



Rozszerzenie dostępu do usług serwisu i naprawy urządzeń Apple

Kwiecień 2022 r.

W Apple staramy się zapewnić klientom jak najlepsze doświadczenia. Wierzimy również, że najlepsza technologia to taka, która wytrzymuje próbę czasu, dlatego projektujemy nasze produkty tak, aby były trwałe i rzadko wymagały konserwacji lub naprawy.

W efekcie tworzymy produkty, które są lepsze dla ludzi i naszej planety. Tworzenie trwałych produktów minimalizuje potrzebę napraw i pomaga nam w optymalnym wykorzystaniu ograniczonych zasobów używanych do wytworzenia każdego produktu. Nieustannie poszukujemy innowacyjnych sposobów wykorzystania w naszych produktach większej ilości materiałów pochodzących z recyklingu, co jest kluczowym elementem naszego celu, jakim jest uniezależnienie się od wysokoemisyjnego wydobycia.

Tworzenie trwałych produktów wymaga podejścia, które łączy w sobie sprzęt zdolny wytrzymać trudy codziennego użytkowania, stałe uaktualnienia oprogramowania odblokowujące nowe cechy i funkcje oraz — w razie potrzeby — wysokiej jakości usługi naprawcze. Pracownicy Apple — od inżynierów po projektantów produktów — współpracują, aby dostarczać produkty zgodne z tą wizją, wprowadzając na przykład wodoodporność, odporność na upadki, funkcje zabezpieczeń i prywatności oraz możliwość naprawy. Wyzwaniem jest projektowanie produktów spełniających zarówno standardy trwałości, jak i łatwości naprawy, ponieważ technologie zwiększające trwałość, na przykład stosowanie klejów w celu uzyskania wodoodporności, mogą utrudniać naprawę. Wierzimy, że nasze produkty osiągają właściwą równowagę. Zauważyliśmy też, że dłużej zachowują swoją wartość i są używane dłużej niż porównywalne urządzenia^{1, 2, 3, 4, 5}.

Jeśli konieczna jest naprawa, uważamy, że naszym obowiązkiem wobec klientów i środowiska jest zapewnienie wygodnego dostępu do bezpiecznych, niezawodnych i solidnych usług naprawy, aby klienci mogli korzystać z pełnego potencjału swoich urządzeń. Dlatego teraz oferujemy więcej opcji naprawy, aby pomóc klientom w jak najszybszym przywróceniu ich urządzeń do pracy. W ciągu ostatnich kilku lat niemal podwoiliśmy wielkość naszej wiodącej w branży sieci serwisowej i naprawczej, dodając więcej Autoryzowanych Serwisów Apple i uruchamiając program Niezależny dostawca usług naprawczych.

Naprawa nowoczesnych urządzeń elektronicznych jest zwykle najlepiej wykonywana przez przeszkolonego profesjonalnego technika serwisowego — a takich właśnie można znaleźć w naszej sieci naprawczej. Wiemy jednak, że niektórzy z naszych użytkowników mają doświadczenie w skomplikowanych naprawach urządzeń elektronicznych. W związku z tym w kwietniu 2022 r. firma Apple zrobiła duży krok naprzód, wprowadzając program Samoobsługowa Naprawa, który zapewnia klientom dostęp do oryginalnych części, narzędzi i podręczników napraw Apple.

Nieustannie wprowadzamy innowacje, aby nasze produkty były bardziej wytrzymałe i użyteczne — wykorzystujemy każdą okazję, aby czerpać z naszego doświadczenia, opinii konsumentów i naszej sieci serwisowej w celu ulepszania naszych produktów. Dokładamy wszelkich starań, aby postępować właściwie zarówno dla naszych klientów, jak i środowiska, dostarczając produkty, które będą długo służyć.

