

A woman with long blonde hair, smiling, stands behind a workbench in a workshop or garage. She is wearing a grey t-shirt under a dark blue apron. The background is blurred, showing green foliage and workshop lights.

**Så tar du hand
om dina grejer.**

Innan du behöver oss.



Innan du lämnar in din enhet.

För att vi ska kunna hjälpa dig så smidigt som möjligt behöver du gå igenom stegen till höger innan du lämnar in din trasiga enhet.

1. Säkerhetskopiera din data.

Se till att dina bilder, kontakter och annat viktigt är sparad – vi kan tyvärr inte ansvara för innehållet på din enhet. Om du inte vet hur du gör en säkerhetskopiera kan du fråga någon av våra säljare om tips och råd. Vi erbjuder också en lånetelefon vid service och hjälper dig att föra över din data dit.

2. Stäng av ”Hitta min enhet”.

Säkerhetsfunktionen måste vara avstängd för att vi ska kunna ta emot din enhet.

Apple:

Gå in på "Hitta"-appen ► Enheter ► Din enhet ► "Ta bort den här enheten" ► Ange ditt Apple-ID.

Eller logga in på icloud.com ► Enheter ► Välj din enhet ► "Ta bort den här enheten" ► Ange ditt Apple-ID.

Android:

För Androidenheter kan detta variera mellan olika tillverkare. Läs gärna mer på respektive företags hemsida om du är osäker.

3. Har du Telia Försäkring? Gör en skadeanmälan.

För att vi ska kunna hjälpa dig med ditt försäkringsärende behöver vi ett godkänt skadenummer från Telia Försäkring. Du får det enkelt genom att anmäla din skada på telia.se/support/service-och-reparation eller genom att ringa **08-463 89 50**.

För att se våra fullständiga villkor, läs mer på telia.se/om/villkor.



Ta saken i egna händer.

Tips på hur du håller mobilen i gott skick.

- 1 Skal och skärmskydd är dina bästa vänner – använd båda. Vi har ett brett sortiment, så fråga gärna om hjälp eller besök telia.se.
- 2 Starta om mobilen med jämna mellanrum. Ibland behöver den bara ett djupt andetag.
- 3 Dubbelkolla så att du har den senaste mjukvaran installerad.
- 4 Kom ihåg att säkerhetskopiera din data ifall din enhet behöver bytas ut.

Så felsöker du din mobil.

- 1 Starta om din mobil. Det kan faktiskt vara så enkelt.
- 2 Kontrollera att du har den senaste mjukvaran installerad. Det ser du enkelt i mobilens inställningar.
- 3 Om du upplever att felet är kopplat till mottagning eller problemet verkar ligga hos oss, gå in på telia.se/support/felsokning-och-driftinformation för att se om det finns någon känd driftstörning i närheten.



Om olyckan är framme... igen.

Har du återkommande otur med dina enheter?

- | | |
|---|--|
| 1 Om du har en försäkring, gör en skadeanmälan först. | verkstad. Ska du bara registrera ett serviceärende kan du göra det i vilken butik som helst, eller på telia.se . |
| 2 Återigen, se till att du gör en backup på din dator. | 5 Skriv en så tydlig felanmälan som möjligt så att teknikern vet vad de ska undersöka. |
| 3 Tänk på att ta bort sim-kort och annat som kanske inte är relevant för felet på din enhet. | 6 Logga ut från iCloud eller Google-konto. |
| 4 Du vet väl om att vi finns i typ de flesta stora orterna – och har dessutom reparationsverkstad på många av dem. Det gör att din reparation görs direkt på plats och inom bara några timmar. Setelia.se/support/service-och-reparation för att hitta din närmaste | 7 Du blir aldrig tomhänt hos oss. Vi erbjuder alltid en gratis lånemobil och överflyttning av data. Vårt att tänka på är att alltid göra din egen backup, då ditt minne kan innehålla mycket och viktigt data. |



Startar inte enheten?

Enheten startar eller hänger sig.

- Felet kan ligga i nedladdade appar eller program (tredjepartsmjukvara).
- Testa att fabriksåterställa din enhet. Och som vanligt, glöm inte att göra en backup av din data först. Har du otur kan felet tyvärr följa med säkerhetskopian.

Se telia.se/support/mobiltelefoni för FAQ kring e-sim, guider för din enhet, frågor kring garanti och reklamation, senaste prislistan för de vanligaste reparationerna och mycket mer.

Enheten har andra problem.

- 1 Se till att din laddare inte är skadad. Testa att prova med en annan laddare.
- 2 Lägg din enhet på laddning i minst 15 minuter. Ibland är den bara urladdad.
- 3 Smuts eller damm kan lätt komma in i strömingången. Du kan försöka ta bort det själv, men var försiktig så att du inte skadar laddaren. Om du känner dig osäker är det alltid bättre att lämna in den till en verkstad.
- 4 Kolla så att strömknappen är hel och ren.
- 5 Ibland hänger sig enheter. Testa att hålla ner startknappen i tio sekunder och se om enheten startar om. Ibland behöver du hålla ner både starknappen och volymknappen nere samtidigt. Googla på "hård omstart" för din modell för att få info om hur du ska gå tillväga.



Fler tips på lösningar.

Batteri.

- Kolla om batteriet är gammalt. Det finns olika appar för att kontrollera batterikapaciteten. Om enheten har några år på nacken kan den behöva ett nytt batteri.
- Funktioner som förbrukar mycket ström kan skada batteriets hälsa. Till exempel GPS, wifi och bluetooth.

Långsam enhet.

Kolla att enhetens minne inte är fullt. Om så är fallet, gör en fabriksåterställning eller rensa minnet. Glöm inte att göra en backup av din data innan du gör detta.

Samtal och dataanslutning.

- Kontrollera att felet inte ligger i sim-kortet.
- Kontrollera mottagningen.

Laddningsproblem.

- Dubbelkolla laddningstillbehören så att de inte är skadade.
- Har du fler laddare än en? Testa gärna en annan, helst originaltillbehör.
- Kolla efter tecken på fysiska skador på batteriet. Ett skadat batteri ett brandfarligt batteri. Förvara det brandsäkert, t.ex. helt täckt i vermikulit.
- Kontrollera laddningång (smuts eller fysiska skador). Var försiktig när smuts tas bort.



**Ibland behöver man
bara uppgradera sig.
Men det finns olika
sätt att göra det på.**



Panta din mobil.
Ge din gamla
mobil nytt liv hos
någon annan.



Begagnade mobiler.
Hitta mobilen du
vill ha – till ett
ännu bättre pris.