Урок 6.4. Как получить помощь

Курс «Умный помощник «Робин»: первые шаги и уверенная работа». Модуль 6. Если что-то пошло не так.

Как обратиться в службу поддержки, что подготовить заранее, как сообщить о проблеме из приложения и что важно знать о сервисном центре, гарантии и замене «Робина» как ТСР.

Аудиоверсия урока и страница на портале: https://robin-base.inctri.ru/kurs/modul-6/urok-6-4/. Текст совпадает с аудиоверсией.

О чём этот урок

В этом уроке вы узнаете, как обратиться в службу поддержки и что подготовить заранее. Мы также поговорим о сервисном центре, гарантии и замене «Робина». Урок длится около 4 минут. Подготовьте «Робин» и смартфон с приложением «Робин 2».

Что подготовить перед обращением

Главное — серийный номер: по нему поддержка определяет ваш «Робин».

1. Переверните «Робин» нижней стороной вверх.
2. Найдите серийный номер ближе к заднему краю, со стороны радиатора. Он продублирован шрифтом Брайля. Я подожду несколько секунд.
3. Запишите номер. Его также озвучивает главный экран приложения «Робин 2».
4. Удерживайте кнопку выбора сценария и запишите уровень заряда и состояние подключений.
5. Запишите модель смартфона и версию его системы.

Затем опишите проблему: что вы делали, что произошло и когда. Если «Робин» что-то сказал, запишите сообщение дословно. Перечислите, что вы уже пробовали.

Как обратиться в службу поддержки

Если проблема не решилась, обратитесь в службу поддержки. Её контакты есть на портале в разделе «Связаться с поддержкой».

1. Выберите удобный канал связи в этом разделе.
2. Назовите или напишите серийный номер «Робина».
3. Опишите, что произошло и когда.
4. Расскажите, что вы уже пробовали.
5. Следуйте рекомендациям специалиста.

Написать о проблеме можно и из приложения «Робин 2». В окне «Об устройстве» есть кнопка «Сообщить о проблеме». Она открывает почтовое приложение с готовым адресом поддержки разработчика. Как найти это окно, описано в статье «Как сообщить о проблеме из приложения».

Сервисный центр, гарантия и замена

Ремонтирует «Робин» только авторизованный сервисный центр. По руководству пользователя это АНО «Лаборатория Сенсор-Тех» в Москве. АНО — автономная некоммерческая организация. Как передать «Робин» в ремонт, объяснит служба поддержки.

Важно: не вскрывайте корпус и не ремонтируйте «Робин» сами.

Срок гарантии указан в паспорте устройства из комплекта. Если паспорт напечатан плоским шрифтом, попросите зрячего помощника прочитать его.

«Робин» — техническое средство реабилитации, ТСР. Если вы получили его через Социальный фонд или по электронному сертификату, после гарантии ремонт организует фонд. Для этого подайте в фонд заявление. Медико-техническая экспертиза определит, нужен ремонт или досрочная замена. По окончании срока пользования можно получить новый «Робин». Срок уточните в фонде.

Упражнение

1. Найдите серийный номер на ощупь и запишите его.
2. Найдите паспорт устройства и узнайте срок гарантии.
3. Откройте на портале раздел «Связаться с поддержкой» и выберите удобный канал связи.

Итоги урока

- Перед обращением подготовьте серийный номер и описание проблемы.
- Контакты службы поддержки есть на портале в разделе «Связаться с поддержкой».
- Из приложения можно написать письмо кнопкой «Сообщить о проблеме».
- Ремонтирует «Робин» только авторизованный сервисный центр. Корпус не вскрывайте.
- Срок гарантии указан в паспорте. Ремонт и замену «Робина» как ТСР организует Социальный фонд.

Что дальше

Дальше вас ждёт чек-лист модуля 6, последний в курсе. Для справки — статьи «Как связаться со службой поддержки», «Гарантия, ремонт и сервисный центр» и «Когда и как можно заменить «Робин»».