Nasze zaangażowanie w ochronę środowiska

Znajdujemy się w kluczowym momencie, jeśli chodzi o przeciwdziałanie zmianom klimatycznym, które stanowią jedno z największych zagrożeń naszych czasów. W Apple dostrzegamy możliwość wspierania tych działań i odkrywania innowacji, dzięki którym nasze produkty będą jeszcze lepsze dla naszej planety. Naszym celem jest tworzenie trwałych, wytrzymałych produktów, które w najlepszy sposób wykorzystują zawarte w nich ograniczone zasoby.

W ramach naszej strategii gospodarki o obiegu zamkniętym zmierzamy w kierunku przyszłości, w której możemy wdrażać projekty niskoemisyjne, tworzyć technologie recyklingu pomagające nam uniezależnić się od wysokoemisyjnego wydobycia, tworzyć produkty z wykorzystaniem wyłącznie materiałów pochodzących z recyklingu i ze źródeł odnawialnych oraz inwestować w rozbudowę naszej sieci naprawczej. Działalność Apple na całym świecie jest już neutralna pod względem emisji dwutlenku węgla, a my zobowiązujemy się do rozszerzenia tego postępu na cały nasz ślad węglowy do 2030 roku — w tym nasz łańcuch dostaw i energię elektryczną zużywaną przez wytwarzane przez nas produkty. W roku podatkowym 2021 prawie 20% materiałów, które dostarczyliśmy w naszych produktach, pochodziło ze źródeł z recyklingu, i podwoiliśmy wykorzystanie recyklingowanego wolframu, pierwiastków ziem rzadkich oraz kobaltu.

Więcej informacji o zaangażowaniu Apple w ochronę środowiska zawiera [raport z postępów środowiskowych Apple w 2022 r.](#)

Podejście Apple do serwisu i napraw

Ochrona bezpieczeństwa i prywatności użytkowników

Dokładamy wszelkich starań, aby chronić bezpieczeństwo i prywatność użytkowników podczas procesu serwisowania i naprawy.

Firma Apple ustanowiła rygorystyczne procedury bezpieczeństwa w celu ochrony informacji użytkownika, gdy naprawy obejmują moduły Face ID i Touch ID. Moduły te opierają się na bardzo wrażliwych danych biometrycznych i często chronią dane osobowe, takie jak informacje finansowe i medyczne.

Zapewniamy technikom w naszej sieci dostęp do opartego na chmurze systemu diagnostycznego, umożliwiając im korzystanie ze zdalnych narzędzi programowych do diagnozowania potencjalnych problemów przy użyciu jedynie numeru seryjnego urządzenia. W rezultacie technicy nie muszą uzyskiwać haseł do urządzeń klientów, aby wykonać większość napraw, a dane użytkownika pozostają prywatne.

Uważamy, że klienci powinni mieć dostęp do bezpiecznych i niezawodnych usług serwisu i napraw, które nie zagrażają ich bezpieczeństwu, prywatności ani funkcjonalności ich urządzeń. Wiemy także, że prawdopodobieństwo prawidłowego wykonania naprawy jest większe, gdy jest ona przeprowadzana przez wykwalifikowanych, przeszkolonych specjalistów, z zastosowaniem oryginalnych części Apple zaprojektowanych z myślą o jakości i bezpieczeństwie oraz przy użyciu narzędzi przeznaczonych do danej naprawy.

Przeszkoleni technicy: Każdy technik w naszej sieci serwisowej i naprawczej przechodzi przez kilkanaście godzin szkoleń i kursów certyfikacyjnych, co gwarantuje, że posiada wiedzę i umiejętności pozwalające na prawidłową naprawę produktów. W ramach szkoleń technicy uczą się diagnozowania problemów i wykonywania procesów naprawczych, które zostały rygorystycznie opracowane i przetestowane, aby spełniać nasze standardy bezpieczeństwa i jakości. Po wprowadzeniu nowego produktu technicy muszą przejść dodatkowe szkolenia i kursy certyfikacyjne, zanim będą mogli wykonywać naprawy nowego urządzenia.



