

SHARP

Reparatur und Support
Repair and support

DE

EN

Was tun im Fall eines Defektes (Für Deutschland)?

Sehr geehrte Kunden,

nachfolgend informieren wir über die aktuelle Reparatur- und Support-Abwicklung.

SHARP bietet Ihnen eine hochqualifizierte Hilfe im Falle einer Reklamation der Hardware an.

Die beschriebenen Möglichkeiten können Sie kostenfrei nutzen.

1. Support über die Servicehotline (+49 461 95 77 57 77)
2. Support über das Serviceportal (<https://de.ingrammicro.eu/services/vorwärtslogistik-ruckwärtslogistic/werkstatt/online-auftrag>)
3. Allgemeine Garantiehinweise

1. Support über die Servicehotline

Kostenlose Beratung und Hilfe durch unsere Servicehotline

Sie können sich mit einem aufgetretenen Mangel direkt an die offizielle Sharp Service Kundenhotline wenden.

Sharp Servicekundenhotline +49 461 95 77 57 77

Das geschulte Serviceteam wird versuchen, den aufgetretenen Mangel mittels einer Analyse und ggf. Änderung der Einstellungen am Handy gemeinsam mit Ihnen zu beseitigen.

Sollte diese telefonische Beratung nicht erfolgreich sein, wird das Serviceteam auf ihrem Wunsch einen Reparaturauftrag erstellen und einen Versandgutschein (Freewayticket) zur kostenlosen Einsendung des defekten Gerätes zusenden.

Nach der erfolgreichen Reparatur wird das Servicecenter das Handy direkt zur gewünschten Adresse zurücksenden.
Wichtig

Sollte sich im Rahmen der Reparatur herausstellen, dass die Reparatur nicht durch die Garantie abgedeckt ist, wird das Servicecenter einen Vorschlag zur kostenpflichtigen Reparatur erstellen.

Durch die Inanspruchnahme der Servicedienstleistung können in diesen Fall Kosten für den Einsender entstehen.

2. Support über das Serviceportal

Sie können an dieser Stelle einen Reparaturauftrag direkt online aktivieren. Hierzu besuchen Sie die folgende Internetseite

<https://de.ingrammicro.eu/services/vorwärtslogistik-ruckwärtslogistic/werkstatt/online-auftrag>

und folgen den Anweisungen. Nach der erfolgreichen Online-Reparaturaktivierung muss das defekte Gerät an die nachfolgende Adresse gut verpackt als versichertes Paket versendet werden.

Ingram Micro Services GmbH
Sharp Repair Service
Am Sophienhof 8-10
24941 Flensburg

In der Regel reicht es aus, nur das Gerät ohne Zubehör einzusenden. Die SIM-Karte und etwaige Speicherkarten müssen aus dem Gerät entfernt werden. Die Daten werden ggf. während des Reparaturprozesses gelöscht, bitte führen Sie vor der Einsendung eine Sicherung durch.-

3. Allgemeine Garantiehinweise

SHARP garantiert dem Endverbraucher, dass das erworbene Produkt frei von Material- oder Verarbeitungsfehlern ist. Diese Garantie gilt ab dem Verkauf an den Endverbraucher 24 Monate.

Die Garantiezeit für im Lieferumfang befindliches Zubehör ist auf 6 Monate beschränkt.

Ausgeschlossen von dieser Garantie sind Schäden, die

- durch Schlag, Stoß oder Sturz hervorgerufen wurden,
- durch das Eindringen von Flüssigkeiten in das Mobiltelefon entstanden sind
- objektiv auf die Nutzung von nicht autorisiertem Zubehör und die daraus resultierenden Schäden zurückzuführen sind
- durch nicht durchgeführte Updates und daraus resultierende Fehler hervorgerufen wurden *
- durch das unautorisierte Öffnen bzw. eine unautorisierte entstanden sind. Garantiereparaturen werden ausschließlich durch Sharp autorisierte Servicecenter durchgeführt.

** Softwareupdates werden dem Kunden via OTA Update automatisiert auf dem Mobiltelefon zur Installation angeboten (OTA = Over The Air = Automatische Bereitstellung eines Softwarepaketes über eine vorhandene Internetverbindung).*

What to do in case of mobile faults) (for all other countries)?

With the following description we would like to inform you about our repair and support solution SHARP offers you a highly qualified after sales process in case of a hardware complaint.*
The following cases can use by customer for free

1. Customer care hotline for support and repair (+49 461 95 77 57 77)
2. General details for warranty repairs

1. Customer care hotline for support and repair

Customer Care Hotline and what is to do in case of warranty issues

The customer or dealer can contact our official Sharp customer care hotline directly in case of problems with the mobile phone

Sharp Customer Care Hotline +49 461 95 77 57 77

Our trained service team will try to eliminate the fault by analyzing and, if necessary, changing the settings on the Sharp mobile phone together with the customer. If the mobile support is not successful, the service team will create a repair order for the customer on his request and send the customer a shipping voucher (freeway ticket) free of charge to return the faulty mobile.

After the successful repair, the service centre will return the mobile phone to the customer directly.

Important

If it turns out during the repair that the repair is not covered by the warranty, the service centre will make a proposal for a chargeable repair.

In this case, the use of our service may result in costs for the customer.

2. General details for warranty repairs

SHARP warranted to the customer, that the purchased product is free of material and processing faults. This warranty is valid for 24 month from the date of purchase by the customer.

The warranty period is limited to 6 month for original accessories (only supplied accessories from sales box)

Warranty exclusion

The warranty does not apply to damage, are

- caused by impact, shock or fall,
- caused by the penetration of liquids into the mobile phone
- due to the use of unauthorized accessories and resulting damage
- due to software updates* not carried out
- Caused by unauthorized opening and unauthorized repair. Warranty repairs carried out exclusively by Sharp authorized service centre.

* Software updates are automatically offered to the customer for installation on the mobile phone via OTA Update (OTA „Over The Air“ automatic preparation of a software package via an existing internet connection).

UMC Poland sp. z o.o.

Ostaszewo 57B, 87-148 Łysomice,
Poland

www.sharp.eu/av

SHARP

Be Original.