

Die Tipps haben nicht geholfen? Die Software ist geprüft?

Vor dem Einsenden gibt es noch drei weitere Möglichkeiten:

2

Software aktualisieren

Nur die neueste Software stellt sicher, dass das Smartphone auch die aktuellen Patches enthält und an die fortgeschrittene technische Umgebung angepasst ist. Unter **Einstellungen** ► **Über das Telefon** ► **Softwareupdate** können Sie dies einfach überprüfen.

3


Gerät-Reset



In der Werkstatt wird das Gerät ohnehin auf die Grundeinstellungen zurückgesetzt. Wenn eine Datensicherung erstellt wurde oder die Daten in der Google-Cloud gespeichert sind, können Sie ohne Risiko einen Reset machen. Das erspart Ihnen unter Umständen eine Einsendung. Unter **Einstellungen** ► **Sichern & Zurücksetzen** ► **Auf Werkszustand zurücksetzen** entsteht wieder der Auslieferungszustand.

4

Xperia™ Care Hotline

Manche Probleme sind etwas kniffliger zu lösen. Unsere Spezialisten an der Hotline helfen gern. Erreichbar über unsere Webseite per Chat oder Mail sowie telefonisch unter:

 **0211 993 342020** (zum Ortstarif) | Mo. – Fr. 8.00 – 18.00 Uhr | Sa. 9.30 – 18.00 Uhr

 **support@sonymobile.com**  **support.sonymobile.com/de**

Das Gerät zur Reparatur einsenden

Sie haben die Möglichkeit, das Gerät in unser Servicecenter zu schicken. Die Werkstatt wird den Schaden an dem Smartphone prüfen. Führen Sie bitte vor dem Versand eine Datensicherung durch, da alle Daten des Smartphones in unserer Werkstatt gelöscht werden. Sollte das Gerät nicht innerhalb der Garantie repariert werden können, wird ein Kostenvoranschlag erstellt.

Details zu den Kosten finden Sie auf unserer Webseite bei der Erstellung des Reparaturauftrags: **mysupport.sonymobile.com/de/support**.