Przeszkoleni technicy

+



Oryginalne części Apple

+



Narzędzia Apple

=



Jakość naprawy

Oryginalne części Apple: Apple i Autoryzowane Serwisy Apple stosują w naprawach wyłącznie oryginalne części Apple. Każda część Apple spełnia tak samo wysokie standardy bezpieczeństwa i jakości, jak części stosowane w nowych produktach. Wymagamy, aby technicy serwisowi w Apple i Autoryzowanych Serwisach Apple stosowali oryginalne części, dzięki którym produkt klienta będzie działał dokładnie tak, jak powinien. Te same części Apple zostały również na początku 2019 roku udostępnione Niezależnym dostawcom usług naprawczych, a teraz są dostępne dla każdego w ramach programu Samoobsługowa Naprawa. Każda naprawa wykonana przez Apple i Autoryzowane Serwisy Apple jest objęta gwarancją Apple na naprawę.

Bezpieczna wymiana baterii iPhone'a

iPhone zawiera czołowe w branży baterie litowo-jonowe z miękkimi ogniwami, dzięki czemu działa dłużej na baterii⁶. Z tymi bateriami należy obchodzić się i wymieniać je ostrożnie, ponieważ w niektórych przypadkach nieoryginalne części i narzędzia lub kiepskie wykonanie naprawy doprowadziły do uszkodzenia lub utraty bezpieczeństwa urządzeń Apple.



Technicy w sieci serwisowej i naprawczej Apple są przeszkoleni w zakresie bezpiecznej wymiany baterii. Używają oni narzędzi zaprojektowanych specjalnie do wykonania naprawy, stosują wyłącznie oryginalne części Apple i unikają niewłaściwego obchodzenia się z komponentami. W ramach programu Samoobsługowa Naprawa Apple zapewnia klientom dostęp do tych samych oryginalnych części i narzędzi, a także do podręczników naprawy, w których można znaleźć wskazówki bezpiecznego przeprowadzenia wymiany.

Narzędzia Apple: Narzędzia Apple zostały opracowane i zaprojektowane tak, aby zapewnić najwyższą niezawodność napraw produktów Apple, gdy są używane zgodnie z instrukcjami naprawy Apple. W rzeczywistości zaprojektowaliśmy je dla profesjonalnych techników serwisowych, którzy polegają na tych narzędziach przy naprawach wielu modeli produktów na dużą skalę. Narzędzia Apple są projektowane, testowane i weryfikowane w celu zapewnienia takiej samej wydajności, funkcjonalności i bezpieczeństwa, jak narzędzia fabryczne używane do wytwarzania produktów Apple. Te narzędzia do naprawy są zaprojektowane z myślą o precyzji, dzięki czemu technicy mogą na przykład zastosować odpowiedni nacisk, aby ponownie uszczelnić wyświetlacz, zastosować dokładny moment obrotowy do wkrętu lub użyć ukierunkowanego ciepła do zmiękczenia kleju, a przez to wykonać naprawę w sposób, który nie uszkodzi urządzenia.

Te profesjonalne narzędzia są dostępne dla wszystkich dostawców w naszej sieci serwisowej i naprawczej. A teraz, w ramach programu Samoobsługowa Naprawa, są one również dostępne do kupienia lub jako zestawy do wypożyczenia dla klientów, którzy są w stanie wykonywać samodzielne naprawy.

Rozszerzenie dostępu do usług serwisu i napraw

Program IRP (Independent Repair Provider — Niezależny dostawca usług naprawczych)



Każdy niezależny zakład naprawczy, w tym małe firmy lub kioski w centrach handlowych, może bezpłatnie ubiegać się o przystąpienie do programu IRP.

Niezależni dostawcy usług naprawczych otrzymują bezpłatny dostęp do szkoleń, podręczników naprawy i narzędzi programowych.

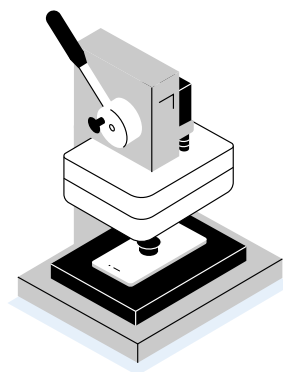
Niezależni dostawcy usług naprawczych mają dostęp do oryginalnych części i narzędzi Apple w takiej samej cenie jak Autoryzowane Serwisy Apple.

