

Serwisowanie i użytkowanie sprzętu muzycznego

Pisząc w poprzednich artykułach o wzmacniaczach i zestawach głośnikowych, wspominałem kilkakrotnie o problemach z serwisowaniem sprzętu. Chciałbym nieco rozwinąć ten temat, gdyż praktyka pokazuje, że jest to bardzo istotna kwestia, szczególnie w odniesieniu do wyrobów, które z założenia mają służyć jako narzędzia pracy.

Do napisania tego odcinka zainspirowały mnie moje osobiste doświadczenia z ostatnich tygodni, kiedy to uległ uszkodzeniu mój faks, drukarka oraz (prawo serii?) telewizor. Wszystkie te urządzenia to produkty koncernów o światowym zasięgu, każde z nich oddałem do firmowego serwisu. Efekt? Oto pisemna diagnoza serwisu w przypadku faksu – cytuję dosłownie: „odpalony zasilacz”, brak części – naprawa niemożliwa. Drukarka – telefon z serwisu: „Pan zostawił u nas drukarkę do naprawy? Proszę odebrać towar.” Gdy zapytałem, ile będzie kosztowała naprawa, dość miły pan odpowiedział, że nie naprawili, bo czegoś tam nie mają i że zapłacę tylko za ekspertyzę. Tylko 70 zł za usługę, a sprzęt nadal nie będzie sprawny. Co do telewizora, to jak na razie serwis walczy z nim od dwóch tygodni. Ciekawe czy też zasugerują mi w końcu kupno nowego...

Kompetencje serwisu

Oto kilka przykładów z naszego „podwórka” opisujących mi przez klientów.

Pewien DJ kupił sobie odtwarzacz CD z najwyższej półki, który po miesiącu odmówił posłuszeństwa. Trafił oczywiście do firmowego serwisu. Klienta proszono o kontakt za mniej więcej tydzień. Klient odczekał swoje, dzwoni i pyta, jak sprawy się mają. Uzyskuje odpowiedź, że są na dobrej drodze, bo serwisant już zajął się urządzeniem. Po kolejnym tygodniu otrzymuje informację, że serwisant „walczy”. Po trzech tygodniach udaje się do serwisu osobiście, aby usłyszeć, że prawdopodobnie uszkodzona jest płyta główna, ale żeby nie tracił nadziei (przypominam, że sprzęt jest na gwarancji i że jest narzędziem pracy). Żeby nie przeciągać opowieści: po trzech miesiącach serwis uznał, że

nie da rady, „podał się” i stwierdził, że trzeba sprowadzić nową płytę zza oceanu.

Inny z kolei klient oddał do serwisu końcówkę mocy. Poproszono o kontakt w ciągu kilku dni. Zadzwoń więc i z radością dowiedział się, że sprzęt jest naprawiony. Jedzie, patrzy i sprawa wydaje mu się lekko podejrzana, bo wzmacniacz stoi zapakowany i zaklejony taśmą w pudełku dokładnie w tym miejscu, w którym go poprzednio postawiono. Ale miły pan twierdzi, że został sprawdzony i jest w porządku. Nawet nie chciał pieniędzy. Klient zabiera towar, jedzie na imprezę i okazuje się, że jeden kanał jak nie działał, tak nie działa. Dzwoni do serwisu, przypomina że niedawno był i uzyskuje informację od innego pana, że mieli sprawdzić, ale uwaga! – smakowity dowcip: nie mieli odpowiedniego kabelka (!), gdyż w tym wzmacniaczu na jednym gnieździe speakon (tzn. udającym firmowe gniazdo o tej nazwie) wyprowadzone są oba kanały wyjściowe i trzeba sobie polutować taki kabelek nietypowy, co – jak widać, przekroczyło kompetencje serwisu. A dodam, że wystarczyło wymienić wspomniane gniazdo, które po prostu nie kontaktowało.

