



# Smart Repair Service

Kurzanleitung

**SAMSUNG**

# Einleitung

Mit Smart Repair oder unserem Express Repair Bus machen wir Ihr Samsung Galaxy Smartphone, Tablet oder Wearable bei Schäden schnell wieder fit. Über diesen Service können Sie selbstverständlich auch kostenfreie Garantiereparaturen in Auftrag geben.

## 1. Smart Repair Service buchen

Einfach die Reparatur über das Samsung Mobile Service-Portal online beauftragen, Mobilgerät einsenden und repariert zurück erhalten. Innerhalb der Garantiebestimmungen ist dieser Service für Sie kostenfrei:

<https://www.samsung.com/de/support/warranty/>

So buchen Sie den Service:

### In der Vorauswahl Reparaturkosten ermitteln

- 1.) [samsung.de/express-repair](https://www.samsung.com/de/express-repair) öffnen
- 2.) Zum Bereich „Reparaturkosten ermitteln“ scrollen und die passende Gerätekategorie auswählen.




#### Hinweis

Sind sie sich nicht sicher, welchen Defekt Sie angeben sollen, wählen Sie „Weiß nicht“ aus, damit ein Kostenvoranschlag erstellt wird.

- 3.) Geräte-Serie und Modell auswählen.
- 4.) Art des Defektes in der Vorauswahl angeben.
  - » Die ermittelten voraussichtlichen Kosten werden angezeigt.
- 5.) Gewünschten Service auswählen

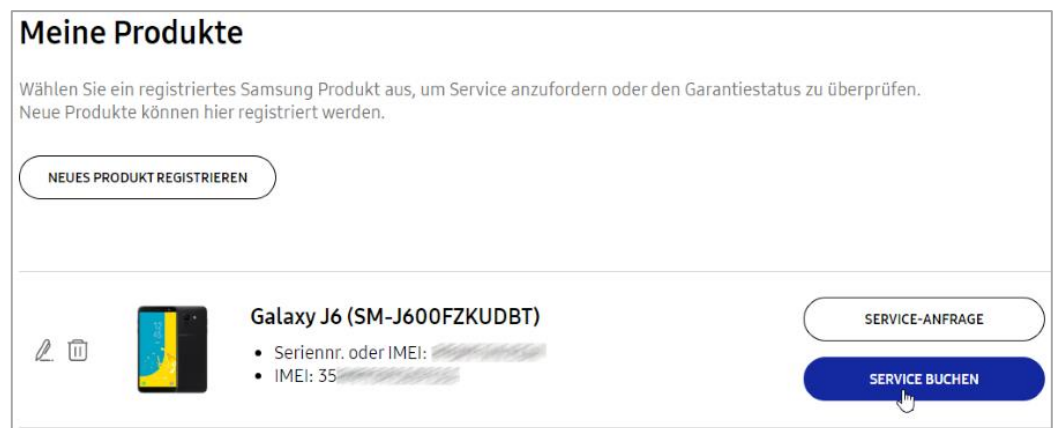
- » „Einschicken“ oder
- » „Express Repair Bus“ (Reparatur vor Ort, abhängig vom Wohnort)

- 6.) a) Bei Auswahl „Einschicken“ auf „Reparatur beauftragen“ klicken.
- b) Bei Auswahl „Express Repair Bus“ Postleitzahl eingeben und Verfügbarkeit prüfen. Sofern verfügbar, auf „Reparatur beauftragen“ klicken.



## Service buchen

- 7.) Jetzt entweder mit dem Samsung Konto anmelden oder die Reparatur als Gast buchen.
- a) Bei Anmeldung mittels **Samsung Konto** werden die darin gespeicherten Kontakt- und Produktinformationen automatisch für die Buchung übernommen. Hierfür nach der Anmeldung zunächst das zu reparierende Produkt unter „Meine Produkte“ auswählen und auf „Service buchen“ klicken.



### Tipp

Die IMEI- und Seriennummer finden Sie auf der Verpackung, auf dem Kaufbeleg/ Lieferschein sowie im Mobiltelefon unter dem Akku oder auf der Rückseite des Gerätes.

### Hinweis

Mit Stern gekennzeichnete Felder innerhalb der Formulare sind Pflichtfelder.

- b) Bei Buchung **als Gast** die folgende Abfrage mit „Weiter“ bestätigen und Kontaktdaten und IMEI des Produkts in das Formular eingeben.

- 8.) „Smart Repair zum Einsenden“ oder „Express Repair Bus“ auswählen.

- 9.) Modelldaten ggf. ergänzen und bestätigen.  
(Beim Feld „Garantie“ bitte auf das Lupensymbol klicken.)

Bitte bestätigen Sie die Modelldaten unten.