Apple zawsze zaleca stosowanie oryginalnych części Apple, jednak Niezależni dostawcy usług naprawczych mogą również oferować alternatywne rozwiązania innych firm.

Apple uprościło warunki i wymagania dotyczące przystąpienia do programu IRP. Aby dowiedzieć się więcej, odwiedź stronę <https://support.apple.com/pl-pl/irp-program>

W ciągu ostatnich kilku lat niemal podwoiliśmy liczbę lokalizacji serwisowych do ponad 8000, oferując konsumentom więcej możliwości dostępu do usług naprawczych. Nasza sieć naprawcza pomaga przedłużyć żywotność produktów i pomaga naszej planecie przez optymalne wykorzystanie ograniczonych zasobów użytych do ich wytworzenia. Sieć serwisową i naprawczą Apple tworzą:

- **Sklepy Apple Store i naprawy z wysyłką.** Klienci mogą skorzystać z usług serwisu i naprawy w ponad 500 sklepach Apple Store na całym świecie. Oferujemy też klientom możliwość wysyłki urządzeń bezpośrednio do Apple.
- **Autoryzowane Serwisy Apple.** Autoryzowane Serwisy Apple to niezależne firmy autoryzowane przez Apple do wykonywania napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych, wykorzystujące oryginalne części i narzędzia Apple, szkolenia Apple, przewodniki serwisowe oraz narzędzia programowe do wykonywania usług serwisu i naprawy. Każda naprawa wykonana przez Autoryzowany Serwis Apple jest objęta gwarancją Apple na naprawy. Obecnie na całym świecie działa ponad 5000 Autoryzowanych Serwisów Apple, zatrudniających ponad 100 000 aktywnych techników, którzy świadczą takie same usługi serwisu i naprawy, jakie oferują sklepy Apple Store. W rezultacie w USA ośmiu na dziesięciu klientów Apple znajduje się w odległości 20 minut od Autoryzowanego Serwisu Apple. W wielu przypadkach Autoryzowane Serwisy Apple oferują również serwis w domu lub biurze klienta.
- **Niezależni dostawcy usług naprawczych.** Klienci mają również możliwość naprawy swoich urządzeń u ponad 3000 Niezależnych dostawców usług naprawczych w ponad 170 krajach. Program IRP zapewnia niezależnym zakładom naprawczym dostęp do tych samych części, narzędzi, szkoleń i zasobów, do jakich mają dostęp sklepy Apple Store i Autoryzowane Serwisy Apple. Chociaż zawsze zalecamy stosowanie oryginalnych części Apple, Niezależni dostawcy usług naprawczych mogą oferować oryginalne części lub alternatywne rozwiązania innych firm, aby zapewnić klientom większy wybór. Program IRP wciąż się rozwija:



Modele z roku 2019

Uruchomienie dla iPhone'a w USA

2020

Rozszerzenie na Maca
Rozszerzenie na Europę i Kanadę

2021

Rozszerzenie na ponad 170 krajów

Sklep Internetowy

Dla zdecydowanej większości klientów najbezpieczniejszą i najbardziej niezawodną naprawą jest naprawa w sklepie Apple Store lub w jednym z tysięcy Autoryzowanych Serwisów Apple i Niezależnych dostawców usług naprawczych na całym świecie. Naprawa nowoczesnych urządzeń elektronicznych, które są złożone, wysoce zintegrowane i zminiaturyzowane, nie jest łatwa — a technicy w tych punktach dysponują wiedzą, odpowiednim przeszkoleniem, częściami i narzędziami, aby prawidłowo wykonać naprawę. Dla klientów, którzy mają doświadczenie w skomplikowanych naprawach urządzeń elektronicznych, stworzyliśmy program Samoobsługowa Naprawa — zapewniający dostęp do podręczników naprawy oraz tych samych oryginalnych części i narzędzi Apple, z których korzysta sieć serwisowa i naprawcza Apple, za tę samą cenę.

