



Smart Repair Service

Kurzanleitung

SAMSUNG

Einleitung

Mit Smart Repair machen wir Ihr Samsung Galaxy Smartphone 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:

- 1.) <https://cybersvc1.samsungcsportal.com/samsungcare/de/> öffnen
- 2.) Mit Ihrem Samsung Konto anmelden oder als Gast buchen.

The screenshot shows the Samsung Mobile Service Portal interface. At the top, there are links for 'SUPPORT HOME', 'MENU', and 'ANMELDUNG'. Below this, there is a navigation bar with 'Anmelden'. The main content area is divided into two columns. The left column features a large heading 'Willkommen beim Samsung Mobile Service-Portal' with a wrench icon and the text 'Smart Repair buchen'. Below this, it says 'Ihr Smartphone ist defekt, aber Sie haben keine Möglichkeit eines unserer Customer Service Plazas zu besuchen? Mit unserem Smart Repair-Service buchen Sie die Reparatur bei Samsung direkt online.' At the bottom of this column is a button labeled 'ANMELDUNG' with a sub-link 'E-Mail-ID bzw. Passwort vergessen'. The right column has a heading 'Kein Samsung-Konto? Als Gast fortfahren' and a button 'SMART REPAIR ALS GAST BUCHEN'. Below this is the text 'Sie können in Echtzeit den Fortschritt der Reparatur einsehen.' and a button 'REPARATURSTATUS VERFOLGEN'. At the bottom of the right column is a heading 'Registrieren Sie sich kostenlos' with a sub-link 'Mit einem kostenlosen Samsung Konto haben Sie Zugriff auf viele Samsung Dienste wie "Find My Mobile", "S Health", den Samsung App Store und die Samsung Cloud. Zudem können Sie den Reparaturstatus Ihres Geräts verfolgen.' and a button 'KONTO ERSTELLEN'. The background of the right column shows a man and a woman looking at a smartphone.


- 3.) Hinweise zur Fehlerbehebung und Vorbereitung der Reparatur beachten
» **Wichtig:** Sichern Sie Ihre persönlichen Daten, bevor Sie Ihr Gerät einsenden.

4.) Auf „Smartphone-Reparatur buchen“ klicken

SUPPORT HOME MENU ANMELDUNG

Tipps


Tipps zur Fehlerbehebung und Vorbereitung der Reparatur Ihres Smartphones



Datensicherung

Führen Sie vor der Einsendung Ihres Smartphones zur Reparatur eine Datensicherung durch. Beim Reparaturprozess werden die Daten gelöscht.


[Mehr erfahren](#)



Software-Upgrade

Installieren Sie immer die neueste Software Ihres Produkts, um Fehlerbehebung, Sicherheitsupdates und Performance-Optimierungen zu erhalten.


[Mehr erfahren](#)



Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen

Die Installation neuer Apps oder Änderungen bestehender Konfigurationen kann ein Fehlverhalten Ihres Smartphones verursachen. Setzen Sie Ihr Produkt auf die Werkseinstellungen zurück, um die ursprünglichen Einstellungen zu erhalten und die Leistung zu optimieren. Hinweis: Dadurch werden alle persönlichen Informationen auf Ihrem Produkt gelöscht.

[Mehr erfahren](#)

 Unser freundliches Kundendienstteam steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung.

- Telefon: 06196 77 555 66 (Kosten laut Konditionen des Vertragspartners für Festnetzanschlüsse oder Mobilfunkanschlüsse.)
- Live-Chat unter www.samsung.com/de/support/chat/

[Smartphone-Reparatur buchen](#)

5.) Produkt-, Kontakt- und Lieferinformationen in das Formular eingeben. » Die mit Stern gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

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.

SUPPORT HOME MENU ANMELDUNG

Buchung einer Smartphone Reparatur(nicht-Anmeldung) > Eingabe Informationen

Smartphone-Reparatur buchen

Schritt 1 Produktinformationen Schritt 2 Kontaktinformationen Schritt 3 Lieferinformationen

Bitte geben Sie die IMEI- und / oder Serien-Nummer an. Für Wifi-Modelle ist die IMEI-Nummer nicht erforderlich.

IMEI ? Bitte geben Sie 15-stellige IMEI Nummer an

Seriennummer ?
Kaufdatum *
Garantie
Kaufbeleg

[Hochladen](#)

Laden Sie eine Rechnungskopie im PDF- oder Bildformat (.jpg / .png) hoch. (Max. Dateigröße: 3 MB).

Vorname * Nachname *

E-Mail *

Telefonnummer mobil *

Postleitzahl *

Adresse *

Adresse2

Stadt *

Gleiche Adresse wie in Kontaktinformationen.

Land *

Rückrufnummer *

Postleitzahl *

Adresse *

Adresse2

Stadt *

Ich habe die Datenschutzrichtlinie von Samsung gelesen und stimme zu.

[Weiter](#) [Zurück](#) [Weiter](#) [Zurück](#) [Registrieren](#)

- 6.) Symptome auswählen, die dem aufgetretenen Fehler am ehesten entsprechen
- 7.) Detaillierte Anmerkungen im Textfeld hinzufügen

SUPPORT HOME **SAMSUNG** MENU ANMELDUNG

Buchung einer Smartphone Reparatur (ohne-Anmeldung) > Eingabefehler

Welches Problem haben Sie?

