



**FÜR HEUTE.  
FÜR MORGEN.  
FÜR MICH.**

## ERSTE HILFE FÜR IHR GERÄT

Reparaturbegleitschein

### Wichtige Hinweise zum Reparaturprozess – unbedingt vorher lesen!

Sollte Ihr Gerät einmal defekt sein, führt der schnellste Weg zur Reparatur direkt zu unseren Servicepartnern. Dort wird Ihr Gerät schnell und sorgfältig repariert.

Bitte senden Sie das Gerät als Postpaket frankiert und damit bis 500 € versichert.

Bewahren Sie den Einlieferungsschein sorgfältig auf.

#### So wird's gemacht:

Einfach Reparaturbegleitschein ausfüllen, defektes Gerät einschließlich Kopie des Kaufbelegs dazu und dann ab die Post an:

Oder geben Sie Ihr Gerät kostenfrei in einem unserer swb ServicePunkte ab. Sie können Ihr Gerät auch gerne bei einem unserer Vertriebspartner von swb abgeben.

Liegt ein Gewährleistungsfall vor, wird Ihr Gerät für Sie kostenlos innerhalb vorgegebener Fristen repariert (Rückseite Punkt 3 der Reparaturbedingungen).

Für den Fall, dass kein Gewährleistungsfall vorliegen sollte (z.B. bei Fremdeinwirkung oder Feuchtigkeitsschäden), geben Sie bitte auf dem Reparaturbegleitschein bereits an, wie mit Ihrem Gerät weiter vorgegangen werden soll.

**Nicht vergessen  
bei Mobiltelefonen  
oder Tablets mit Sim-  
Karte: Nehmen Sie bitte  
unbedingt vorab Ihre SIM-  
Karte aus dem Gerät,  
bevor Sie es zur Repa-  
ratur geben!**

**swb**

Erste Hilfe für Ihr defektes Gerät

## 1 Inhalt der Sendung

- Mobiltelefon     Akku     Ladegerät     Verpackung
- Tablet     AppleWatch     PlayStation
- sonstiges \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Mobile Rufnummer bei Einsendung eines Mobiltelefons

\_\_\_\_\_ Hersteller und Bezeichnung Ihres Gerätes

\_\_\_\_\_ IMEI-/Serien-Nummer

**Hinweis:** Diese Informationen sind hinter dem Akku Ihres Mobiltelefons zu finden, auf Ihrem swb-Mobilfunk-Auftragsformular einzusehen oder über die Tastenkombination \*#06# Ihres Gerätes abrufbar

## 2 Kaufbeleg

Legen Sie bitte eine Kopie des Kaufbeleges für Ihr Gerät bei.

\_\_\_\_\_ Datum Ihres Kaufbeleges

\_\_\_\_\_ swb-Kundennummer (siehe Vertragsunterlagen)

## 3 Fehlerbeschreibung

- keine Funktion     SIM-Karten-Erkennung     Ladefunktion
- Displayschaden     Gehäuseschaden     schlechter Empfang
- Tastatur/Controller     Akku/Standby     Anwendungsfehler     Ton
- Fehler tritt nach \_\_\_\_\_ Std. | \_\_\_\_\_ Min. auf

sonstige Fehlerbeschreibung:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 4 Kontakt zu Ihrer Person

\_\_\_\_\_ Name, Vorname (ggf. Titel)

\_\_\_\_\_ Straße    \_\_\_\_\_ Hausnummer

\_\_\_\_\_ PLZ    \_\_\_\_\_ Ort

\_\_\_\_\_ Telefon (tagsüber)

\_\_\_\_\_ Mobil (sofern trotz Defekt erreichbar)

\_\_\_\_\_ Fax

\_\_\_\_\_ E-Mail

## 5 Abweichende Rücklieferadresse

\_\_\_\_\_ Name, Vorname (ggf. Titel)

\_\_\_\_\_ Straße    \_\_\_\_\_ Hausnummer

\_\_\_\_\_ PLZ    \_\_\_\_\_ Ort

## 6 Gewährleistung

### 6.1 Gewährleistungsfall

Wird der Defekt Ihres Gerätes von der Gewährleistung abgedeckt, wird Ihr Gerät für Sie kostenlos innerhalb vorgegebener Fristen (ca. 14 Arbeitstage, bei notwendiger Einsendung zum Hersteller ggf. längere Durchlaufzeit) repariert. Dann folgt nur noch der Postweg, und Sie erhalten es kostenlos wieder zurück.