W swojej początkowej fazie program Samoobsługowa Naprawa oferuje dostęp do ponad 200 pojedynczych części i narzędzi, umożliwiając klientom wykonywanie najczęstszych napraw w iPhone'ach 12 i nowszych modelach, a wkrótce także w Macach z układem scalonym Apple. Program ten wystartował w kwietniu 2022 roku w USA i jeszcze w tym samym roku zostanie rozszerzony na Europę.

Udzielamy klientom zniżki na zakup, jeśli po naprawie zwrócą niektóre zużyte części do recyklingu. Polityka Apple polegająca na oferowaniu Autoryzowanym Serwisom Apple, Niezależnym dostawcom usług naprawczych i klientom korzystającym z Samoobsługowej Naprawy zniżki za zwrot używanych części umożliwi nam odnawianie części zgodnie z naszymi wysokimi standardami jakości i wydajności lub odzyskiwanie zasobów w drodze recyklingu.

Opcje serwisu i naprawy dla urządzeń Apple

W poniższej tabeli przedstawiono różne opcje serwisu i naprawy dla urządzeń Apple.

	Sklepy Apple Store i ośrodki napraw z wysyłką.	Autoryzowane Serwisy Apple	Niezależni dostawcy usług naprawczych (IRP)	Samoobsługowa Naprawa
Liczba lokalizacji na całym świecie	Ponad 500 lokalizacji detalicznych Wiele produktów można też wysłać do Apple	Ponad 5000 Wybrane lokalizacje: Serwis i naprawy w domu (zob. powyżej)	Ponad 3000	
Szkolenia i dokumentacja	Technicy szkoleni i certyfikowani przez Apple	Technicy szkoleni i certyfikowani przez Apple	Technicy szkoleni i certyfikowani przez Apple	Podręczniki napraw dostarczone przez Apple
Części i narzędzia	Używane są tylko oryginalne części i narzędzia Apple	Używane są tylko oryginalne części i narzędzia Apple	Oryginalne części i narzędzia Apple są udostępniane w takiej samej cenie jak Autoryzowanym Serwisom Apple. Niezależni dostawcy usług naprawczych mogą używać części i narzędzi innych firm	Oferuje oryginalne części i narzędzia Apple do najczęściej serwisowanych modułów, w takiej samej cenie jak Autoryzowane Serwisy Apple

Starania Apple w zakresie poprawy żywotności urządzeń

Wierzymy, że najlepsza technologia to taka, która wytrzyma próbę czasu, dlatego projektujemy nasze produkty tak, aby były trwałe i rzadko wymagały konserwacji lub naprawy.

Chociaż trwałość naszej technologii minimalizuje potrzebę napraw, serwis i naprawa nadal odgrywają ważną rolę w pomaganiu naszym użytkownikom w maksymalnym wykorzystaniu potencjału ich urządzeń. Dostosowujemy nasze podejście do każdego produktu na podstawie naszych przewidywań dotyczących tego, jak klienci będą ich używać. A cel pozostaje spójny dla wszystkich produktów: utrzymać je w użyciu tak długo, jak to możliwe.

Trwałość ma najwyższy priorytet. Na przykład aby zwiększyć trwałość iPhone'a, na przestrzeni lat wprowadziliśmy odporność na wodę i pył, a ostatnio także pierwszą w branży warstwę Ceramic Shield z przodu. W rzeczywistości badania wykazały, że iPhone jest najtrwalszym testowanym smartfonem⁷.

Zwiększyliśmy też możliwości naprawy. iPhone 13 ma więcej modułów, które można naprawiać, niż poprzednie modele iPhone'a, w tym baterię, wyświetlacz i głośniki, dzięki czemu jest najłatwiejszym do naprawy iPhonem w historii. W 2022 roku wprowadziliśmy nową naprawę aparatu TrueDepth w najnowszych modelach iPhone'a. W najnowszej generacji notebooków MacBook Pro zastosowano baterie, które są łatwiej dostępne i łatwiejsze w naprawie.

