

Drogi Użytkowniku sprzętu Yuneec,

przeznaczeniem tego dokumentu jest opisanie w przystępny dla każdego sposób procedury zgłoszenia naprawy sprzętu firmy Yuneec krok po kroku. Przed podjęciem jakichkolwiek działań, prosimy o dokładne zapoznanie się z procedurą, ponieważ bez tego naprawa może okazać się niemożliwa.

UWAGA! Gwarantem (czyli podmiotem rozpatrującym wszystkie zgłoszenia gwarancyjne) jest firma Yuneec Europe GmbH. Rozpatrują oni tylko i wyłącznie zgłoszenia gwarancyjne, a więc jeśli sprzęt uległ uszkodzeniu z winy użytkownika, lub okres gwarancji minął, to naprawę należy zgłosić w inne miejsce. Więcej informacji na temat napraw pogwarancyjnych można znaleźć na stronie 6.

Zgłoszenia gwarancyjne

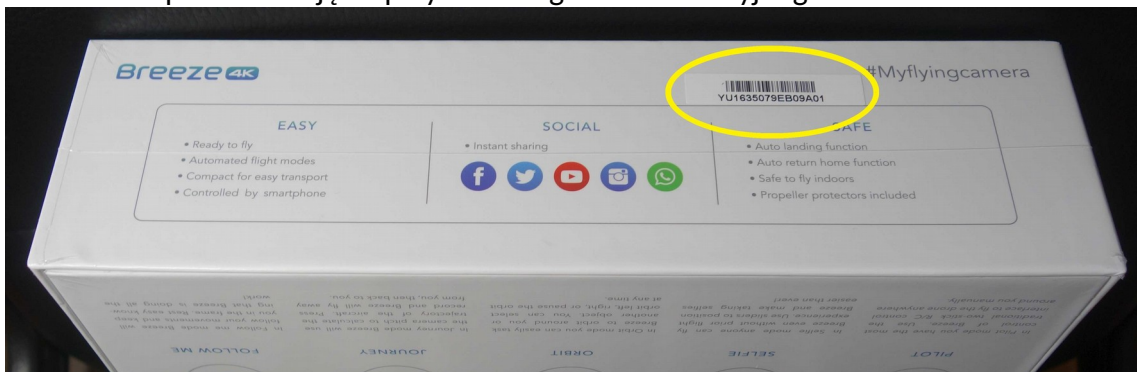
Przed rozpoczęciem procedury odszukaj swój dowód zakupu, oraz kartę gwarancyjną (jeśli była dołączona). Na karcie gwarancyjnej opisana jest długość okresu gwarancyjnego. Na dowodzie zakupu sprawdź datę zakupu i upewnij się, czy sprzęt nadal jest objęty gwarancją. Wyraźne zdjęcie lub skan dowodu zakupu będzie trzeba dołączyć do zgłoszenia online.

Oprócz tego, jeśli w danym przypadku jest to możliwe, to warto zrobić zdjęcie lub krótki filmik obrazujący problem, pokazujący komunikaty dotyczące błędów, lub inne objawy. To pomoże serwisowi zdiagnozować problem. W niektórych sytuacjach dzięki dobremu opisowi, zdjęciom i/lub filmom serwis może rozwiązać zgłoszenie bez odsyłania sprzętu. Tak bywa na przykład w przypadku problemów z akumulatorami. Jeśli ładowarka pokazuje błąd ładowania, lub akumulator jest spuchnięty, zrób zdjęcia/film pokazujące problem i numer seryjny akumulatora. Jeśli serwis uzna gwarancję zdalnie, otrzymasz nowy akumulator bez odsyłania starego. Po przyjęciu zgłoszenia serwis napisze, czy sprzęt trzeba przysłać, czy nie.

Należy też mieć na uwadze, że serwis producenta sprawdza logi z lotów w celach diagnostycznych. Jeśli okaże się, że przyczyną problemu był błąd użytkownika w postaci np. kontynuowania lotu pomimo bardzo niskiego poziomu baterii, to producent odrzuci zgłoszenie gwarancyjne.