Inny klient nabył w leasingu cały zestaw do dyskoteki: dwa subwoofery na głośnikach 2x 18”, oraz, w innej firmie, cztery zestawy szerokopasmowe. „Górki” nie wytrzymały nawet jednej dyskoteki, bo podana na nich moc była, delikatnie mówiąc, nieco zawyżona, doły zaś skapitulowały po bodaj czterech imprezach. Klient wymontował więc głośniki i pojechał do sprzedawcy w celu egzekwowania gwarancji. Sprzedawca z rozbijającą uprzejmością stwierdził, że głośników to oni nie naprawiają, a zresztą i tak gwarancja nie obejmuje takich uszkodzeń. „Co w takim razie pan mi zaproponuje, abym mógł używać zakupione niedawno za po-

nad 13 tysięcy złotych kolumny?” – spytał lekko zdenerwowany klient. „No wie pan, możemy ewentualnie sprowadzić nowe głośniki...” Klient opuścił serwis i trafił do mnie – stąd znam tę historię. A przy okazji: głośniki, które wymontował z kolumn, nie miały nic wspólnego z nazwą, która widniała na firmowym logo w kolumnach, ale to już zupełnie inna historia...

Sprzęt na lata czy jednorazowego użytku?

Przykładów takich, jak wymienione powyżej, znam naprawdę sporo. Daje się bowiem zauważyć coraz powszechniejsza tendencja, zarówno ze strony dealerów, jak i producentów, do traktowania swoich wyrobów trochę jak artykułów jednorazowego użytku. Nabywca stoi więc przed sporym dylematem, jeśli nie jest pewien, czy zakupiony sprzęt będzie mógł mu służyć dłużej niż do czasu pierwszej awarii.

Spójrzmy nieco szerzej na ten problem z pozycji producenta, dealera i użytkownika. Wiele firm już na etapie projektowania przyjmuje założenie, że kwestie serwisowe są na odległym miejscu, liczy się przede wszystkim prostota technologiczna oraz maksymalna oszczędność w kwestii komponentów i siły roboczej, co przekłada się na obniżkę kosztów i zwiększenie konkurencyjności. W związku z powyższym, część urządzeń z założenia bardzo trudno poddaje się naprawom lub też naprawy te są tak kosztowne, że w zasadzie bardziej opłaca się kupić nowe. Są też firmy, które w ogóle nie przewidują napraw swojego sprzętu. W okresie gwarancyjnym jest on wymieniany na nowy, a po gwarancji... No cóż, jeśli pewien koncern o światowym zasięgu, bardzo popularny ze

względu na atrakcyjne ceny (choć nie tylko), nie jest zainteresowany w utworzeniu w 40-milionowym kraju firmowego serwisu, to chyba powinno to wywołać jakieś refleksje u potencjalnego nabywcy.

Zaawansowane technologie cyfrowe z kolei, skazują użytkownika na korzystanie wyłącznie z firmowych serwisów. Czasy domorosłych specjalistów, wyposażonych w lutownicę, a czasem w generator i oscyloskop, potrafiących naprawić zarówno końcówkę mocy, jak i telewizor czy żelazko, powoli odchodzą do przeszłości. Jest to proces nieunikniony, zważywszy na coraz większy stopień zaawansowania technologicznego współczesnej aparatury audio.

Światelko w tunelu?

Wydawało by się, że wyjściem z nieco „patowej” sytuacji mogłoby być preferowanie producentów krajowych, którzy w niektórych obszarach rynku całkiem udanie konkurują z potentatami w branży. Skoro dostęp do takiego wytwórcy jest o wiele łatwiejszy, to kwestie ewentualnych napraw powinny być teoretycznie łatwiej rozwiązywane. Założenie słuszne, ale jak pokazuje praktyka, niestety, nie zawsze się sprawdza. Trafił do mnie do naprawy wzmacniacz, wyprodukowany kilka lat temu przez jedną z polskich firm, która już od bardzo dawna istnieje na rynku. Dlaczego do mnie? Ano dlatego, że właściciel sprzętu został poinformowany przez producenta o zaprzestaniu produkcji tego wyrobu, w związku z czym producent nie wykonuje napraw. Ciekawe podejście, prawda? Przypominam, że nie był to sprzęt z czasów komuny, ba, nawet nie z ubiegłego wieku, tylko kupiony bodaj trzy lata temu. Inną kwestią jest, że po obejrzeniu tego „wynałazku” nie zdecydowałem się na naprawę, gdyż uznałem, że po prostu szkoda wysiłku na poprawianie czegoś, co w ogóle nie powinno trafić do sprzedaży. Być może jest to odosobniony przypadek, ale jak widać, trzeba zachować czujność. Skądinąd wiadomo, że nawet duże, zachodnie firmy, nie zapewniają serwisu w przypadku wyrobów zakupionych w dawniejszych latach i tak np. pewien producent głośników gwarantuje dostępność kompletów naprawczych jedynie w okresie pięciu lat od zakończenia produkcji danego modelu.