Droga iPhone'a do większej żywotności

- ✓ Funkcje zwiększające trwałość
- Możliwość naprawy w sklepach detalicznych, Autoryzowanych Serwisach Apple oraz w centralnych lokalizacjach napraw

iPhone (1. generacji)

- Kieszeń na kartę SIM



2007

iPhone 4

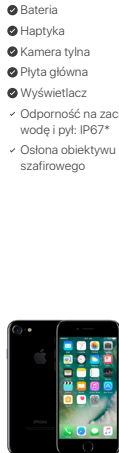
- Kieszeń na kartę SIM
- Bateria
- Haptyka
- Kamera tylna



2010

iPhone 7

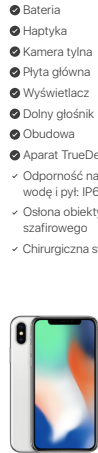
- Kieszeń na kartę SIM
- Bateria
- Haptyka
- Kamera tylna
- Płyta główna
- Wyświetlacz
- ✓ Odporność na zachłapanie, wodę i pył: IP67*
- ✓ Osłona obiektywu ze szkła szafirowego



2016

iPhone X

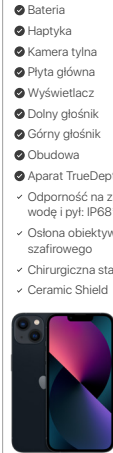
- Kieszeń na kartę SIM
- Bateria
- Haptyka
- Kamera tylna
- Płyta główna
- Wyświetlacz
- Dolny głośnik
- Obudowa
- Aparat TrueDepth
- ✓ Odporność na zachłapanie, wodę i pył: IP67*
- ✓ Osłona obiektywu ze szkła szafirowego
- ✓ Chirurgiczna stal nierdzewna



2018

iPhone 13

- Kieszeń na kartę SIM
- Bateria
- Haptyka
- Kamera tylna
- Płyta główna
- Wyświetlacz
- Dolny głośnik
- Górny głośnik
- Obudowa
- Aparat TrueDepth
- ✓ Odporność na zachłapanie, wodę i pył: IP68*
- ✓ Osłona obiektywu ze szkła szafirowego
- ✓ Chirurgiczna stal nierdzewna
- ✓ Ceramic Shield



2021

* Modele iPhone'a 7, iPhone'a X i iPhone'a 13 są odporne na zachłapanie, wodę oraz pył i zostały przetestowane w kontrolowanych warunkach laboratoryjnych. iPhone 7 i iPhone X uzyskały klasę IP67 zgodnie z normą IEC 60529 (maksymalna głębokość 1 m do 30 minut), a iPhone 13 uzyskał klasę IP68 zgodnie z normą IEC 60529 (maksymalna głębokość 6 m do 30 minut). Stopień odporności na zachłapanie, wodę oraz pył nie jest stały i może się obniżyć w efekcie normalnego zużycia. Nie należy ładować mokrego iPhone'a; podłącznik użytkownika zawiera instrukcje dotyczące czyszczenia i osuszania. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń po kontakcie z cieczą.

Konstruując trwałe sprzęt, zapewniając bieżące uaktualnienia oprogramowania oraz wygodny dostęp do napraw, sprawiamy, że konsumenci mogą dłużej korzystać z naszych urządzeń. Na przykład MacBook Pro działa średnio o 2–4 lata dłużej niż tradycyjne komputery PC¹. Produkty Apple mają zwykle wyższą wartość odsprzedaży i są częściej przekazywane nowym użytkownikom^{2,3,4}. Na przykład iPhone 12 i iPhone 13 zachowują większą wartość niż jakikolwiek inny model smartfona wydany w tym samym roku⁵. Projektując produkty tak, aby były trwałe, robimy to, co właściwe dla naszych klientów i dla planety, maksymalnie wykorzystując ograniczone zasoby, których używamy do ich wytwarzania.