1. Należy wejść na stronę <https://rma.yuneec.de> . Strona jest dostępna w następujących wersjach językowych: niemiecki, angielski, francuski, włoski i hiszpański. Niniejsza instrukcja opiera się na wersji anglojęzycznej; znajdziesz tu również tłumaczenia wszystkich pól formularza który trzeba wypełnić, oraz frazy pomocne w opisie problemu. W razie potrzeby polecamy darmowy serwis tłumaczeniowy www.deepl.com
2. Następnie należy uzupełnić pola dotyczące danych osobowych. Dane adresowe będą wykorzystane do odesłania sprzętu. Dane kontaktowe (email) będzie wykorzystany do przysłania informacji dotyczących naprawy.
 - Service Contract Number - to pole należy zostawić puste
 - "Customer number" (numer Klienta): jeśli posiadasz numer klienta w Yuneec Europe, możesz go tu wpisać. W przeciwnym wypadku zostanie on nadany automatycznie po przyjęciu zgłoszenia. To pole można pozostawić puste.
 - Nazwa firmy (pole nieobowiązkowe)
 - Imię
 - Nazwisko
 - Ulica
 - Numer domu i mieszkania/lokalu

- Kod pocztowy
 - Miasto
 - Kraj
 - Adres email
 - Potwierdzenie adresu email (należy wpisać ponownie ten sam adres co we wcześniejszym polu)
 - Numer telefonu (pole nieobowiązkowe)
3. Po uzupełnieniu danych osobowych kliknij przycisk "CONTINUE" aby przejść do opisu swojego problemu
 4. Otworzy się strona na której musisz opisać swój produkt oraz jego problem w następujących polach:
 - Article Number: Numer (kod) produktu. Kliknij na ikonę "i" aby zobaczyć gdzie znaleźć symbol Twojego produktu. Np. dla Breeze jest to "YUNFCAEU", dla Q500 4K "YUN4KEU"
 - Actual Software Version: wersja firmware'u w Twoim sprzęcie. Niektóre problemy techniczne mogą być spowodowane używaniem starej wersji oprogramowania sprzętu. W tym miejscu należy wpisać jaka dokładnie wersja oprogramowania jest zainstalowana na Twoim urządzeniu. Jeśli w Twoim modelu firmware ma wiele komponentów (osobno gimbal, kamera, Flight Controller etc), to wpisz wszystkie, jakie znajdziesz.
 - Serial Number (pole nieobowiązkowe). Numer seryjny Twojego drona znajduje się na niewielkiej, podłużnej naklejce z kodem kreskowym. Znajdziesz ją na dronie lub na pudełku. Zdjęcie przykładowego numeru seryjnego:



Numer seryjny drona zaczyna się od YU. Baterie, aparatury sterujące, czy gimbale również mają swoje numery seryjne, ale zaczynają się od innych liter.

- Article name: Nazwa modelu (np. Breeze, Breeze FPV, Q500 G, Q500 4K, H, H Pro)
- Date of purchase: Data zakupu
- Point of purchase (company name): miejsce zakupu (nazwa firmy)
- Error Description: Opis problemu – możesz napisać go samemu, lub dopasować jeden (lub kilka) z opisów przetłumaczonych w tabelce poniżej. W razie wątpliwości, skontaktuj się ze sklepem, w którym sprzęt został zakupiony, lub z dystrybutorem. UWAGA! Opis problemu musi być w języku angielskim lub niemieckim. Pisząc go możesz wesprzeć się darmowym tłumaczem online, np. www.deepl.com

| PROBLEM | TŁUMACZENIE ANGIELSKIE |
|---|--|
| Dron dryfuje w obrębie większym niż 1,5 metra | The drone is drifting away. It doesn't stay within |

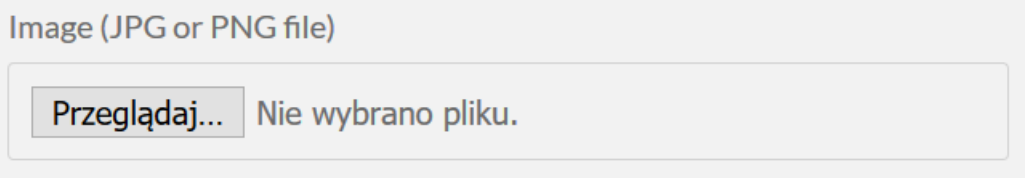
| | |
|--|--|
| pomimo dobrego odbioru sygnału GPS. | a 1,5 meter radius despite a good GPS fix |
| Dron w locie zatacza niekontrolowane okręgi | The drone drifts in uncontrollable circles |
| Dron nie włącza się | The drone does not turn on |
| Bateria nie ładuje się | The battery is not charging |
| Pojawia się następujący komunikat o błędzie: <tu przepisz pojawiający się komunikat> | There is a following error message: ... |
| Dron nagle odleciał w niekontrolowany sposób | The drone suddenly flew away in an uncontrollable way |
| Urządzenie mobilne nie wykrywa sieci WiFi drona. Korzystam z <tu podaj model urządzenia mobilnego> | My mobile device does not detect drone's WiFi. I use <...> |
| Dron łączy się z aplikacją Breeze Cam, ale nie chce wystartować | The drone is connected to the Breeze Cam app, but won't lift off |
| Gimbal nie stabilizuje kamery | The gimbal does not stabilise the camera |
| Aparatura wykrywa kamerę, ale nie może się z nią połączyć | The controller detects the camera, but cannot connect to camera |
| Aparatura nie wykrywa kamery | The controller does not detect the camera |