### 6.2 Kein Gewährleistungsfall

(Gewährleistungsausschluss, außerhalb der Gewährleistung) Sollte der Defekt Ihres Gerätes nicht von der Gewährleistung abgedeckt werden, erhalten Sie einen Kostenvoranschlag, der an Sie versandt wird. Nachdem Sie diesen dann beantwortet haben, wird Ihren Vorgaben entsprechend verfahren. Wir weisen aber bereits jetzt darauf hin, dass unreparierte Rücksendungen Kosten in Höhe von bis zu 30,- € inkl. MWSt. für Sie anfallen. Im Falle einer Beauftragung einer Reparatur außerhalb eines Gewährleistungsfalles gelten die unten abgedruckten Reparaturbedingungen. Durch Unterschrift erkennen Sie die Reparaturbedingungen für diesen Fall an.

\_\_\_\_\_ Datum    Unterschrift des Kunden

## 7 Reparaturbedingungen

Sollte Ihr Gerät ausfallen oder einen Defekt aufweisen, möchten wir Sie auf folgende, speziell für Sie abgestimmte Reparaturabwicklung hinweisen:

1. Füllen Sie den Reparaturbegleitschein bitte sorgfältig aus und unterstützen Sie durch konkrete Angaben den schnellen Reparaturdurchlauf.
2. Senden Sie das defekte Gerät frankiert als Paket an folgende Adresse:

### Bitte den Einlieferungsschein sorgfältig aufbewahren.

3. Die Reparaturzeit für Ihr Gerät beträgt ca. 14 Arbeitstage, bei notwendiger Einsendung zum Hersteller ggf. auch etwas länger.
4. Senden Sie ein Gerät ohne Garantieanspruch bzw. mit Gewährleistungsausschluss ein (z.B. Fremdeingriff, Feuchtigkeitsschaden, Brandschaden etc.), erhalten Sie einen Kostenvoranschlag. Sie haben anschließend die Möglichkeit, die Reparatur zu den angegebenen Kosten zu beauftragen, das Gerät ohne Reparatur zurückgesandt zu bekommen (Kosten in Höhe von bis zu 30,- € inkl. USt werden berechnet) oder das Gerät kostenfrei entsorgen zu lassen. Bitte geben Sie immer Ihre vollständige Adresse und Rufnummer auf dem Reparaturbegleitschein bekannt.
5. Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen werden von allen Vertragspartnern befolgt. Insbesondere werden die empfangenen Kundendaten ausschließlich zur Reparaturabwicklung verwendet und anschließend gelöscht.
6. Nach Ihrer Bestätigung der Freigabe für den Kostenvoranschlag erhalten Sie Ihr Gerät repariert von uns zurück.

**Hinweis zu Apple Geräten:** Bitte die Aktivierungssperre ("Find My iPhone") deaktivieren, ansonsten kann das Gerät nicht repariert werden.

## 8 Liste der Dienstleister

– sollten Sie weitere Fragen zu dem Reparaturservice haben.

**APPLE**  
smart support GmbH, c/o EWE TEL GmbH, Friesenweg 5x, 22763 Hamburg  
Tel.: 040 79027327310

**BLACKBERRY**  
Arvato Services Solutions GmbH, Warenannahme 6, Dieselstraße 64-72, 33442 Herzebrock-Clarholz • Tel.: 05245 923120 • tsc\_reparatur@teleservice.com

**CAT**  
dat repair, Ingram Micro Services GmbH, Am Sophienhof 8-10, 24941 Flensburg  
Tel.: 01805 940094 • info@datrepair.de

**Fairphone**  
Bitte eine E-Mail an: service@brodos.de • Es wird ein Retourenschein erstellt.

**HTC**  
HTC, c/o Regeneris GmbH, Erhardtstraße 9, 99610 Sömmerda  
Tel.: 0 36 34 / 31 99 84 3 • htc.service@regeneris.com

**MOTOROLA**  
dat repair, Ingram Micro Services GmbH, Am Sophienhof 8-10, 24941 Flensburg  
Tel.: 01805 940094 • info@datrepair.de

**SONY/SAMSUNG/HUAWEI/LG/ZTE/NOKIA/MICROSOFT LUMIA**  
w-support.com GmbH, Kundennummer 536080, Ernst-Lässig-Str. 7, 09232 Hartmannsdorf • Tel.: 03722 7133171

**WIKO**  
ECC ESC International GmbH, Bentheimer Str. 118b, 48529 Nordhorn  
https://www.ecc-esc.de/privatkunden/

**Xiaomi**  
repamo.com GmbH, Niederfrohaer Weg 1, 09232 Hartmannsdorf  
Tel.: 0 3722 6966 5855 • info@repamo.com