Zwiększone wsparcie dotyczące sprzętu i oprogramowania

Oprócz tego, że zwiększamy trwałość urządzeń oraz możliwości ich naprawy:

- Zapewniamy serwis i części zamienne do produktów długo po ich ostatniej dystrybucji. Na przykład prawie wszystkie produkty Apple można serwisować lub naprawiać przez co najmniej siedem lat od daty ich ostatniej sprzedaży.
- Apple oferuje baterie do MacBooków Pro i MacBooków Air przez okres do dziesięciu lat od momentu ostatniej dystrybucji produktu do sprzedaży.
- iPhone korzysta z oprogramowania, którego wsparcie trwa zwykle o wiele dłużej niż w przypadku innych smartfonów^{4,8}. Na przykład system iOS 15, nasze najnowsze wydanie, jest obsługiwany przez modele aż do iPhone'a 6s (2015 r.).
- MacOS Monterey, aktualna główna wersja systemu macOS, obsługuje notebooki wydane od 2015 roku.

Często zadawane pytania

W jaki sposób klienci — także ci z obszarów wiejskich, którzy nie mają w pobliżu Apple Store — mogą skorzystać z serwisu lub naprawy swoich urządzeń?

Klienci mogą uzyskać dostęp do sieci serwisowej i naprawczej Apple na wiele sposobów, nawet z obszarów wiejskich. Staraliśmy się rozbudować sieć serwisów, aby klienci mieli wygodny dostęp do napraw nie tylko w sklepach Apple Store, ale także w Autoryzowanych Serwisach Apple i u Niezależnych dostawców usług naprawczych. Na przykład w USA ośmiu na dziesięciu klientów Apple znajduje się w odległości 20 minut od Autoryzowanego Serwisu Apple. Odwiedź stronę <https://getsupport.apple.com/> lub pobierz aplikację Wsparcie Apple z App Store, aby znaleźć Autoryzowany Serwis Apple. Jeśli klienci nie mogą uzyskać dostępu do żadnego z tych dostawców, mogą również skontaktować się ze Wsparciem Apple, aby skorzystać z opcji wysyłki, która jest dostępna dla większości produktów Apple. Klienci zainteresowani samodzielną naprawą swoich urządzeń mogą również wybrać opcję Samoobsługowej Naprawy.

Dlaczego Apple stosuje kleje w produktach?

Kleje są niezbędne w nowoczesnych urządzeniach elektronicznych. Są mocne i lekkie oraz pomagają zapewnić wodoodporność urządzeń, uszczelniając wewnętrzne komponenty przed płynami i rozlaniami. Urządzenia wykorzystujące kleje są również bardziej wydajne materiałowo i umożliwiają korzystanie z technologii takich jak wyświetlacze Super Retina XDR. Ponadto niektóre kleje są odwracalne, co pozwala na serwisowanie i naprawę urządzeń. Na przykład baterie iPhone'a są przyklejane za pomocą kleju rozciągliwego, który można usunąć, pociągając za wypustkę.

Dlaczego naprawy w firmach zewnętrznych są czasem tańsze niż naprawy wykonywane w sieci Apple?

Apple jest zdania, że najbezpieczniejsze i najbardziej niezawodne są naprawy wykonywane przez przeszkolonego technika przy użyciu oryginalnych części, narzędzi, procesów i metod diagnostycznych Apple. Oryginalne części i narzędzia Apple są odpowiednio projektowane, rygorystycznie testowane i dostosowywane do każdego produktu, aby zapewnić najwyższą jakość, integralność, bezpieczeństwo i ochronę środowiska.

Nieoryginalne części lub narzędzia używane do napraw mogą być tańsze, ale nie możemy zagwarantować ich bezpieczeństwa i niezawodności.

Dlaczego narzędzia Apple są droższe od narzędzi innych firm?