Opłacalność napraw sprzętu z dolnej półki

Inni producenci, mniej znani, często oferują swoje produkty na bazarach czy giełdach internetowych, kusząc niską ceną i czasem ładnym opakowaniem. Jeśli jednak zajrzemy do środka, włos się jeży na głowie. Żeby nie być gołosłownym, na zdjęciu pokazuję zwrótnicę wymontowaną z kolumny takiego właśnie producenta – komentarz chyba jest zbyteczny... Takie „wynałazki” w ogóle nie podlegają żadnym regułom w kwestii serwisowania. Najczęściej po prostu można co najwyżej wykorzystać obudowę na opał, o ile komuś nie przeszkadzają kwestie zdrowotne, gdyż jak wiadomo, kleje używane w produkcji płyt stolarskich mają nie najlepszą opinię u ekologów i lekarzy. Często można natknąć się na forach internetowych na różne dyskusje, odnoszące się do kwestii opłacalności inwestowania w przeróbkę i modernizację sprzętów podobnej klasy. Uważam, że na ogół są to przedsięwzięcia zupełnie nieopłacalne. Zdecydowanie lepiej pogodzić się z faktem, że korzystniej na przyszłość zainwestować w wyrób z trochę wyższej półki, aby uniknąć problemów z utylizacją.

Nieumiejętna obsługa, czyli awarie, których można było uniknąć

Inną kwestią jest fakt, że niestety wielu użytkowników nie ułatwia życia serwisantom, traktując swój sprzęt, delikatnie mówiąc, po macoszemu. Czasami wręcz nie mogę wyjść z podziwu, jak można dopuścić we własnym zakresie do takiej dewastacji urządzeń, za które przecież kiedyś zapłaciło się własnymi pieniędzmi. Mówię tu o klientach indywidualnych, bo poszanowanie dla tzw. dóbr społecznych (np. w domach kultury czy szkołach) to jeszcze inna, choć nie mniej ciekawa kwestia. Ale na chwilę zatrzymam się jednak przy tej ostatniej grupie użytkowników, bo warto zauważyć, że właśnie brak fachowej obsługi w tego typu instytucjach prowadzi do niepotrzebnych uszkodzeń sprzętu. Podam przykład z własnej praktyki: przygotowałem kilka lat temu zestaw nagłaśniający dla pewnej szkoły podstawowej. Jak to często bywa, zamówienie spłynęło pod sam koniec roku, gdyż szkoła musiała wydać przyznane fundusze, które w innym wypadku by przepadły (kto pamięta czasy komuny, ten skonstatuje, że niewiele się w tym zakresie zmieniło). Oczywiście kategorycznie zażyczyłem sobie, żeby dyrekcja wyznaczyła osobę, którą przeszkolę w obsłudze aparatury, aby uniknąć obsługiwaną jej przez przypadkowe osoby. Do tej roli został wyznaczony całkiem, jak się okazało, „kumaty” pan od WF, więc wszystko poszło sprawnie i sprzęt na tydzień przed Wigilią został podłączony i uruchomiony. Dosłownie w przeddzień uroczystości świątecznych dostałem telefon, że coś się popsuło. Pani dyrektor błaga o ratunek, więc jadę i co się okazuje? Otóż, pana od WF nie ma, kolumny rozstawione, kabelki (4 sztuki) podłączone, a wzmacniacz nie daje znaku życia. Sprawdzam, gdzie idą te kabelki i okazuje się, że jeden łączy wyjście lewego kanału wzmacniacza, z wyjściem kanału prawego... Tak po prostu! Szukam osoby, która wykazała się taką niespotykaną inwencją i co się okazuje? Otóż połączeń dokonana szkolna katechetka, na którą widocznie tego dnia nie spłynęła łaska oświecenia. Sam byłem ciekaw, jak bardzo ucierpią



Wzmacniacz, którego właściciel zapomniał, że czasem trzeba przeczyścić jego wnętrze.