Wählen Sie die Symptome Ihres Geräts aus.

-----auswählen-----

Sie haben keine passende Bezeichnung für Ihr Problem gefunden?
Wählen Sie Symptome aus, die dem aufgetretenen Fehler am ehesten entsprechen, und fügen Sie unten detaillierte Anmerkungen hinzu.

0/200 Byte

Zu sendende Komponenten
Haben Sie eine Verpackung für Ihr Produkt, wenn Sie es bei UPS abgeben?
• SM-G955FZKADBT


Zurück Weiter

- 8.) Kategorie des Defektes angeben und auf „Weiter“ klicken.


SUPPORT HOME **SAMSUNG** MENU ANMELDUNG

Entscheidung


SM-G955FZKADBT




Weitere Unterkategorien



**Bildschirm mechanisch
beschädigt (gebrochen)**



Flüssigkeitsschaden



Sonstige Defekte

Zurück Weiter

- 9.) Angegebene Informationen noch einmal prüfen
- 10.) Nutzungsbedingungen lesen und die Hinweise durch Markieren der einzelnen Kästchen bestätigen
- 11.) Auftrag final mit „Absenden“ bestätigen

SUPPORT HOME
SAMSUNG
MENU ANMELDUNG

Buchung einer Smartphone Reparatur (ohne-Anmeldung) > Auftrag absenden

Buchungsinformationen prüfen

Ihre Informationen

Vorname	Nachname
E-Mail	Telefonnummer mobil

Geräteinformationen

Modellcode	Seriennummer
IMEI	Kaufdatum

Gerätesymptome

Symptom 1	Symptom 2
Symptom 3	
Beschreibung	

Lieferadresse für die Rücksendung des Geräts

Vorname	Nachname
E-Mail	Rückrufnummer
Adresse	Stadt
Adresse2	Postleitzahl

- Die angegebenen Informationen sind korrekt.
- Ich stimme den [Nutzungsbedingungen](#) zu.
- Ich habe verstanden, dass meine Daten während der Reparatur verloren gehen, da das Produkt im Zuge der Reparatur auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt wird.
- Ich habe meine SIM- und/ oder Speicher-Karte aus meinem Gerät entfernt. Ich habe alle Passwörter und Gerätesperren entfernt, um den vollen Zugriff auf das Gerät zu gewährleisten
- Ich verlange ausdrücklich und bin damit einverstanden, dass Samsung vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Reparatur beginnt.
- Mir ist bekannt, dass ich bei vollständiger Vertragserfüllung durch Samsung mein Widerrufsrecht verliere.

Zurück
Absenden

Hinweis

Ausdrucken nicht möglich: UPS Versandnummer/ Rückversand-Referenznummer notieren. In UPS Abgabestelle erfolgt der Druck anhand dieser Angabe

Es kann bis zu 3 Stunden dauern, bis die Informationen im UPS-System verfügbar sind.

- 12.) a) Keine Reparatur im Rahmen der Herstellergarantie: auf „Zahlung durchführen“ klicken.
 - » per Kreditkarte oder PayPal auswählen
 Anschließend erhalten Sie eine E-Mail unseres Versanddienstleisters UPS, damit Sie das Versandetikett ausdrucken können.
- b) Kostenfreie Reparatur im Rahmen der Herstellergarantie: Sie erhalten direkt eine E-Mail unseres Versanddienstleisters UPS, damit Sie das Versandetikett ausdrucken können.

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

- 13.) E-Mail von UPS öffnen und „Versandlabel erhalten“ auswählen.
 - » Paketaufkleber ausdrucken oder eine digitale Kopie per E-Mail zusenden.
- 14.) Paket innerhalb von sieben Tagen in einem UPS Service-Standort in Ihrer Nähe abgeben oder die Abholung terminieren.

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

2. Reparaturstatus und Anpassung des Preispakets

Den Status Ihrer Reparatur können Sie unter folgendem Link abrufen:

http://cybersvc1.samsungcportal.com/samsungcare/de/history/search_history?soLogin=N

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 klicken.

SUPPORT HOME MENU ANMELDUNG

Reparaturverfolgung (ohne Anmelden)

Reparaturstatus verfolgen

Geben Sie die folgenden Optionen ein.

E-Mail oder Kundennummer	Samsung-Nachverfolgungsnummer
241.....	4.....

Die "Kundennummer" ist zehnstellig und beginnt mit einer 2.

Die von der Servicewerkstatt bereitgestellte "Samsung-Nachverfolgungsnummer" ist zehnstellig und beginnt mit einer 2 oder 4.

Modellcode	Samsung-Nachverfolgungsnummer
SM-G935FZKADBT	4.....

- 2.) Schaltfläche "Zahlung" auswählen.
- 3.) Im sich öffnenden Pop-up-Fenster „Ja“ oder "Nein" auswählen.
Bei **Ja**:
 - » im sich öffnenden Fenster "Kreditkarte" oder "PayPal" anklicken und die erforderlichen Daten hinterlegen
 - » über die Schaltfläche "Zahlen" bestätigenBei **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



Jetzt Fan von Samsung Deutschland
auf Facebook werden!

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
Info: 06196 77 555 77*
Fax: 06196 77 555 20*

* Kosten laut Konditionen des
Vertragspartners für Festnetzanschlüsse
oder Mobilfunkanschlüsse.

SAMSUNG