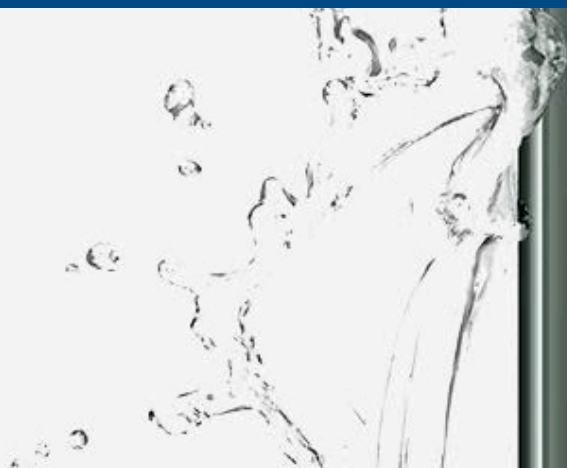


**EASYSUPPORT**



**SÅDAN INDSENDER DU  
DIN APPLE ENHED**



## Prøv dette inden du indsender dit produkt

Herunder finder du de løsninger der som oftest kan løse "fejl" på din enhed.

---



### Opdater din enhed

Ved at opdatere din iPhone til den nyeste version af OS sikrer du dig at de mest "normale" fejl er elimineret, dette kan ofte rette "fejlen" på din enhed.

Følg disse nedenstående trin for at opdatere din iPhone.

Tryk på Installer nu, hvis der vises en besked om en tilgængelig opdatering. Du kan også følge disse trin:

1. Slut din enhed til en strømkilde, og opret forbindelse til internettet via Wi-Fi.
2. Gå til Indstillinger > Generelt, og tryk på Softwareopdatering.
3. Tryk på Download og installer.
4. Tryk på Installer, hvis du vil opdatere nu. Hvis du trykker på Installer i nat, skal du huske at slutte enheden til en strømkilde, før du går i seng. Din enhed opdateres automatisk i løbet af natten.
5. Indtast din adgangskode, hvis du bliver bedt om det. Hvis du ikke kender din adgangskode, kan du læse, hvad du skal gøre.

---

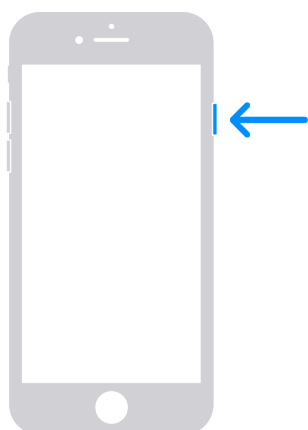
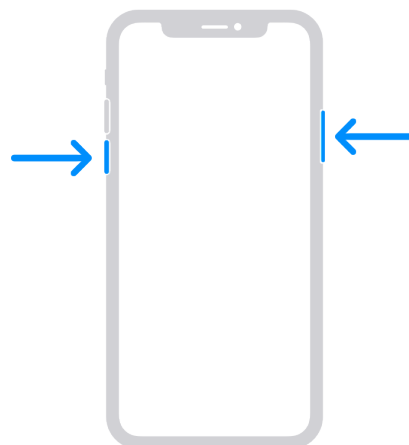
### Genstart din enhed

De fleste bliver overrasket over hvor meget en genstart af enheden kan løse. Prøv derfor at genstarte inden du indsender dit produkt til easysupport.

Følg disse nedenstående trin for at genstarte din iPhone.

## Sådan genstarter du iPhone X eller 11

1. Hold nede på en af lydstyrkeknapperne og sideknappen, indtil mærket Sluk vises.
2. Træk i mærket, og vent derefter i 30 sekunder, mens enheden slukker.
3. Hvis du vil tænde enheden igen, skal du holde sideknappen nede (på højre side af iPhone), indtil Apple-logoet vises.

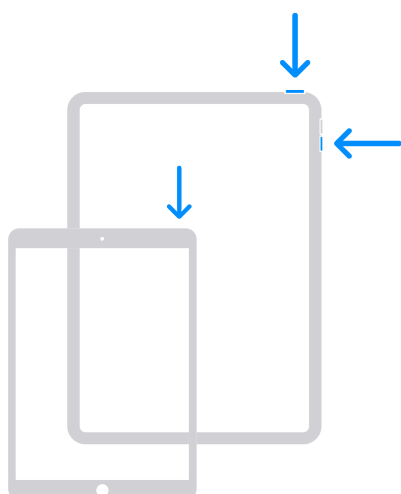


## Sådan genstarter du iPhone SE (2. generation), 8, 7 eller 6

1. Hold sideknappen nede, indtil mærket Sluk vises.
2. Træk i mærket, og vent derefter i 30 sekunder, mens enheden slukker.
3. Hvis du vil tænde enheden igen, skal du holde sideknappen nede, indtil Apple-logoet vises.

## Sådan genstarter du iPhone SE (1. generation), 5 eller en tidligere version

1. Hold den øverste knap nede, indtil mærket Sluk vises.
2. Træk i mærket, og vent derefter i 30 sekunder, mens enheden slukker.
3. Hvis du vil tænde enheden igen, skal du holde den øverste knap nede, indtil Apple-logoet vises.



## Sådan genstarter du en iPad

1. Hold en af lydstyrkeknapperne og den øverste knap nede, indtil mærket Sluk vises (ved ældre modeller skal du kun holde den øverste knappe).
2. Træk i mærket, og vent derefter i 30 sekunder, mens enheden slukker.
3. Hvis du vil tænde enheden igen, skal du holde den øverste knap nede, indtil Apple-logoet vises.

