

Wir gratulieren Ihnen zu Ihrer Bestellung bei eteleon. Wir legen sehr viel Wert auf einen guten Service für unsere Kunden.
Einige wichtige Hinweise haben wir für Sie nachfolgend zusammengestellt.

Kundenservice und Kontakt

Automatische Kunden-Informationen

Zu allen relevanten Schritten und Informationen erhalten Sie eine Benachrichtigung per E-Mail von uns, z.B. sobald Ihre Ware verschickt wurde oder Ihre neue Handynummer aktiviert wurde.

Persönlicher Online-Kundenservice



Fast alle Informationen und weitere Bearbeitungsmöglichkeiten zu Ihrer Bestellung erhalten Sie in Ihrem Service-Bereich unter <https://service.eteleon.de>

Zum Beispiel:

- Detaillierte Online-Informationen zu Ihrer Bestellung und Ihrem Vertrag
- Kostenloser und schneller SMS-Service für unsere Kunden
- Abfrage und Verwaltung eines eigenen Guthabenkontos
- Retourenbeantragung
- Teillieferung veranlassen
- Änderungen der persönlichen Einstellungen (Passwort, Adresse, E-Mail etc.)

Und vieles mehr.

Zu vielen Themen haben wir für Sie ausführliche Informationen unter www.eteleon.de/infos zusammengestellt

Kontakt Kundenservice

Sollten darüber hinaus noch Fragen oder Wünsche offen bleiben, können Sie uns folgendermaßen kontaktieren:

Sie erreichen uns Montag bis Freitag telefonisch im Zeitraum von 9:30 bis 17 Uhr. **Bitte halten Sie Ihre Bestellnummer bereit!**

- Telefon (nur Festnetz): 0188-09 117 117 (49ct/Min aus dem dt. Festnetz, abweichende Preise für Anrufer aus den Mobilfunknetzen. Diese sind kostenpflichtig und werden abgewiesen)
- Aus Mobilfunk: 22690 (99ct/Minute aus dt. Mobilfunknetzen)

Schriftlich (bitte geben Sie immer Ihre Bestellnummer an):

- Unter <https://service.eteleon.de> finden Sie umfangreiche Informationen zu Ihrer Bestellung und können uns direkt kontaktieren.
- Fax: 0188-09 117 350 (14ct/Min aus dem dt. Festnetz)

Informationen zu Lieferreklamationen und Rücksendungen

Bestellinhalt prüfen

Bitte kontrollieren Sie den Inhalt Ihres Pakets und die Vollständigkeit des Lieferumfangs der von Ihnen bestellten Produkte. Der dem Paket beiliegenden Lieferinformation können Sie entnehmen, welche Ware das Paket enthalten muss. Offensichtliche Schäden, Mängel, Fehlmengen oder Falschlieferungen müssen unverzüglich eteleon gemeldet und - falls das Paket per DHL zugestellt wurde - in Ihrer zuständigen Postfiliale binnen 7 Tagen zur Niederschrift gebracht werden.

Rücksendungen

Selbstverständlich haben Sie bei eteleon ein 14-tägiges Widerrufsrecht.

Die eteleon-Widerrufsbelehrung, die Sie bereits vor Bestellung akzeptiert haben, finden Sie als Anlage in Textform zu Ihrer Bestellbestätigung und unter <http://www.eteleon.de/infos/ueberuns/agb?which=widerrufsbelehrung>.

Bitte schicken Sie ein Paket nie zurück, ohne vorher über Ihren Service-Bereich eine Retoure angemeldet oder uns kontaktiert zu haben.

Hinweis zur Rückgabe von gebrauchter Ware

Sicherlich ist Ihnen bekannt, dass der Wertverlust bei Gebrauch von Elektronikartikeln sehr hoch ist, die Margen aber knapp kalkuliert sind. **Wir bitten um Verständnis, dass wir bei der Rücknahme von gebrauchter Ware oder fehlenden Warenbestandteilen Wertersatz verlangen müssen.** Achten Sie daher darauf, Ihr Gerät in den ersten Wochen besonders sorgsam zu behandeln und Verpackung, Folien, etc. nicht wegzwerfen oder zu beschädigen. Lesen Sie hierzu bitte auch unserer Hinweise in der Widerrufsbelehrung.

Bitte beachten Sie, dass eine Simkarte mit Vertragsaktivierung nach Widerruf unbrauchbar wird, da sie nicht mehr verwendet werden kann.

Die Vertragsaktivierung erfolgt nach Einsendung der Vertragsunterlagen bzw. bei Handyverträgen ohne Vertragsunterlagen nach Übersendung der Simkarte.

Die Ware ist defekt? Wir helfen Ihnen weiter!

Wir bemühen uns um eine schnelle Abwicklung von Reparaturen oder Austausch Ihrer Ware im Gewährleistungsfall. In einigen Fällen ist auch eine Abwicklung direkt über den Hersteller zu empfehlen. Die genauen Angaben zur Reparaturabwicklung Ihres Geräts finden Sie im Service-Bereich.