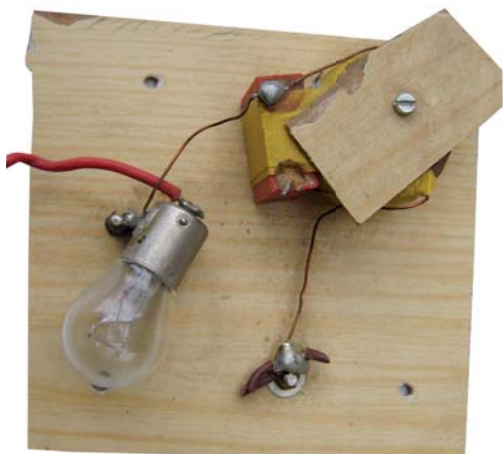
końcówka, bo przyznam, że nie robiłem wcześniej takich testów, ale na szczęście okazało się, że uległ przepaleniu tylko bezpiecznik sieciowy. Ta prawdziwa historia niech będzie ostrzeżeniem dla osób odpowiedzialnych za sprzęt w podległych im placówkach użyteczności publicznej. Wiem, że trudno o dobrego akustyka za oferowane tam wynagrodzenie, a czasem w ogóle nie ma nawet takiego etatu, ale zdecydowanie odradzam, aby powierzać obsługę sprzętu przypadkowym osobom, bez podstawowej wiedzy na ten temat.

O narzędzie pracy warto dbać

Wracając do indywidualnych użytkowników: na zdjęciu prezentuję wzmacniacz, którego właściciel zapomniał, że czasem trzeba przeczyścić jego wnętrze. Żałuję, że nie zrobiłem fotki kolumny, której głośniki zjadły myszy, bo była trzymana w piwnicy i zwierzątko dostały się do środka przez niezabezpieczony otwór bass-reflex. Szkoda, że tylko część klientów docenia walory futerałów i pokrowców, przez co czasem sprzęt użytkowany od roku wygląda, jakby był kupiony za czasów Gierka. Dziwię się, że nie wszyscy zdają sobie sprawę z faktu, że kabel antenowy nie powinien być wykorzystywany do połączeń audio, albo, że połączenia kabli z wtykami na plaster, bez użycia cyny, to dość słaby pomysł na pewny kontakt. Mogę wspomnieć jeszcze o zamianie nominalnych bezpieczników na większe, bo akurat takie były do dyspozycji, lub o dostarczeniu do naprawy sprzętu, z którym już usiłował walczyć lokalny majsterklepka albo zupełnie niezorientowany w temacie właściciel. Zdecydowanie odradzam takie praktyki, jako że często prowadzą one do lawinowego wzrostu kosztów naprawy i bardzo ją potrafią skomplikować.

Dealer też nie ma łatwego życia

Duże firmy, co zrozumiale, korzystają z sieci dealerów, którzy z założenia powinni zapewnić usługi serwisowe na właściwym poziomie. Tyle, że czasami trudno jest mimo ich szczerych chęci, wyegzekwować od producentów dokumentację techniczną czy dostęp do części zamiennych, nie mówiąc już o takim „drobiazgu” jak przetłumaczona na język polski instrukcja obsługi. Co prawda w tej kwestii sytuacja nieco się poprawia, gdyż od momentu wejścia do UE producenci podobno są zobowiązani do oferowania wyrobów z instrukcją w języku kraju, na którym ten towar jest sprzedawany. Niestety, daleko jeszcze do ideału w tym temacie. W przypadku sprzętu muzycznego sprzedawanego w niewielkich ilościach tłumaczenie często skomplikowanych, wielostronicowych instrukcji jest bardzo kosztowne, a potem jeszcze trzeba zainwestować



Inni producenci, mniej znani, często oferują swoje produkty na bazarach czy giełdach internetowych, kusząc niską ceną i czasem ładnym opakowaniem. Jeśli jednak zajrzemy do środka, włos się jeży na głowie.

w druk itp. Tak więc póki co, nie zawsze możemy liczyć na takie udogodnienie, ale mam nadzieję, że z czasem i tutaj zajdą korzystne zmiany.

