

Reparatur Service

Was kann ich tun, wenn mein Smartphone defekt ist?

Es passiert schnell mal, das Handy fällt runter oder ein anderer technischer Defekt macht die Nutzung des Smartphones unmöglich bzw. nicht alle Funktionen sind verfügbar. Das soll natürlich so nicht sein und wir wollen ja auch das Sie so schnell wie möglich wieder voll einsatzfähig sind. Daher haben wir einen Reparaturprozess implementiert, den wir hier kurz vorstellen wollen. Die folgenden Schritte zeigen auf wie eine Reparatur ablaufen wird:

Reparaturauftrag erstellen

Sie erstellen im [JIRA Kundenportal](#) einen Reparaturauftrag auf. Bitte geben Sie dabei eine möglichst exakte Beschreibung des Fehlers bzw. Defektes an. Darüber hinaus ist die Angabe der Adresse, an welche das Ersatzgerät geschickt werden soll, wichtig.



Reparatur: Mobiles Endgerät

Mein mobiles Endgerät ist defekt und muss repariert werden.

Ihr Vorgesetzter wird diesen Vorgang genehmigen, denn eine Reparatur kostet ja Geld und muss daher genehmigt sein. Sollte das Gerät irreparabel sein, bekommen Sie ein baugleiches Gerät, wie Sie es aktuell einsetzen, oder ein Gerät Ihrer Klasse aus dem [Warenkorb](#).

Abwicklung der Reparatur

Wir werden nach der Freigabe der Reparatur ein baugleiches Ersatzgerät bei unserem Dienstleister bestellen und Ihnen dieses, als Vorabaustausch, an die im Ticket angegebene Adresse zustellen lassen.

- In der Sendung wird nur das defekte Gerät, also ohne Zubehör (z.B. Ladegerät, Kabel, Headset, etc.) sein. Sollte diese auch defekt sein, muss es im Reparaturauftrag mit angegeben sein.
- Zusätzlich zu dem Ersatzgerät ist auch ein frankierter Rücksendekarton für Ihr defektes Gerät in der Sendung enthalten.

Inbetriebnahme des Ersatzgerätes

Nehmen Sie nach Erhalt des neuen Gerätes dieses anhand der mitgelieferten Kurzanleitung in Betrieb. Sollte die Kurzanleitung dem Ersatzgeräte nicht beigefügt worden sein, können Sie diese hier im Abschnitt [Mein neues Smartphone](#) herunterladen und ausdrucken.

- Sichern Sie bitte, sofern es noch möglich ist, die Daten Ihres mobilen Gerätes mittels der Herstellersoftware auf Ihrem dienstlichen PC, bevor Sie dieses auf Werkseinstellungen zurücksetzen und an den Dienstleister einschicken.
- Sollten Sie hierzu Fragen haben, kontaktieren Sie uns bitte.

Rücksendung des defekten Gerätes an den Dienstleister

[Hier erläutern wir die Rücksendung des alten Gerätes oder eines zu reparierenden Gerätes.](#)