Retoure - so wird's gemacht:

Um eine schnelle und effiziente Abwicklung zu ermöglichen, bitten wir Sie, die folgenden Punkte zu berücksichtigen:

- **Bitte melden Sie die Retoure an, egal ob es sich um einen Widerruf (Stornowunsch) oder eine Reparatur handelt!**
- Bitte loggen Sie sich hierzu in Ihrem Service-Bereich ein (Sollten Sie sich nicht einloggen können, können Sie die Retourenanfrage auch über oben stehende Kontaktdaten durchführen)
- Sie erhalten von uns alle weiteren Informationen sowie eine Retourennummer. Außerdem teilen wir Ihnen die Rücksendeadresse mit und gegebenenfalls erhalten Sie von uns einen kostenlosen Paketschein für DHL
- **Bitte senden Sie uns in keinem Fall Pakete zu, die nicht ausreichend frankiert sind!**
- Bitte schicken Sie uns die Ware nur mit der erhaltenen Retourennummer!
- Bitte schicken Sie die Ware an die mit der Retourennummer übersandten Lieferadresse!

Weitere Informationen für Rücksendungen

- **Bei Rückgabe bitte die vollständige Ware zurücksenden (inkl. Verpackung, Bedienungsanleitung, Zubehör, usw.).**
- Bitte verpacken Sie die Ware ordnungsgemäß (eigener Karton, Verpackungsmaterial). **Bitte auf keinen Fall den Handkarton als Paket-Verpackung nutzen (Diebstahlgefahr und Wertminderung)!**
- Bitte schicken Sie uns die Ware als Paket (nicht Päckchen) und bewahren Sie den Einlieferungsbeleg auf. Nur dann ist die Ware auf dem Transportweg versichert.
- Wir bitten Sie, bei Handys vor einer Reparaturabwicklung Ihre persönlichen Speicherkarten oder Simkarte aus dem zurückzusendenden Gerät herauszunehmen. Bitte gegebenenfalls vorhandene Daten auf dem Handy sichern, da diese bei einer Reparatur im Regelfall gelöscht werden.

 Wertverlustpreisliste				
Stundensatz techn./kfm. Fachkraft		48 €		
Verwaltungsaufwand		10 €		
Handy				
Verpackung	bis 100€	bis 250	bis 500€	ab 500€
gebraucht	10 €	15 €	25 €	bis 100 €
beschädigt	bis 15 €	bis 50 €	bis 100 €	bis 125 €
fehlt	bis 30 €	bis 100 €	bis 200 €	bis 250 €
Displayfolien, Verpackungsfolie fehlt	5 €	10 €	15 €	25 €
Handy	bis 100€	bis 250	bis 500€	ab 500€
Kratzer auf Oberschale	10 € - 30 €	25 € - 45 €	30€ - 50€	ab 50 €
Kratzer auf Display	10 € - 30 €	20 € - 55 €	30 € - 60€	ab 60 €
Daten auf Handy	20 €	20 €	20 €	30 €
Gebrauchsspuren (Verschmutzungen, Ecken abgestoßen, Tastaturmatte abgewetzt)	20 €	40 €	50 €	60 €
Zubehör	bis 100€	bis 250	bis 500€	ab 500€
Gebrauchsspuren	5 €	10 €	15 €	20 €
Verschmutzung	10 €	15 €	20 €	25 €
fehlt	bis 20 €	bis 50 €	bis 100 €	bis 200 €
Große Beschädigungen, z.B. Displaysprung, gebrochene Teile, etc..	bis 50 €	bis 100 €	bis 150 €	bis 250 €
andere Hardware (z.B. Playstation, Fernseher, Notebook usw.)				
Verpackung	bis 150€	bis 300€	bis 500€	ab 500€
gebraucht	ab 10 €	ab 20 €	ab 40 €	ab 50 €
beschädigt	ab 25 €	ab 45 €	ab 75 €	ab 100 €
fehlt	30 €	75 €	150 €	250 €
Gerät	bis 150€	bis 300€	bis 500€	ab 500€
Daten auf Gerät	35 €	35 €	35 €	35 €
Kratzer auf Gehäuse	15- 60€	15- 60€	75- 150€	100- 200€
Kratzer auf Display	15- 60€	15- 60€	75- 150€	
Gebrauchsspuren (Verschmutzungen, Ecken abgestoßen)	bis 35€	bis 75 €	bis 100€	bis 200€
Zubehör	bis 150€	bis 300€	bis 500€	ab 500€
Gebrauchsspuren (z.B.Verschmutzungen)	10 € - 30 €	20 € - 40 €	25 € - 70 €	50 € - 90 €
fehlt	bis 40 €	bis 60 €	bis 100 €	bis 200 €
Große Beschädigungen, z.B. Displaysprung, gebrochene Teile, etc..	bis 50 €	bis 100 €	bis 150 €	bis 250 €