

Häufig gestellte Fragen

Wie finde ich die IMEI Nummer meines Smartphones heraus?

Die 15-stellige IMEI (Serien-Nummer) Ihres Gerätes erhalten Sie bei Eingabe der Tasten-Kombination ***#06#**. Sie finden sie auch auf den ID-Aufklebern (Strichcode) der Original-Verpackung, auf dem Innengehäuse direkt unter dem Akku oder auf dem SIM-Kartenhalter Ihres Gerätes.

Was sollte ich alles mit zur Reparatur einsenden?

Senden Sie bitte ausschließlich fehlerrelevantes Zubehör mit ein. Nicht defektes Zubehör (z.B. SIM-Karte, Akku, Headset, Netzteil, Speicherkarte) sowie Originalverpackung und Handbücher bitte nicht einsenden! Bitte entfernen Sie vor dem Einsenden auch jegliches Zubehör, welches zum Schutz oder als Accessoire angebracht wurde. Bei Verlust oder Beschädigung erfolgt keine Haftung!

Verpacken Sie das defekte Gerät sorgfältig und sicher und nutzen Sie für den Versand bitte einen neutralen Versandkarton, nicht die Originalverpackung des Gerätes. Bewahren Sie den Einlieferbeleg für eventuelle Nachfragen/Nachweise sorgfältig auf.

Wie lange dauert die Reparatur meines Gerätes?

Die Reparaturdauer beträgt im Normalfall 10 Arbeitstage. Die angegebene Reparaturdauer versteht sich inklusive der Laufzeit Ihres Paketes bei Ein- und Rücksendung.

Ich habe keine Rechnung bzw. Kaufbeleg?

Wir prüfen für Sie die Herstellungsdaten in unserem Servicecenter. Ist das Gerät älter als der Garantiezeitraum, bieten wir Ihnen eine kostenpflichtige Reparatur an.

Gibt es für die Zeit der Reparatur ein Leihgerät?

Leider können wir Ihnen kein Leihgerät anbieten.

Wer erstattet mir meine Versandkosten?

Die Transerv 2000 Repair Service GmbH & Co. KG als Reparaturcenter für Handys, Smartphones und Tablets erstattet keine Versandkosten. Diese können Sie entsprechend Gewährleistungsrecht nur gegenüber Ihrem Vertragspartner (Ihrem Händler, Mobilfunkbetreiber, etc., bei dem Sie Ihr Mobilfunkgerät gekauft haben) geltend machen. Unfreie Einsendungen können nicht angenommen werden.

Wie erfahre ich den Status meines Gerätes?

Sie können den Bearbeitungsstatus Ihres Gerätes unter <http://nubia.transerv2000.de/> verfolgen.