов имеют неразборный корпус, поэтому для того, чтобы скинуть клеммы с аккумулятора, нужно снять заднюю крышку. Без специальных инструментов и навыков сделать это сложно, но все-таки возможно, тем более что терять вам уже нечего.

Далее можно просушить компоненты смартфона теплым (не более 50 градусов) феном - это увеличит шансы аппарата получить минимальные повреждения до обращения в сервисный центр. После этого смартфон необходимо просушить в теплом проветриваемом месте в течение нескольких дней.

Если есть возможность, залитое устройство лучше максимально оперативно отнести в любой близлежащую мастерскую, занимающуюся ремонтом смартфонов. Повторимся - чем быстрее начнутся «реанимационные» мероприятия, тем больше шансов, что ваш смартфон будет дальше жить.



Отправлять залитый смартфон в официальный сервисный центр для попытки получения ремонта по гарантии не имеет смысла, так как попадание влаги автоматически снимает устройство с гарантии. Скрыть следы попадания жидкости невозможно, так как на внутренних компонентах смартфонов есть индикаторы, меняющие цвет при контакте с водой.

Не удалось исправить проблему самостоятельно?

Обратитесь в сервисный центр нашего интернет-магазина по телефону 8 800 250 3650, либо напишите письмо на info@mirussia.ru.

Важно!

Перед отправкой устройства в сервисный центр для ремонта или замены обязательно произведите следующие процедуры:

- сделайте резервное копирование всех данных (если они вам нужны);
- отвяжитесь (при наличии) от учетных записей Google и Mi Account;
- не забудьте извлечь из смартфона SIM-карту.

Выполнение этих простых рекомендаций серьезно ускорит процесс ремонта или замены неисправного устройства по гарантии!