

Defektes Gerät zur Reparatur vorbereiten

Way2Buy

Partner von **EWE**

Wie läuft die Reparatur ab?

- 1 Sie besuchen einen unserer EWE-Shops oder EWE-Fachhändler und schildern ihr Problem
- 2 Wir beauftragen mit Ihnen gemeinsam die Reparatur bei unserem Partner **Way2Buy**
- 3 Sie übergeben uns Ihr defektes Gerät, wir verpacken es für Sie & kümmern uns um den weiteren Ablauf
- 4 Die Reparaturdauer liegt zwischen 5 bis 7 Werktagen, Ersatzteilverfügbarkeit vorausgesetzt
- 5 Sobald das Gerät repariert bei uns vorliegt, werden wir Sie bzgl. der Abholung im Shop oder Fachhandel kontaktieren

Was Sie vor der Reparatur tun müssen, solange es das defekte Endgerät hergibt:

- ✓ Alle Daten (Chats, Fotos, etc.) sollten gesichert bzw. ein Back-up erstellt werden
- ✓ Die SIM- & Speicherkarte sollte entfernt werden
- ✓ Alle Kontosperrungen müssen entfernt werden (z. B. Google-Konto / iCloud Sperre)
- ✓ Gerät sollte auf Werkseinstellung zurückgesetzt werden
- ✓ Gerät sollte vollständig aufgeladen sein
- ✓ Zubehörteile (Ladekabel, Lade Charger etc.) müssen nicht beigelegt werden



Android: Google Konto vom Android Gerät entfernen – Schritt für Schritt erklärt:

1. Öffnen Sie auf Ihrem Gerät die APP „**Einstellungen**“
2. Klicken auf „**Konto**“ bzw. „**Nutzer & Konten**“ (Name ist abhängig von der Android Version)
3. Klicken Sie anschließend auf „**Google**“
Sollten Sie auf Ihrem Gerät mit mehreren Google Konten verbunden sein, erscheint hier eine Übersicht aller Konten
4. Wählen Sie das zu entfernende Google Konto aus und klicken Sie auf der nächsten Seite ganz unten auf „**Entfernen**“.
Evtl. wird Ihnen diese Option erst nach einem Klick auf das Drei-Punkte-Menü oben rechts vorgeschlagen

Bitte beachten Sie: Sollten Sie mit mehreren Google Konten verbunden sein, müssen Sie sich nacheinander von allen Konten abmelden!



iOS: iCloud Sperre deaktivieren & Apple-ID entfernen – Schritt für Schritt erklärt:

Stellen Sie bitte sicher, dass die Funktion „Mein iPhone suchen“ deaktiviert ist.

1. Öffnen Sie auf Ihrem iPhone die „**Einstellungen**“
2. Klicken Sie auf „**Apple-ID, iCloud, iTunes & App Store**“
3. Scrollen Sie nach unten und klicken auf „**Wo ist?**“
4. Klicken Sie anschließend auf „**Mein iPhone suchen**“
5. Schieben Sie den Regler auf „**Aus**“
6. Geben Sie Ihr Passwort Ihrer Apple-ID ein und klicken auf „**Deaktivieren**“

Sie haben Ihr Gerät bereits zur Reparatur abgegeben und vergessen die iCloud Sperre zu deaktivieren, dann können Sie diesen Vorgang auch online auf icloud.com durchführen.

Dafür müssen Sie sich auf icloud.com anmelden:

1. Öffnen Sie die Seite „**icloud.com**“ und melden Sie sich mit Ihrer Apple-ID an
2. Klicken Sie dann auf „**iPhone-Suche**“
Ggf. müssen Sie nochmals Ihr Passwort bestätigen
3. Klicken Sie oben in der Mitte auf „**Alle Geräte**“
4. Wählen Sie das zu entfernende iPhone über das Kreuz aus (Achtung: Das iPhone darf zu diesem Zeitpunkt keine Internetverbindung haben, ein aktivierter Flugmodus genügt)
5. Bestätigen Sie die Entfernung der iCloud Sperre über den „**Entfernen**“-Button