- Pamiętaj, aby opisać również okoliczności wystąpienia problemu. Przykładowe okoliczności znajdziesz w tabelce poniżej:

| | |
|--|--|
| Problem występował już w momencie rozpakowania drona | The problem existed from the moment of taking the drone out of the box |
| Problem zaczął się około ... dni temu | The problem started about ... days ago |
| Problem stopniowo się pogarszał | The problem gradually worsened |
| Wydaje się, że problem losowo pojawia się i znika | It seems that the problem randomly appears and disappears |
| Problem pojawia się średnio raz na ... lotów | The problem appears on average once every ... flights. |
| Problem pojawił się, gdy zabrałem/am drona w podróż | The problem started during travel |
| Problem rozpoczął się po zderzeniu drona z ziemią/przeszkodą | The problem started after the drone hit an obstacle |
| Problem rozpoczął się po zamoczeniu drona w wodzie | The problem started after the drone got wet |
| Dron działa poprawnie z urządzeniem <tu wstaw typ/model smartfona> ale nie działa z innym urządzeniem <tu wstaw typ/model drugiego smartfona> | Drone works fine with this device: ... , but does not work with this device: ... |

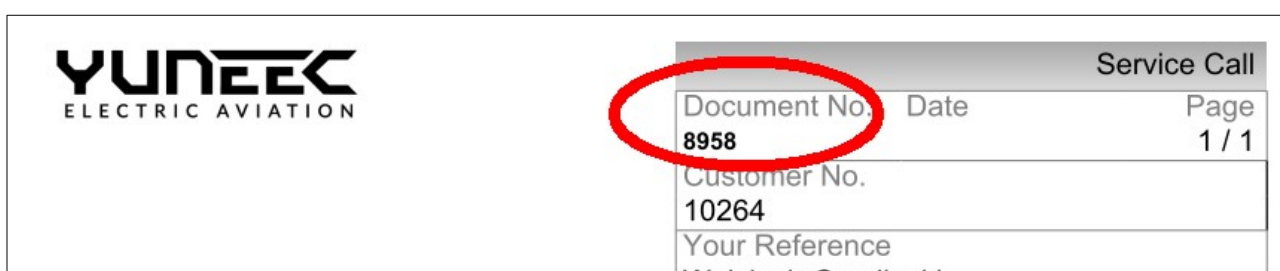
- Jeśli nie zrobiłeś/aś tego wcześniej, napisz jakim urządzeniem mobilnym sterujesz drona. Np. "To control the drone I use a Samsung Galaxy S7" (dotyczy niektórych

- modeli, w tym Breeze, oraz seria Mantis)
- Ostatnia sekcja to sekcja załączników. Jest tam pięć pól, w których można załadować po jednym załączniku. Wyglądają one tak:



Po kliknięciu "Przełóżaj..." otworzy się okno wyboru pliku z dysku Twojego komputera. W pierwszej kolejności załącz log z lotu (lub próby lotu) w trakcie którego występowały problemy. Jeśli nie wiesz jak pobrać logi ze swojego drona lub smartfona, skontaktuj się ze sprzedawcą lub dystrybutorem. Jeśli uważasz, że jest taka potrzeba, dołącz więcej logów lub zdjęcia w formacie JPG lub PNG

