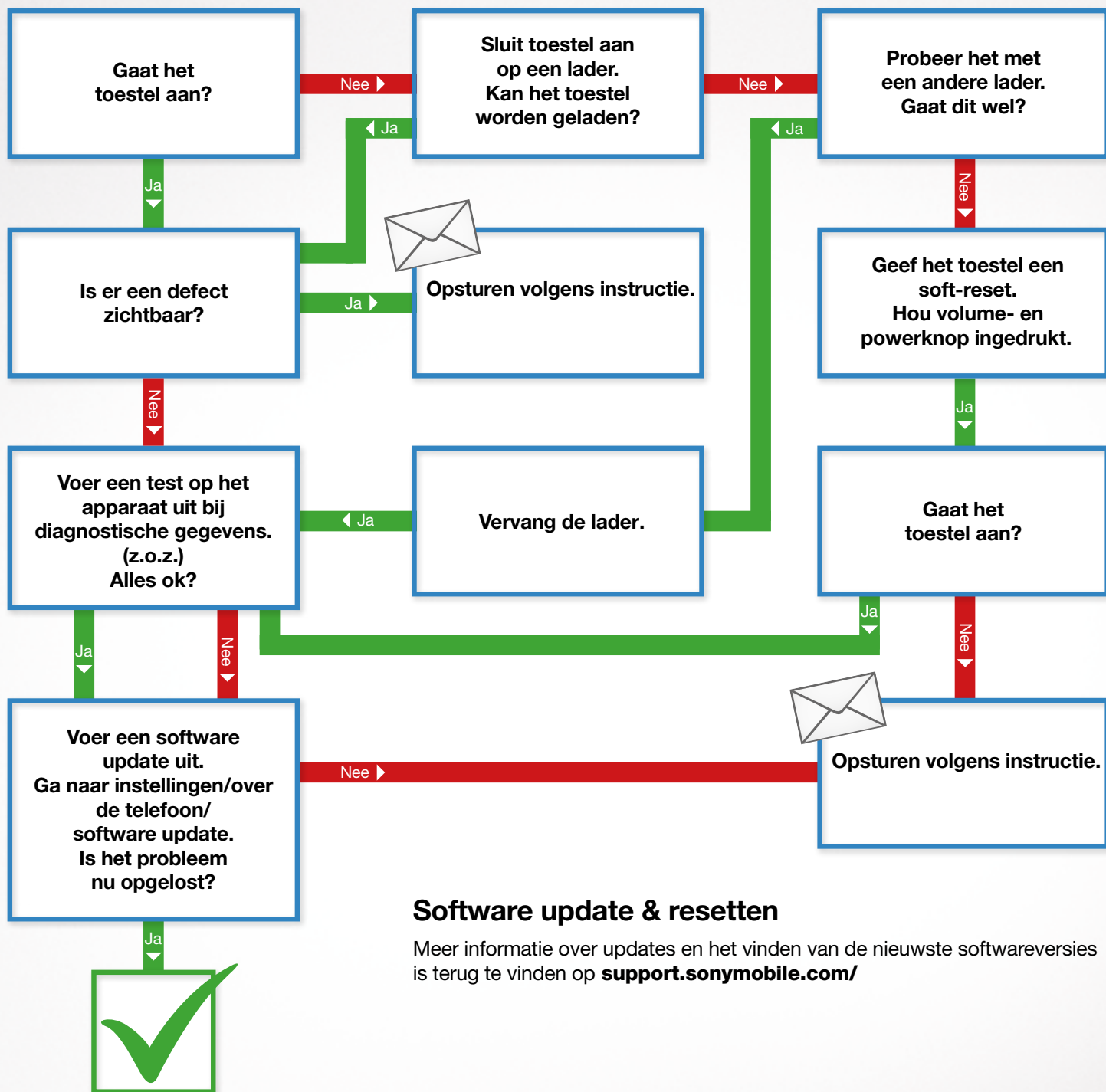


# Eerste hulp bij Xperia

Heeft u een klant met toestelproblemen? Dit schema kan helpen!



## Software update & resetten

Meer informatie over updates en het vinden van de nieuwste softwareversies is terug te vinden op [support.sonymobile.com/](http://support.sonymobile.com/)

## Instructie opsturen voor repair

- Het toestel moet teruggestuurd worden. Ons repair center bepaalt of het binnen de garantie valt.
- Geef geen oordeel over wat er wel of niet moet gebeuren, probeer niet zelf reparaties uit te voeren en laat dit ook niet door anderen doen dan ons repair center.
- Wanneer een toestel wordt geopend of gerepareerd door iemand anders dan een door Sony Mobile aangewezen repair center, dan vervalt de garantie.
- Sony Mobile maakt gebruik van 2 repaircentra; Teleplan & Dynafix. Transport naar deze repaircentra kan worden georganiseerd door bijvoorbeeld Diffusion Internationale Luxembourg Tel: (00352) 26 11 00 - 1.
- Vragen over een uitstaande reparatie? Neem contact op met het callcenter op **\*078 790078\***
- Thuis uw toestel laten ophalen! Maak gebruik van ons "Direct Consumer Repair" neem contact op met ons Callcenter, zij kunnen een ophaling kosteloos bij de klant thuis regelen.