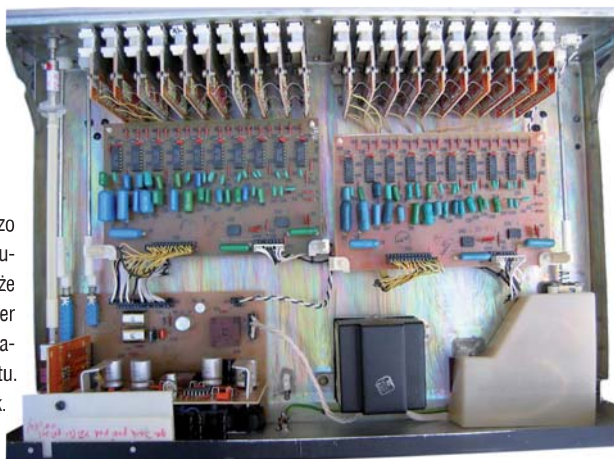
Jak to drzewiej bywało...

W tym miejscu wtrącę moje osobiste, bardzo miłe doświadczenie z pewną firmą produkującą miksery. Kilkanaście lat temu (myślę, że ponad 15) trafił do mnie uszkodzony mikser pewnego angielskiego producenta. Napisałem do firmy prośbę o przysłanie schematu. W odpowiedzi otrzymałem grubą na ok. 100 stron instrukcję serwisową oraz list, w którym przepraszałi za kłopot (!) oraz deklarowali wszechstronną pomoc w razie ewentualnych problemów z naprawą. Dziś pewnie odesłaliby mnie do serwisu, a ten, o czym miałem okazję wielokrotnie się przekonać, ma najczęściej kategoriyczny zakaz udostępniania wszelkich materiałów tego typu. Trochę to dziwne, bo jak się poszpera, to wiele schematów stosunkowo łatwo można zdobyć w internecie. Konkurencja, jak zechce, to i tak rozbierze i skopiuje urządzenie czy konkretne „patenty”, a zwykły użytkownik ma tylko niepotrzebny kłopot, bo jest skazany na czasem jedyny w kraju serwis. Mój przyjaciel, jeden z najstarszych w Polsce producentów mikserów, Zbyszek Piechota z Głowna, do wszystkich sprzedawanych urządzeń zawsze dołączał nie tylko komplet schematów, ale również i rozrys wszystkich płytek drukowanych. Dzięki temu urządzenia te mogły być np. serwisowane bez problemu w... Afryce (!), bo i tam trafiały w dawnych czasach. Podobną, chwalebna praktykę stosowali również producenci z byłego ZSRR – do dziś mam działających klika urządzeń, które reprezentują czasem zaskakująco wysoki poziom i co ważne, nawet jak się popują, to załączona dokumentacja umożliwi łatwą naprawę. Dla zainteresowanych załączam zdjęcie korektora wyprodukowanego na Wschodzie w roku 1989. Zwracam uwagę, że potencjometry są faktycznie 24-pozycyjnymi przełącznikami umożliwiającymi nastawy z dokładnością do 1 dB. Odstęp od szumów w korektorze wynosi 100 dB, pasmo 10 Hz - 150 kHz, zniekształcenia harmoniczne i intermodulacyjne na poziomie 0,01%. Co ważne, jak do tej pory, z dołączonej dokumentacji skorzystałem tylko raz, żeby odnaleźć zły styk na jednym z konektorów... Szkoda, że mimo starań, nie mogę uzyskać schematów posiadanych przeze mnie współczesnych urządzeń tego typu, choć pewnie i tak bym ich nie próbował naprawiać – technologia montażu powierzchniowego (SMD) trochę zniechęca do tego typu działań.

Cóż, żyjemy teraz w zjednoczonej Europie oraz w erze globalizacji, ale miło jest wspominać nie-rzad dawne czasy...

O co warto spytać dealera?

