

# Reparaturservice – Fehlerbeschreibung

## Kundendaten

Firma:	
Anrede:	
Vorname:*	
Nachname:*	
Straße:*	
Adresszusatz:	
PLZ und Ort:*	
Rückrufnummer:	
Fax:	
E-Mail:*	

\*Angabe ist erforderlich

## Reparaturdienstleister

Firma:	Protel Telekommunikation GmbH
Straße:	Hinter der Jungenstraße 1
PLZ und Ort:	D-56218 Mülheim-Kärlich
Telefon:	0261 - 92790-0
Fax:	0261 - 92790-25
E-Mail:	alcatel-service@protel.de
Internet:	<a href="http://www.protel.de">http://www.protel.de</a>

## Hinweise:

- Bitte mit dem defekten Endgerät eine Kopie des Kaufbeleges und die Fehlerbeschreibung beifügen.
- Die Einsendung von Originalverpackungen und Schutztaschen ist nicht notwendig.
- Bitte eventuell angebrachte Displayfolien vorab entfernen.
- Nicht frankierte oder nicht ausreichend frankierte Sendungen werden nicht angenommen.
- Sollte es sich nicht um eine Garantie- oder Gewährleistungsreparatur handeln, wird zunächst ein Kostenvoranschlag erstellt.
- Bei der Reparatur wird das Endgerät auf Werkseinstellung zurückgesetzt. Dabei werden die von Kunden eingestellten Daten, z. B. Telefonbuchkontakte, SMS, Bilder, Musik und Anwendungen gelöscht.

# Reparaturservice – Fehlerbeschreibung

## Welcher Fehler tritt konkret auf?

### Audio

- Lautsprecher erzeugt Störgeräusche
- Lautsprecher hat schlechte Audio-/ Tonqualität
- Lautsprecher ohne Funktion
- Lautsprecher setzt aus
- Mikrofon erzeugt Störgeräusche
- Mikrofon ohne Funktion
- Mikrofon setzt aus
- Ruffton/ Klingelton klingt verzerrt
- Ruffton/ Klingelton ohne Funktion
- Ruffton/ Klingelton setzt aus
- Sprachwahl ohne Funktion / fehlerhaft
- Vibrationsalarm ohne Funktion
- Vibrationsalarm setzt aus

### Display

- Display flackert
- Display gebrochen
- Display ohne Anzeige
- Farbfehler im Display
- Hintergrundbeleuchtung flackert
- Hintergrundbeleuchtung schaltet nicht aus
- Hintergrundbeleuchtung schaltet nicht ein
- Hintergrundbeleuchtung schwach / ungleichmäßig
- Kontrastfehler im Display
- Pixelfehler im Display
- Staub / Flüssigkeit im Display
- Streifen im Display
- Zeilenfehler im Display

### Gehäuse

- Akkufachdeckel schließt nicht korrekt
- Farbe des Gehäuses blättert ab
- Flip beschädigt
- Gehäuse gebrochen
- Gehäuse zerkratzt
- Gerät klappert
- kosmetische Aufbereitung gewünscht (kostenpflichtig)
- SIM-Kartenhalter defekt
- Spaltmaß des Gehäuses zu groß / klein
- Speicherkartenhalter defekt

### Mechanische Beschädigung

- Dreh-Mechanismus ist schwergängig / klemmt
- Dreh-Mechanismus locker
- Dreh-Mechanismus mechanisch beschädigt
- Slider ist schwergängig / klemmt
- Slider-Mechanismus mechanisch beschädigt

### Netz / Verbindungen

- Gerät bucht aus Netz aus
- Gerät bucht nicht ins Netz ein
- GPS ohne Funktion
- Infrarot-Probleme
- keine Verbindung ins W-LAN-Netz möglich
- schlechte Verständigung
- schlechter Empfang
- schlechter GPS-Empfang
- schlechter W-LAN-Empfang
- Verbindungsabbrüche bei Daten-Verbindungen
- Verbindungsabbrüche bei Gesprächen
- Verbindungsabbrüche bei WLAN-Verbindungen
- Verbindungsgeschwindigkeit unzureichend

### Software / Firmware

- Anwendungen / Apps fehlen
- falsche Sprache
- Fehler bei Anwendungen / Apps / Java
- Gerät friert ein
- kein Download von Anwendungen / Apps
- kein Soft- / Firmwareupdate möglich
- Software / Reaktion auf Eingaben zu langsam
- Software hängt sich beim Start auf

### Sperrung

- Entsperrung nicht möglich (Code vergessen)
- Fehlermeldung: korrekte SIM-Karte einlegen
- Fehlermeldung: SIM-Karte gesperrt
- keine PIN-Eingabe möglich

### Stromversorgung

- Akku defekt
- Akku wird beim Laden / Telefonieren heiß
- Akkuanzeige fehlerhaft
- Akkukontakte abgebrochen
- Gerät lässt sich nicht einschalten
- Gerät schaltet im Standby-Modus ab
- Gesprächs- / Anwendungszeit ungenügend
- kein Aufladen möglich
- Standby-Zeit ungenügend

### Tastatur / Touchscreen

- einzelne Taste defekt
- komplette Tastatur defekt
- Tastatur gebrochen
- Tastaturbeleuchtung defekt
- Tasten schwergängig
- Touchscreen ohne Funktion
- Touchscreen zeigt schlechte / ungenaue Reaktion

### Zubehör

- Akku defekt
- Bluetooth-Gerät defekt
- Daten- / USB-Kabel defekt
- Headset defekt
- Kfz-Ladekabel defekt
- Netzteil defekt
- Speicherkarte defekt

### Sonstige

- Sonstige Fehler: