



## **KURZANLEITUNG: EINSENDEN IHRES MOBILTELEFONS**

---

DIESE KURZANLEITUNG BESCHREIBT, WIE SIE IHR MOBILTELEFON ZU UNSEREM SERVICEPARTNER EINSENDEN KÖNNEN.

# 1. Vorbereitung

Gerne können Sie die Reparatur auch online unter folgendem Link beauftragen:

<https://www.datrepair.de/portal/index.php?act=onlineOrder>

Falls Sie den Link nicht öffnen können, kopieren Sie ihn bitte in die Adresszeile Ihres Browserfensters und drücken die ENTER-Taste.

Ihre Vorteile dadurch sind:

- fertiger Lieferschein
- unkomplizierter Rückversand
- nach Einsendung kann der Reparaturstatus online verfolgt werden

Gerne zeigen wir Ihnen, wie Sie die Reparatur in wenigen Schritten beauftragen können.

Geben Sie unter Schritt 1 Ihre vollständigen Kundendaten an.

**ONLINE AUFTRAG**  
Hier haben Sie die Möglichkeit, uns in wenigen Schritten mit der Reparatur Ihres mobilen Endgerätes zu beauftragen.

Kundendaten → Gerätedaten → Zubehör → Fehlerangabe → Absenden → Druck  
Schritt 1 Schritt 2 Schritt 3 Schritt 4 Schritt 5

**KUNDENDATEN**

Firma:   
 Anrede:   
 Vorname:   
 Nachname:   
 Straße:   
 PLZ:  Ort:   
 Telefon:   
 Fax:   
 E-Mail:   
 Referenz:   
 Abweichende Rücklieferadresse angeben ☐  
 \* Eingabe erforderlich!  
 Weiter

Unter Schritt 2 werden Ihre Gerätedaten und das einzusendende Zubehör abgefragt.

**ONLINE AUFTRAG**  
Hier haben Sie die Möglichkeit, uns in wenigen Schritten mit der Reparatur Ihres mobilen Endgerätes zu beauftragen.

Kundendaten → Gerätedaten → Zubehör → Fehlerangabe → Absenden → Druck  
Schritt 1 Schritt 2 Schritt 3 Schritt 4 Schritt 5

**GERÄTEDATEN**

IMEI Nummer:   
Sollens möglich, werden die Angaben zum Hersteller und Modell anhand ihrer IMEI Nummern automatisch ergänzt.  
 Seriennummer:   
 Hersteller:   
 Modell:   
 Sicherheitscode:   
 \* Eingabe erforderlich!

**ZUBEHÖR**

Zubehör:

- ☐ Akku
- ☐ Akkufachdeckel
- ☐ Daten- / USB - Kabel
- ☐ Kopfhörer
- ☐ Ladekabel
- ☐ Speicherkarte

Weiteres Zubehör:   
 Die Einsendung von Originalverpackungen und Schutztaschen ist nicht notwendig! Entfernen Sie bitte auch vorab eventuell angebrachte Displayfolien.  
 \* Eingabe erforderlich!  
 Weiter

Wählen Sie nun unter Schritt 3 die Fehlersymptome Ihres Mobiltelefons aus.

**ONLINE AUFTRAG**  
Hier haben Sie die Möglichkeit, uns in wenigen Schritten mit der Reparatur Ihres mobilen Endgerätes zu beauftragen.

Kundendaten → Gerätedaten → Zubehör → **Fehlerangabe** → Absenden → Druck  
Schritt 1 Schritt 2 Schritt 3 Schritt 4 Schritt 5

**FEHLERANGABE**  
Welcher Kategorie können Sie den auftretenden Fehler zuordnen ?

- ☐ Audio
- ☐ Display
- ☐ Gehäuse
- ☐ Mechanische Beschädigung
- ☐ Netz / Verbindungen
- ☐ Software / Firmware
- ☐ Sonstige Fehler
- ☐ Sperrung
- ☐ Stromversorgung
- ☐ Tastatur / Touchscreen
- ☐ Zubehör

**FEHLERLISTE**  
Bitte machen Sie nähere Angaben zum auftretenden Fehler !  
Sollte Ihr Gerät mehrere Fehler aufweisen, können Sie diese der Reihe nach der Fehlerliste hinzufügen.

\* Eingabe erforderlich !

In Schritt 4 können Sie angeben, ob es sich nach Ihrer Meinung um einen Garantiefall handelt oder nicht. Bitte beachten Sie die darauf folgenden Meldungen.

**ONLINE AUFTRAG**  
Hier haben Sie die Möglichkeit, uns in wenigen Schritten mit der Reparatur Ihres mobilen Endgerätes zu beauftragen.