5. Następnie zaznacz ptaszkiem pole "I'm not a robot" i kliknij "SEND". Gratulacje, Twoje zgłoszenie zostało wysłane! Otrzymasz potwierdzenie mailowe o wysłaniu zgłoszenia, a w przeciągu 1 do 2 dni roboczych otrzymasz od Yuneec Europe potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia.
6. Mail potwierdzający przyjęcie zgłoszenie będzie zawierał dalsze instrukcje. Producent może wskazać rozwiązanie, które użytkownik powinien sprawdzić na własną rękę, zamiast odsyłać sprzęt (jeśli istnieje podejrzenie, że problem nie jest kwestią sprzętową, a np. kwestią kalibracji, oprogramowania, lub warunków zewnętrznych). W innych przypadkach użytkownik zostanie poproszony o odesłanie części lub całego zestawu.
7. Jeśli producent uzna, że musi sprawdzić sprzęt w swoim serwisie, to przyśle tzw. Service Call. Jest to dokument w formacie PDF zawierający istotne informacje o naprawie. W prawej górnej części Service Call'a znajduje się numer nadany Twojej sprawie (tzw. numer RMA). **Dopiero mając ten numer możesz odesłać sprzęt do producenta!** Wysyłając sprzęt oznacz go w wyraźny sposób numerem RMA. Musi on być widoczny na zewnątrz paczki. Pamiętaj, że serwis gwarancyjny musi znać numer sprawy, aby zająć się danym sprzętem. Jeśli paczki nie będzie można przyporządkować do żadnego numeru RMA, paczka zostanie odesłana do nadawcy.



8. Do paczki dołącz **dowód zakupu**, oraz **opis problemu** taki jaki był wpisany w zgłoszeniu.
9. Do paczki należy dołączyć tylko te elementy zestawu, które mają związek z występującym problemem. Jeśli dron uległ wypadkowi w trakcie lotu, należy dołączyć tylko drona, aparaturę i akumulator, który był w dronie w trakcie tego lotu. Jeśli problem jest związany z ładowaniem baterii, należy wysłać jedynie baterie, ładowarkę i zasilacz. Jeśli używasz kilku baterii, a problem występuje tylko z jedną, wyślij tylko ją.
10. Zachęcamy do skorzystania z usług spedycyjnych serwisu furgonetka.pl oferującego preferencyjne warunki wysyłki do krajów UE. Dla klienta rejestrującego się pierwszy raz w serwisie furgonetka jest przewidziany rabat w wysokości 10% na pierwszą przesyłkę. Rabat

- można uzyskać wpisując podczas rejestracji unikatowy kod rabatowy: **rp795dd36a7116f509**
11. Dobrze zabezpieczoną i wyraźnie oznaczoną numerem RMA paczkę należy wysłać na adres podany na karcie gwarancyjnej oraz w Service Callu, czyli:

Yuneec Europe GmbH,

Technical Service Department

Nikolaus-Otto-Strasse 4,

24568 Kaltenkirchen,

Germany

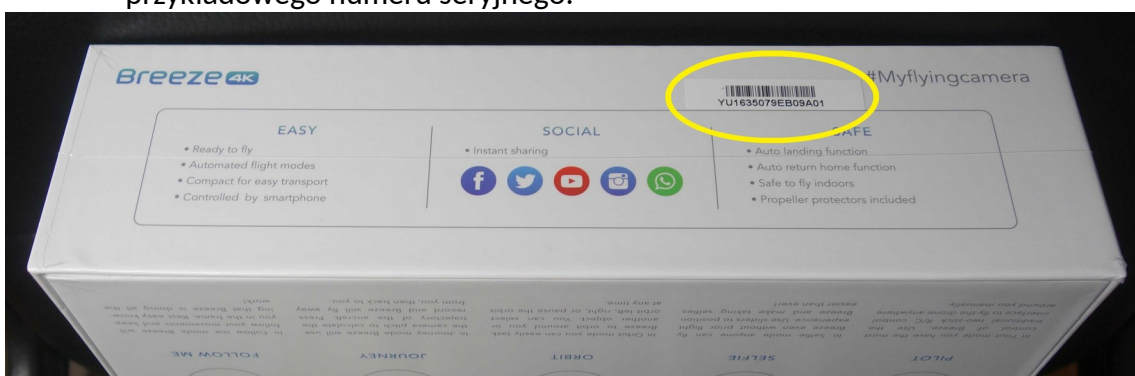
eucs@yuneec.com

+49 4191 932620 (kontakt w języku angielskim lub niemieckim)

Zgłoszenia pogwarancyjne

Wszystkimi naprawami pogwarancyjnymi zajmuje się autoryzowany przez Yuneec Europe GmbH serwis: firma **Minitec BTD**. Serwis pogwarancyjny ma siedzibę w Hamburgu, w Niemczech. Jest to jedyny oficjalnie autoryzowany serwis dronów Yuneec w Europie.