IMEI 35	Gerätename Galaxy J6
Bitte überprüfen Sie Ihre 15-stellige IMEI-Nummer erneut.	
Seriennummer	Kaufdatum * 10/04/2019
Garantie * Innerhalb der Garantie	Kaufnachweis Kaufnachweis

Wichtiger Hinweis: Der angezeigte Garantiestatus wird anhand des Produktionsdatums ermittelt. Sofern Sie eine Kopie des Kaufbelegs hochladen, prüft unser Servicecenter den Status erneut und korrigiert diesen falls angezeigt.  
Die Garantie gilt noch bis 10.04.2021.

Bitte laden Sie eine Kopie Ihres Kaufbelegs (Quittung oder Rechnung) als PDF oder Bild hoch (im Format .jpg/ .png, maximale Dateigröße 3 MB).

WEITER

- 10.) Art des Schadens detailliert angeben und auf „Weiter“ klicken.  
» Symptome auswählen, die dem aufgetretenen Fehler am ehesten entsprechen.  
» Ggf. ergänzende Anmerkungen im Textfeld hinzufügen
- 11.) Die geschätzten Reparaturkosten werden angezeigt.  
Bei einer Garantiereparatur werden keine Kosten angezeigt (ggf. jedoch die Anfahrtspauschale bei vorheriger Auswahl von „Express Repair Bus“).  
Den Punkt „Bestätigen und fortfahren“ anklicken.

### Wichtig:

Sichern Sie Ihre persönlichen Daten, bevor Sie Ihr Gerät einsenden. Eine Anleitung dafür finden Sie direkt im Smart Repair Service.

- 12.) Tipps für die Vorbereitung auf die Reparatur beachten und auf „Weiter“ klicken.
- 13.) Fehlende Kontakt- und Rechnungsdaten in das Formular eingeben.
- a) **Smart Repair zum Einsenden**  
Geben Sie bei „Lieferdaten“ die Adresse an, an die Ihr Samsung Produkt zurückgesendet werden soll.
- b) **Express Repair Bus**  
Wählen Sie bei „Termin für den Bus-Service“ Ihren Wunschtermin aus.  
Geben Sie die Adresse an, an der Ihr Samsung Produkt repariert werden soll.

Bevorzugtes Datum \*

Bevorzugtes Zeitfenster \*

Dez 2019

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

### Tipp

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Gleiche Adresse wie in Kontaktdaten“, wenn die Liefer- und Kontaktdaten übereinstimmen.

- 14.) Angegebene Informationen noch einmal prüfen.
- 15.) Nutzungsbedingungen lesen und die Hinweise durch Markieren der einzelnen Kästchen bestätigen (oder einfach Häkchen bei „Allem zustimmen“ setzen).
- 16.) Auftrag final mit „Registrieren“ bestätigen.
- 17.) a) Keine Reparatur im Rahmen der Herstellergarantie?  
„Zahlung veranlassen“.  
» per Kreditkarte, PayPal oder Klarna auswählen  
Anschließend erhalten Sie eine E-Mail unseres Versanddienstleisters UPS, damit Sie das Versandetikett ausdrucken können.
- b) Anfahrtspauschale und / oder Reparaturkosten für den Service Bus bezahlen?  
„Zahlung veranlassen“  
» per Kreditkarte oder PayPal auswählen  
Zum Abgleich des Datums und des Zeitfensters für die Reparatur werden Sie von einem Samsung Kundenberater kontaktiert. Kurz vor der Reparatur meldet sich der Samsung Servicetechniker bei Ihnen, um den Standort des Busses zu vereinbaren.
- c) Kostenfreie Reparatur im Rahmen der Herstellergarantie?  
Sie erhalten eine E-Mail unseres Versanddienstleisters UPS, damit Sie das Versandetikett ausdrucken können.

Die Auftragszusammenfassung erhalten Sie zusätzlich als E-Mail vom „Samsung Support Centre“.

### Versand

- 18.) E-Mail von UPS öffnen und „Versandlabel erhalten“ auswählen.  
» Paketaufkleber ausdrucken oder eine digitale Kopie per E-Mail zusenden.
- 19.) Paket innerhalb von sieben Tagen in einer UPS-Abgabestelle in Ihrer Nähe abgeben oder die Abholung terminieren.  
UPS-Abgabestelle finden: [https://www.ups.com/dropoff/?loc=de\\_DE](https://www.ups.com/dropoff/?loc=de_DE)

Seien Sie sicher, in wenigen Tagen können Sie Ihr Samsung Produkt wieder wie gewohnt nutzen.