Niestety, wielu sprzedawców nie zapewnia odpowiedniej jakości serwisu. Ba, często w ogóle takowego nie posiada, a klienci w tej kwestii wprowadzani są po prostu „w maliny”. Kiedyś jeden z moich znajomych



Korektor wyprodukowany na Wschodzie w roku 1989.

muzyków kupił w takiej, co prawda, nieistniejącej już firmie wzmacniacz i gdy odmówił posłuszeństwa, to na naprawę czekał (uwaga, to nie żart!) prawie rok! W końcu odpuścił, gdy usłyszał (również niestety), że statek, który wiozł zamówione tranzystory, nieszczęśliwie zatonął. A tak na marginesie – zamienniki tych tranzystorów kupiłem w sklepie w Warszawie i wzmacniacz naprawiłem w ciągu tygodnia. Oczywiście, choć istnieją również rzetelni sprzedawcy, to jednak przeciętny nabywca może mieć problem z obiektywną oceną. Warto w tym celu poszperać w sieci – tam dość często rozżaleni klienci opisują swoje doświadczenia w tym względzie. Brak reakcji ze strony sprzedawcy powinien wzbudzić poważne wątpliwości.

1. Poproś sprzedawcę o cennik podzespołów

Uważam, że w przypadku niektórych wyrobów takich jak np. zestawy głośnikowe, warto poprosić sprzedawcę o cennik podzespołów, czy jak kto woli, kompletów naprawczych. Jeśli takiego nie otrzymamy, to sprawa od razu powinna wydać się podejrzana, bo skoro nie ma cennika, to pewnie trudno będzie wyegzekwować skuteczną naprawę. Czasem warto dotrzeć do bezpośredniego importera sprzętu, gdyż placówki detaliczne (sklepy) na ogół nie mają żadnej wiedzy ani kompetencji w kwestii napraw. Choć oczywiście zawsze dostaniemy pisemną gwarancję (którą warto dokładnie

przestudiować), to w przypadku usterki niejednokrotnie czekać nas mogą traumatyczne przeżycia.

2. Poproś o pokazanie pomieszczeń serwisu

Uważam, że jeśli nabywamy sprzęt u oficjalnego dystrybutora, nie będzie niczym niewłaściwym, jeśli poprosimy o pokazanie (choćby przez szybę) pomieszczeń serwisu, bo może się okazać np. że tak naprawdę serwis prowadzi u siebie w domu przystojniowy Pan Władek, jeśli akurat ma czas. Inna sprawa, że widok w dużym serwisie całych regałów wypełnionych uszkodzonym sprzętem, może z lekka zniechęcić do kupna. Ale uspokajam: nie istnieją produkty, które się nie psują!

3. Spróbuj uzyskać informację na temat umowy odnośnie sprzedaży danego wyrobu z jego producentem

Można spróbować również uzyskać w miejscu zakupu informację na temat istnienia oficjalnej umowy odnośnie sprzedaży danego wyrobu z jego producentem. Jeśli takowa istnieje, to przynajmniej teoretycznie możemy „poskarżyć się” na dealera bezpośrednio u producenta, a ten powinien skierować nas do odpowiedniego serwisu.

4. Niechć krajowych serwisów znanych firm do napraw urządzeń niezakupionych u krajowych przedstawicieli

Jeszcze inna kwestia to niechęć krajowych serwisów znanych firm do napraw urządzeń niezakupionych u krajowych przedstawicieli. Choć i tutaj zachodzą już pozytywne zmiany, to jeszcze całkiem niedawno zakup urządzenia za granicą często wiązał się z ryzykiem przystojniowego pocałowania kłamki w krajowym serwisie, szczególnie gdy naprawa miała być wykonana w ramach gwarancji.

5. Nieuznawanie na terenie Europy gwarancji na towar zakupiony w USA

Warto również uczulić nabywców, że wiele firm prowadzi politykę nieuznawania na terenie Europy gwarancji na towar zakupiony w USA. Choć kurs dolara wielu skłania do zakupów właśnie za oceanem.

Podsumowanie

Decyzja o nabyciu aparatury mającej służyć długo i bezawaryjnie powinna być podejmowana z rozważą i przy uwzględnieniu wielu czynników, o których pokrótce wspominałem w niniejszym artykule. A jeśli już staniemy się szczęśliwymi posiadaczami wymarzonego sprzętu, warto zadbać o właściwą jego eksploatację, co zaskakująco często bywa niedocenianym czynnikiem sukcesu. Zawsze warto kierować się zasadą, że oszczędzając nadmiernie na starcie, możemy utrudnić sobie dotarcie do mety.

Piotr Peto
PMP Electronics