1. Należy wejść na stronę <https://minitec-btd.de/yuneec-rma/> . Strona jest dostępna w angielskiej i niemieckiej wersji językowej. Niniejsza instrukcja opiera się na wersji anglojęzycznej; znajdziesz tu również tłumaczenia wszystkich pól formularza który trzeba wypełnić, oraz frazy pomocne w opisie problemu. W razie potrzeby polecamy darmowy serwis tłumaczeniowy www.deepl.com
2. Następnie, należy uzupełnić pola formularza. Dane adresowe i telefon będą wykorzystane do odesłania sprzętu. Dane kontaktowe (email) będzie wykorzystany do przysłania informacji dotyczących naprawy, np. wyceny. Poniżej opis pól formularza:
 - Service Contract Number - to pole należy zostawić puste
 - Customer number (numer Klienta): jeśli posiadasz numer klienta w Minitec BTD, możesz go tu wpisać. W przeciwnym wypadku zostanie on nadany automatycznie po przyjęciu zgłoszenia. To pole można pozostawić puste.
 - Company name: Nazwa firmy (pole nieobowiązkowe)
 - Product: Nazwa modelu (np. Mantis Q, Mantis G, H520, H PLUS, H3)
 - Model: Numer (kod) twojego produktu. Kod znajduje się na opakowaniu. Dla dronów zaczyna się on od "YUN", kolejna część określa model (np. MQ oznacza Mantis Q, TYHP oznacza Typhoon H Plus) i wersję (nie każdy model będzie miał oznaczenie wersji, ponieważ niektóre były produkowane tylko w jednym wariantcie), a końcówka określa docelowy obszar dystrybucji (np. EU).
 - Serial number: Numer seryjny Twojego drona znajduje się na niewielkiej, podłużnej naklejce z kodem kreskowym. Znajdziesz ją na dronie lub na pudełku. Zdjęcie przykładowego numeru seryjnego:



Numer seryjny drona zaczyna się od YU. Baterie, aparatury sterujące, czy gimbale również mają swoje numery seryjne, ale zaczynają się od innych liter.

- Error Description: Opis problemu – możesz napisać go samemu, lub dopasować jeden (lub kilka) z opisów przetłumaczonych w tabelce poniżej. W razie wątpliwości, skontaktuj się ze sklepem, w którym sprzęt został zakupiony, lub z dystrybutorem. UWAGA! Opis problemu musi być w języku angielskim lub niemieckim. Pisząc go możesz wesprzeć się darmowym tłumaczem online, np. www.deepl.com

| PROBLEM | TŁUMACZENIE ANGIELSKIE |
|---|---|
| Dron rozbił się o przeszkodę. Uszkodziły się: 1) silnik, 2) kamera, 3) gimbal, 4) podwozie, 5) ramię, 6) obudowa, 7) akumulator | The drone crashed against an obstacle. The following parts were damaged: 1) motor, 2) camera, 3) gimbal, 4) landing gear, 5) arm, 6) body/chassis, 7) battery |
| Dron dryfuje w obrębie większym niż 1,5 metra pomimo dobrego odbioru sygnału GPS. | The drone is drifting away. It doesn't stay within a 1,5 meter radius despite a good GPS fix |
| Dron w locie zatacza niekontrolowane okręgi | The drone drifts in uncontrollable circles |
| Dron nie włącza się | The drone does not turn on |
| Bateria nie ładuje się | The battery is not charging |
| Pojawia się następujący komunikat o błędzie: <tu przepisuj pojawiający się komunikat> | There is a following error message: ... |
| Dron nagle odleciał w niekontrolowany sposób | The drone suddenly flew away in an uncontrollable way |
| Urządzenie mobilne nie wykrywa sieci WiFi drona. Korzystam z <tu podaj model urządzenia mobilnego> | My mobile device does not detect drone's WiFi. I use <...> |
| Dron łączy się z aplikacją Breeze Cam, ale nie chce wystartować | The drone is connected to the Breeze Cam app, but won't lift off |
| Gimbal nie stabilizuje kamery | The gimbal does not stabilise the camera |
| Aparatura wykrywa kamerę, ale nie może się z nią połączyć | The controller detects the camera, but cannot connect to camera |
| Aparatura nie wykrywa kamery | The controller does not detect the camera |