Kundendaten → Gerätedaten → Zubehör → Fehlerangabe → **Absenden** → Druck  
Schritt 1 Schritt 2 Schritt 3 Schritt 4 Schritt 5

**ABSENDEN**  
Garantieangaben

Bitte geben Sie an, ob es sich Ihrer Meinung nach um einen Fall der Herstellergarantie handelt. \*

- ☐ Ja, meiner Meinung nach liegt ein Fall der Herstellergarantie vor.
- ☐ Nein, meiner Meinung nach liegt kein Fall der Herstellergarantie vor.

Hinweise  
Beachten Sie bitte, dass all Ihre persönlichen Daten, Klingeltöne und Bilder, die nicht auf der SIM Karte gespeichert sind, durch die Reparatur verloren gehen können. Sichern Sie daher Ihre gewünschten Daten !  
Frankieren Sie Ihre Sendung bitte ausreichend. Unfreie Sendungen werden nicht angenommen !

☐ **Datenschutzhinweise und Einwilligung** \*

\* Eingabe erforderlich !

Absenden

Nachdem Sie die „Datenschutzhinweise und Einwilligung“ bestätigt haben, können Sie den Auftrag absenden. Sie erhalten anschließend ein PDF-Dokument, das Sie direkt ausdrucken oder herunterladen können. Darin finden Sie den Lieferschein und weitere wichtige Hinweise zum Einsenden.

**Wichtig:** Bitte legen Sie den Lieferschein unterschrieben dem Paket bei.

Auf der Startseite von [www.datrepair.de](http://www.datrepair.de) finden Sie auf der rechten Seite direkt die Reparaturstatusabfrage. Halten Sie dazu die IMEI- oder Auftragsnummer und Ihre Postleitzahl bereit.

## 2. Versand

Bitte senden Sie das Gerät ausreichend frankiert in einer transportsicheren Verpackung (nicht dem Originalkarton) ein. Verschließen Sie die Verpackung so, dass ein unbefugtes Öffnen während des Transportes nachvollziehbar ist.

Samsung empfiehlt Ihnen den Versand als Paket, da dieses (je nach Anbieter) versichert ist und nachverfolgt werden kann. Wir benötigen in jedem Fall folgende Angaben von Ihnen:

- Eine detaillierte Fehlerbeschreibung mit der IMEI- und Seriennummer des Gerätes (zu finden im Mobiltelefon unter dem Akku)
- Ihre Adresse, Telefonnummer und Ihre Samsung Kundennummer
- Eine Kopie des Kaufbeleges bzw. Lieferscheins

### 2.1 Wichtig

Bitte schicken Sie nur das Gerät ein, insofern ausgeschlossen werden kann, dass der Defekt durch Zubehör verursacht wird (z. B. durch Kreuztest oder wenn ein Displaybruch vorliegt).

Sollte das Zubehör nicht als Fehlerursache ausgeschlossen werden können, senden Sie das Gerät bitte mit Akku, Ladekabel, Abdeckklappe und ggf. Speicherkarte ein. Vermerken Sie dieses unbedingt auf dem Lieferschein bzw. Kaufbeleg und auf der Fehlerbeschreibung!

Bitte sichern Sie vorher die auf dem Mobiltelefon gespeicherten Daten, da sie sonst verloren gehen. Beachten Sie bitte, dass Sie eventuell eine Nachbelastung erhalten, falls es sich nicht um einen Garantiefall handelt.

Informationen zu unseren Garantiebedingungen finden Sie unter <http://de.samsung.com/de/support/garantiebedingungen.aspx>

### 2.2 Servicepartner

Bitte senden Sie das Gerät wie oben beschrieben an:

Samsung Mobile Reparatur-Center  
datrepair GmbH  
Am Sophienhof 8 - 10  
24941 Flensburg

E-Mail: [info@datrepair.de](mailto:info@datrepair.de)

Online-Auftrag: [www.datrepair.de/onlineauftrag](http://www.datrepair.de/onlineauftrag)

#### Kunden-Support

Sollten die oben beschriebenen Schritte nicht erfolgreich sein, melden Sie sich bitte bei unserer Hotline unter 01806 M SAMSUNG (01806 6 7267864)\*.

Damit Ihnen unsere Techniker schnell weiterhelfen können, halten Sie bitte Ihr Samsung Gerät und Ihre Kundennummer während des Gesprächs bereit.

\*(0,20 €/Anruf aus dem Festnetz und maximal 0,60 €/Anruf aus dem Mobilfunk (aus dem Ausland abweichend))