Nasze narzędzia są projektowane przez profesjonalnych serwisantów w celu zapewnienia takiej samej wydajności, jak narzędzia fabryczne używane do wytwarzania produktów Apple. Zostały one również zaprojektowane tak, aby można ich było używać do wielu modeli produktów. Na przykład dzięki zastosowaniu wymiennych, specyficznych dla danego produktu podstawek do naprawy, prasa do wyświetlaczy i prasa do baterii są zgodne ze wszystkimi urządzeniami iPhone wydanymi w ciągu ostatnich 7 lat.

Dlaczego Apple nie udostępnia schematów do wykorzystania przy naprawach na poziomie płytek?

Eksperti branżowi i eksperci w dziedzinie napraw są zgodni, że zdecydowaną większość napraw na poziomie płytek najlepiej wykonywać w warunkach fabrycznych przy użyciu specjalistycznego sprzętu zdolnego do uzyskania wysokiej jakości, niezawodnych i powtarzalnych wyników, spełniających standardy producenta oryginalnego sprzętu (OEM)^{9,10}. Na płytkach znajduje się wiele małych elementów niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania urządzenia. Na przykład elementy typu BGA (ball grid array) wymagają specjalistycznego sprzętu do ich naprawy, który ze względu na koszt i złożoność jest ograniczony do fabryki lub zaawansowanych środowisk naprawczych^{10,11}. Dlatego naprawy na poziomie płytek, szczególnie te obejmujące elementy lutowane, najlepiej zlecać certyfikowanym technikom, którzy stosują kontrolowane procesy, kalibrowany sprzęt fabryczny i rygorystyczne testy.

Dlaczego do ukończenia naprawy Apple wymaga użycia pakietu Konfiguracja systemu?

Konfiguracja systemu to oprogramowanie ponaprawcze, które kończy naprawę z użyciem oryginalnej części Apple, zapewniając, że została zainstalowana oryginalna część Apple — zaprojektowana, przetestowana i wyprodukowana zgodnie ze standardami jakości i wydajności Apple. Proces Konfiguracja systemu uruchamia się w kilku celach, które różnią się w zależności od wymienianej części. Na przykład wyświetlacze, aparaty i czujniki oświetlenia zewnętrznego mają wartości kalibracji, które są dostosowywane do każdej części podczas produkcji. Przeniesienie tych wartości zapewnia maksymalną wydajność i jakość po naprawie.

W jaki sposób Samoobsługowa Naprawa wpływa na gwarancję produktu klienta?

Samoobsługowa Naprawa nie ma wpływu na gwarancję produktu klienta, jednak wszelkie problemy lub uszkodzenia spowodowane przez klienta w trakcie naprawy nie będą podlegać gwarancji Apple.

Źródła

1. Hammer, John, „Do MacBooks Really Last Longer? And Why?“, *Gizbuyer Guide*, 11 maja 2020 r.
2. Kantar WorldPanel ComTech, dane dla USA, 12 miesięcy kończących się w czerwcu 2017 r.
3. Turner, Ash, „2020 - 2021's Phone Depreciation Report“, *BankMyCell*.
4. Cunningham, Andrew, „iPhone vs. Android: Which Is Better for You?“, *New York Times Wirecutter*, 27 stycznia 2021 r.
5. „Smartphone Depreciation Calculator“, *SellCell*, 7 lutego 2022 r.
6. Spoonauer, Mark, „iPhone 13 battery life tested: All four models compared“, *Tom's Guide*, 24 września 2021 r.
7. „Allstate Protection Plans Tests the New iPhone 12“, *Allstate Protection Plans*, 26 października 2020 r.
8. Galvez, Alec, „Android Vs. Apple: Why Do Android Phones Only Have Limited Support Compared to Apple?“, *Tech Times*, 17 lipca 2021 r.
9. „Authorized Service Provider Certification Program“, *Cellular Telecommunications and Internet Association*, październik 2019 r.
10. „Policies and Procedures for CTIA Certification Authorized Service Centers“, *Cellular Telecommunications and Internet Association*, sierpień 2020 r.
11. „How to Solder Ball Grid Arrays“, *Electronics Notes*.