Pamiętaj, aby opisać również okoliczności wystąpienia problemu. Przykładowe okoliczności znajdziesz w tabelce poniżej:

| | |
|--|--|
| Problem występował już w momencie rozpakowania drona | The problem existed from the moment of taking the drone out of the box |
| Problem zaczął się około ... dni temu | The problem started about ... days ago |
| Problem stopniowo się pogarszał | The problem gradually worsened |
| Wydaje się, że problem losowo pojawia się i znika | It seems that the problem randomly appears and disappears |
| Problem pojawia się średnio raz na ... lotów | The problem appears on average once every ... flights. |
| Problem pojawił się, gdy zabrałem/am drona w podróż | The problem started during travel |
| Problem rozpoczął się po zderzeniu drona z ziemią/przeszkodą | The problem started after the drone hit an obstacle |
| Problem rozpoczął się po zamoczeniu drona w | The problem started after the drone got wet |

| | |
|--|--|
| wodzie | |
| Dron działa poprawnie z urządzeniem <tu wstaw typ/model smartfona> ale nie działa z innym urządzeniem <tu wstaw typ/model drugiego smartfona> | Drone works fine with this device: ... , but does not work with this device: ... |

Jeśli nie zrobiłeś/aś tego wcześniej, napisz jakim urządzeniem mobilnym sterujesz drona. Np. "To control the drone I use a Samsung Galaxy S7" (dotyczy niektórych modeli, w tym Breeze, oraz seria Mantis)

- First Name: Imię
 - Last Name: Nazwisko
 - Street: Ulica
 - House number: Numer domu i mieszkania/lokalu
 - Zip Code: Kod pocztowy
 - City: Miasto
 - Country: Kraj
 - E-mail address: Adres email
 - Phone number: Numer telefonu (pole nieobowiązkowe)
3. Po uzupełnieniu danych osobowych zaznacz ptaszkiem, pole pod formularzem. Jest to zgoda na politykę prywatności firmy Minitec, oraz zgoda na wykorzystanie danych osobowych na potrzeby przyjęcia i przetwarzania zgłoszenia.
 4. W ciągu 1-2 dni roboczych Minitec przyśle drogą mailową dalsze instrukcje. PROSIMY O DOKŁADNE PRZECZYTANIE PRZESŁANYCH INFORMACJI I POSTĘPOWANIE ZGODNIE Z ZALECENIAMI SERWISU. Udzielone przez nas w tym dokumencie informacje mają jedynie charakter pomocniczy i nie ponosimy odpowiedzialności za ewentualne rozbieżności. Zasady, wytyczne i ceny firmy Minitec mogą ulec zmianie.
 5. Nie należy dołączać do paczki zbędnych akcesoriów. Do serwisu należy przysłać tylko uszkodzone przedmioty, lub takie, które mogą mieć związek z usterką. W razie wątpliwości, proszę kontaktować się z serwisem.
 6. Minitec wraz z instrukcjami przyśle numer RMA (numer naprawy). Dopiero mając ten numer można wysłać sprzęt do serwisu. UWAGA: Paczka, która nie będzie oznaczona w widoczny sposób numerem RMA nie zostanie przyjęta przez serwis.
 7. Na dzień edycji tego dokumentu (31.01.2020) Minitec pobiera opłatę 45 EUR za diagnozę i obsługę zlecenia. Tę opłatę ponosi się niezależnie od kosztów naprawy. Stawka za naprawę wynosi 80 EUR za godzinę, plus cena wymienionych części (wg. sugerowanych cen detalicznych producenta), oraz cena międzynarodowej przesyłki kurierskiej za zwrot sprzętu.
 8. Po zdiagnozowaniu problemu serwis wyśle użytkownikowi wycenę naprawy do akceptacji. Za naprawę będzie trzeba zapłacić z góry. Dane do przelewu znajdują się w dokumencie wyceny. **UWAGA:** robiąc przelew w pole "tytułem" wpisz numer RMA, chyba, że w otrzymanym mailu lub wycenie Minitec poprosi inaczej.
 9. Po otrzymaniu wpłaty Minitec wykona i odeśle sprzęt na wcześniej wskazany przez Ciebie adres.
 10. **UWAGA:** w przypadku braku zgody na naprawę za zaproponowaną kwotę, Minitec może zażądać uiszczenia wymienionej w p. 7 opłaty 45 EUR za diagnozę, oraz dodatkowej kwoty za wysyłkę powrotną. Jest to uzasadnione ilością pracy, jaka została włożona w obsługę zgłoszenia, oraz diagnozę.

Dane kontaktowe serwisu Minitec BTD (uwaga, należy sprawdzić na stronie serwisu, czy dane są aktualne):

Minitec BTD Service GmbH
Kronsaalsweg 20
22525 Hamburg
Deutschland
Tel.: 040/547285-0
Email: info@minitec-btd.de