---

## Oplad din enhed

Sørg for din enhed er ladet op. Det kan virke banalt, men vi ser ofte at telefon ikke er opladt, hvilket viser sig at være problemet.



---

## Sådan indsender du din enhed til EASYSUPPORT

### 1. Send pakken forsvarligt.

Vi hos easysupport anbefaler at du afsender din enhed i pakken du modtog den i. Hvis dette ikke er muligt, er det vigtigt at enheden ligger nogenlunde fast. Dette er for at undgå at den glider rundt i en for stor pakke og tager yderlig skade.

### 2. Deaktiver "find my iPhone".

**Sådan slår du "Find My iPhone" fra på din enhed med iCloud.com**

1. Inden du begynder, er det vigtigt at din iPhone eller iPad enten er i Flytilstand eller helt slukket.
2. Brug derefter din Mac eller PC til at logge ind på [www.iCloud.com](http://www.iCloud.com)
3. Efter du er logget ind klikker du på ikonet "Find My iPhone"
4. Du får nu muligheden for at se listen over de enheder der er tilknyttet dit Apple ID, ved at trykke på "All Devices". Herefter klikker du på den enhed du ønsker fjernet fra "Find My iPhone".
5. Vinduet vil nu vise dig en side omhandlende den valgte enhed. Du kan nederst trykke på "Remove from Account", som dermed fjerner din enhed fra "Find My iPhone".

## 3. Deaktiver adgangskode

### På iPhone X eller en nyere model eller på iPad med Face ID:

Gå til Indstillinger > Face ID & adgangskode.

### På tidligere iPhone-modeller:

Gå til Indstillinger > Touch ID & adgangskode.

På enheder uden Touch ID: Gå til Indstillinger > Adgangskode.



## 4. Sådan starter du gendannelsesfunktionen på din enhed

1. Sørg for, at din Mac er opdateret. Hvis du bruger iTunes, skal du sørge for at have den nyeste version af iTunes.

2. På en Mac med macOS Catalina: Åbn Finder. På en Mac med macOS Mojave eller en tidligere version eller på en pc: Åbn iTunes. Hvis iTunes allerede er åbent, skal du afslutte programmet og derefter åbne det igen. Find ud af, hvilken macOS-version din Mac bruger.

3. Hold din enhed tilsluttet, og vent, indtil skærmen til gendannelse vises:

\* iPad-modeller, der ikke har knappen Hjem: Tryk på og slip hurtigt knappen Lydstyrke op. Tryk på knappen Lydstyrke ned, og slip den hurtigt igen. Tryk på den øverste knap, og hold den inde, indtil enheden begynder at genstarte. Fortsæt med at holde den øverste knap inde, indtil enheden starter gendannelsesfunktionen.

\* iPhone 8 eller en nyere model: Tryk på knappen Lydstyrke op, og slip den hurtigt igen. Tryk på knappen Lydstyrke ned, og slip den hurtigt igen. Tryk derefter på sideknappen, og hold den inde, indtil du får vist skærmen for gendannelse.

\* iPhone 7, iPhone 7 Plus eller iPod touch (7. generation): Tryk på den øverste knap (eller sideknappen) og knappen Lydstyrke ned samtidig, og hold dem inde. Bliv ved med at holde dem inde, indtil du får vist skærmen for gendannelse.


\* På iPad med knappen Hjem, iPhone 6s eller en tidligere model og iPod touch (6. generation) eller en tidligere model: Tryk på knappen Hjem og den øverste knap (eller sideknappen) samtidig, og hold dem inde. Bliv ved med at holde dem inde, indtil du får vist skærmen for gendannelse.

4. Find din enhed på din computer. Når du kan vælge mellem at gendanne og opdatere, skal du vælge Opdater. Din computer forsøger at geninstallere softwaren uden at slette dine data. Vent, mens computeren downloader softwaren til enheden. Hvis det tager mere end 15 minutter at downloade, og din enhed forlader skærmen for gendannelse, skal du vente, til din download er færdig. Gentag derefter trin 3.

5. Indstil enheden, når opdateringen eller gendannelsen er færdig.

## 5. Udfyld formular på easysupport.dk

For at kunne blive godkendt til indsendelse af din enhed til easysupport, er det vigtigt du udfylder denne formular. Formularen kan findes på [easysupport.dk](https://easysupport.dk)



The screenshot shows the 'Indsend dit produkt' (Submit your product) form on the easysupport.dk website. The form is set against a dark blue background with white text and input fields. On the left side, under the heading 'Indsend dit produkt', there are several input fields: 'Dit navn (påkrævet)', 'Din e-mail (påkrævet)', 'Emne', 'Modelnummer', 'Brand', 'IMEI nummer', 'Købsdato', and 'Din adresse'. On the right side, under the heading 'Information:', there is a location pin icon followed by the address 'Høgemosevænget 1 8380 Trige', a phone icon followed by the number '70 252 250', and a document icon followed by the CVR number '26686091'. Below this, under the heading 'OBS:', there is a sub-heading 'Før du sender et produkt til os:' followed by three bullet points: 'Send pakken forsvarligt', 'Deaktiver "find my iPhone"', and 'Deaktiver adgangskode'. At the top of the page, the 'easysupport' logo is on the left, and navigation links for 'Hjem', 'Kontakt', and 'FAQ' are on the right.

Hvis du har yderligere spørgsmål, som ikke er blevet besvaret i denne guide, så kontakt os venligst på vores [online chat](#) (man-fre fra 9-17).