## 2. Reparaturstatus und Anpassung des Preispakets

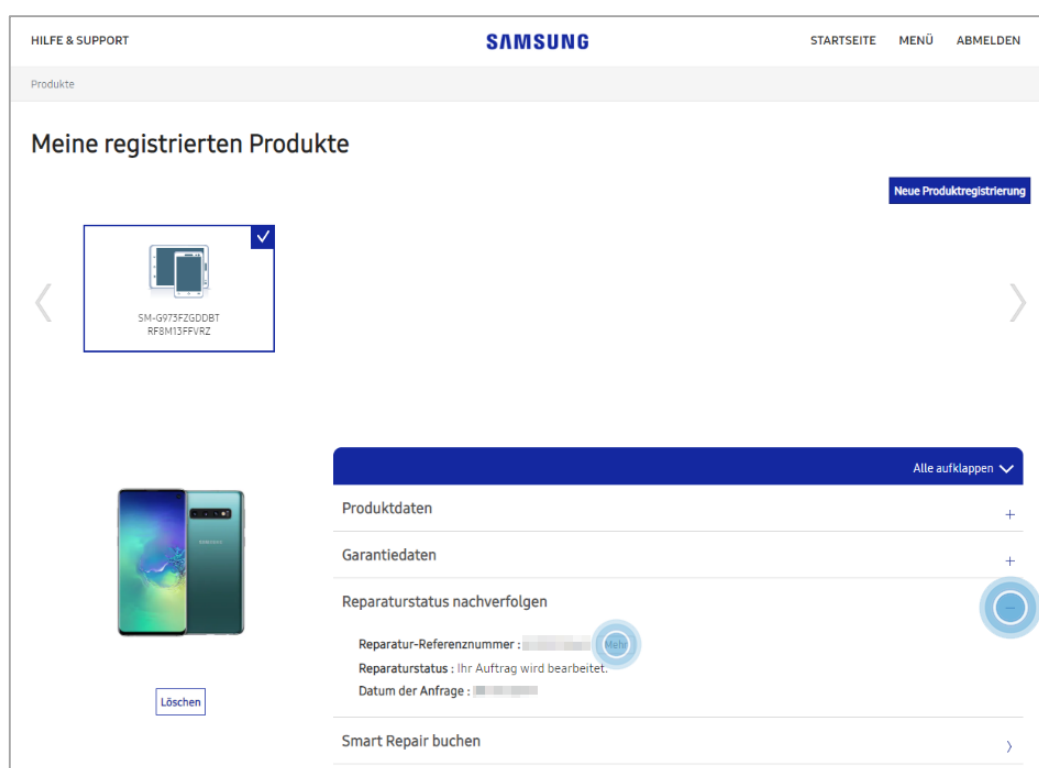
Den Status Ihrer Reparatur können Sie unter folgendem Link abrufen:

<https://www.samsung.com/de/support/your-service>

### Preisanpassung

Sollten Sie per E-Mail eine Benachrichtigung des Servicepartners zur Anpassung des gebuchten Preispakets erhalten (z. B. kein Garantiefall), können Sie Ihren Auftrag ebenfalls unter „Reparaturverfolgung“ bearbeiten.

- 1.) Nach der Anmeldung auf das "+"-Zeichen und „Mehr“ klicken.



- 2.) Schaltfläche "Zahlung" auswählen.  
» Sie haben vorher die Möglichkeit sich Fotos der Beschädigung anzusehen.
- 3.) Im sich öffnenden Pop-up-Fenster „Ja“ oder "Nein" auswählen.  
Bei **Ja**:  
» im sich öffnenden Pop-up-Fenster "Kreditkarte" oder "PayPal" anklicken und die erforderlichen Daten hinterlegen.  
» Über die Schaltfläche "Zahlen" bestätigen.  
Bei **Nein**: Auftrag ablehnen und Gerät unrepariert zurückerhalten.

Mehr Informationen zu Samsung Produkten  
sowie dem Samsung Händler in Ihrer Nähe  
finden Sie unter [www.samsung.de](http://www.samsung.de)



Jetzt Fan von Samsung Deutschland  
auf Facebook werden!

[facebook.com/SamsungDeutschland](https://facebook.com/SamsungDeutschland)

Sollten die oben beschriebenen Schritte nicht erfolgreich sein,  
melden Sie sich bitte bei unserer Hotline. Damit Ihnen unsere  
Techniker schnell weiterhelfen können, halten Sie bitte Ihr  
Samsung Gerät und Ihre Kundennummer während des  
Gesprächs bereit.

Samsung Electronics GmbH  
Am Kronberger Hang 6  
65824 Schwalbach/Taunus  
[www.samsung.de](http://www.samsung.de)  
Info: 06196 77 555 77\*  
Fax: 06196 77 555 20\*

\* Kosten laut Konditionen des  
Vertragspartners für Festnetzanschlüsse  
oder Mobilfunkanschlüsse.

**SAMSUNG**