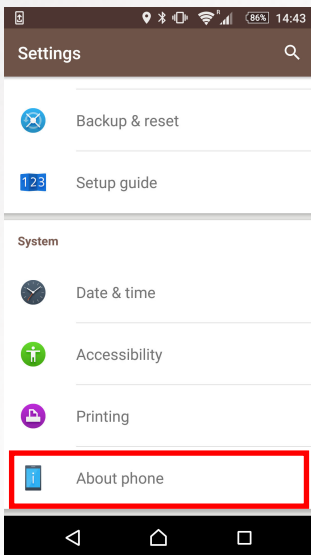
**SONY**

# Eerste hulp bij Xperia

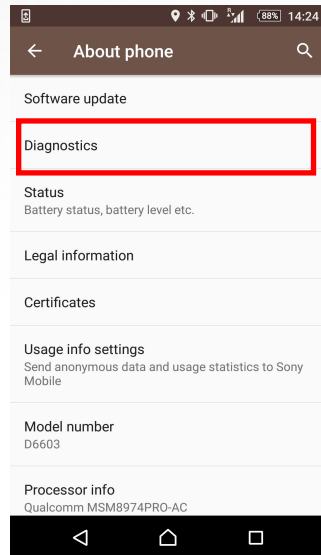
Zo test u het toestel op diagnostische gegevens

Problemen met het een toestel zijn vaak te traceren via de diagnostische gegevens. Door de telefoon te testen en te kijken bij apparaatinformatie ziet u welke applicaties voor problemen zorgen en verwijderd moeten worden. Tevens ziet u of het toestel de laatste software heeft.

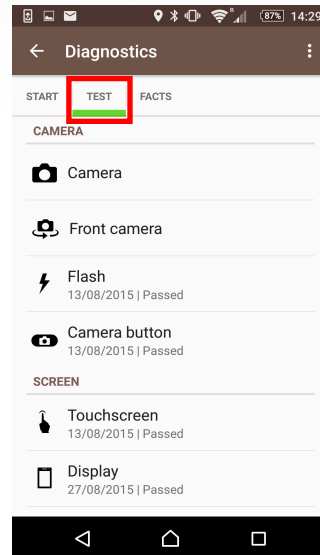
## Apparaat testen



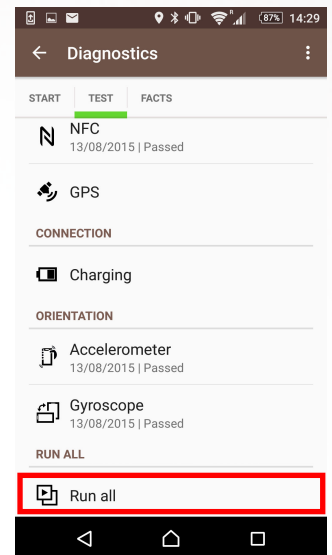
Ga naar:  
instellingen / over de telefoon.



Ga naar:  
diagnostische gegevens.

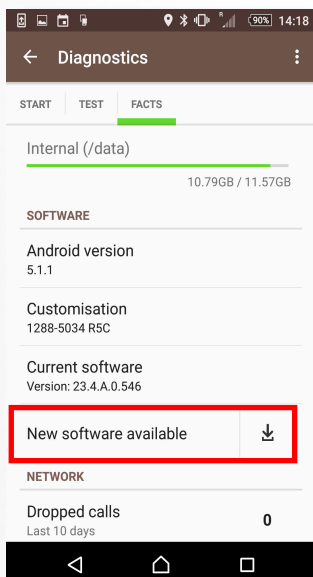


Ga naar:  
apparaat testen.



Voer alle tests uit en  
ontdek wat er niet werkt.

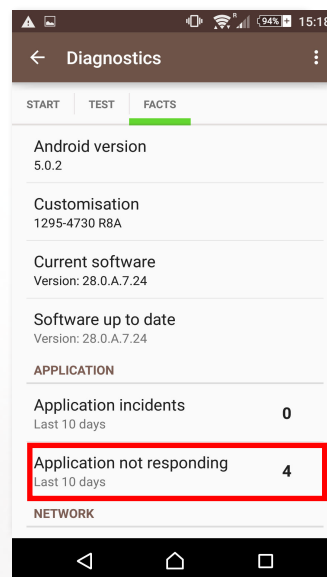
## Diagnostische informatie



Ook hier ontvangt u de melding dat er een nieuwe software update beschikbaar is. Zorg ervoor dat u altijd voorzien bent van de laatste update!



In plaats van  
apparaat testen kiest u  
voor feiten.



Bij applicaties ziet u welke niet reageren/vastlopen. Ook ziet u afgebroken gesprekken en het aantal keren systeem herstart. Klik erop voor details.

**Heeft de klant nog een vraag?**

Dan kan hij /zij ook direct met onze Callcenter bellen: **078 790078**.