



## Leitfaden: Schaden melden.

Wenn Ihr Gerät einen Schaden hat, melden Sie diesen bitte über unser Online-Serviceportal. Rufen Sie hierzu folgende Website auf:

### https://service.gfdb.de

SERVICE.

 Auf unserem Serviceportal erscheinen zunächst die Felder SCHULE, MANDATSTRÄGER und SCHÜLER zur Auswahl. Klicken Sie hier bitte auf SCHÜLER – Schritt 1.

1	2	3	4	5	6
Gerätedate	en	ucrennuncaach)		JUDHMINIETIE PIDDUTKA	
Hersteller	•	Modell	•	Kaufdatum	
IMEI		nder	r Serien	- Kaufbeleg hinzufüg nummer	en 🏞
Zubehör			Q		
		Schule	(₩-) Mandatsträge	er	
Freitext zum Z	ubehör				
Optischer Zu	Istand		Schü	ler	
Freitext zum o	ptischen Zustand				
	chreibung				
Fehlerbes		•			
Schade	ensart				
Schade	hlerbeschreibung				

#### Gesellschaft für digitale Bildung mbH



school Ta

2. Füllen Sie unter dem Reiter **GERÄTEDATEN** – Schritt 1 – die Formularfelder aus. Die Felder mit einem roten Sternchen sind Pflichtfelder, bei denen eine Dateneingabe erfolgen muss.

Gesellschaft für digitale Bildung	
1 2 3 4 5 GERÄTEDATEN KUNDENDATEN LIEFERADRESSE(N) ZAHLUNG & ZUSAMMENFASSUNGAB VERSAND	6 SCHLUSS
Gerätedaten Hersteller Modell Kaufdatum	
Apple \$ IPhone 6 \$ 19.04.2019	<b>=</b>
IMEI Oder F9FYL3WJJF8J	*
Zubehör Passwort / Sperrcode	
Zubehör ÷ 🖸 160876	
Ladegerät / Charger 🙁	
Freitext zum Zubehör	
Optischer Zustand	
Optischer Zustand	
gebrauchter Zustand, Kratzer aber keine Beulen / Dellen.	
Freitext zum ontischen Zustand	
Fehlerbeschreibung	
Schadensart / Fehler eingrenzen / Fehler auswählen	
Gehäuseschaden	
Gehäuse / Rahmen / Mechanik Gehäuse Gehäuseschaden	0
Fraiteyt zur Fahlerheschreihung	
	1,
Abbrechen Weiter	

SERVICE.

- Geben Sie zunächst **Hersteller**, **Modell** und **Kaufdatum** des Gerätes an

- Eine **IMEI** Nummer muss nicht angegeben werden, eine **Seriennummer** genügt hier, diese finden Sie auf Ihrer Rechnung, Ihrem Lieferschein, der Originalverpackung Ihres gestohlenen Gerätes oder mithilfe Ihrer Apple-ID

(https://support.apple.com/dede/HT204073#help)

- In das Feld Zubehör tragen Sie die Zubehörteile ein, die sie mitschicken wollen.

- Bitte tragen Sie Ihr **Passwort / Sperrcode** ein.

- In das Feld **Freitext zum Zubehör** müssen Sie nichts eintragen, Sie können aber optional Zusatzinformationen eingeben.

- Der **Optische Zustand** ist der, den Ihr Gerät hatte, bevor es beschädigt wurde. Bitte wählen Sie diesen im Feld darunter aus. Für eine

detailliertere Beschreibung Ihres Zubehörs können Sie den **Freitext zum optischen Zustand** nutzen (optional).

Bei der Fehlerbeschreibung verfahren Sie bitte wie folgt:
 1. Wählen Sie eine Schadensart aus: z.B. "Gehäuse/Rahmen/Mechanik"
 2. Sie werden nun im gleichen Feld nach einer Fehlereingrenzung (Unterkategorie) gefragt: Wählen Sie z.B. "Gehäuse"

3. Nun erscheint **Fehler auswählen** im gleichen Feld: Wählen Sie z.B. "Gehäuseschaden".

- Den **Freitext zur Fehlerbeschreibung** können Sie für weitere Details nutzen (optional).
- Klicken Sie auf "Weiter". Nun sollte sich das folgende Fenster öffnen.

#### Gesellschaft für digitale Bildung mbH



Gesellschaft für digitale Bildung



# SERVICE.

Serviceauftrag abbrechen

#### ACHTUNG: Vor dem Einsenden des Gerätes in den Service bzw. zur Reparatur muss die Funktion "Mein iPhone/IPad/IPod suchen" unbedingt deaktiviert werden. Ein Service bzw. eine Reparatur ist sonst NICHT MÖGLICH und es kommt zu einer erheblichen Verzögerung der Auftragsbearbeitung bzw. zu einer unbearbeiteten und für Sie kostenpflichtigen Rücksendung (29,906). Eine Anleitung zur deaktivierung der Funktion finden Sie hier: Anleitung (PDF)

- Um fortzufahren müssen Sie bestätigen: "Mein iPhone/iPad/iPod suchen" wurde deaktiviert.

3. Im Fenster **KUNDENDATEN** – Schritt 2 – geben Sie bitte alle nachgefragten Daten ein.

0-	2	3	4	5	6
GERÄTEDATEN	KUNDENDATEN	LIEFERADRESSE(N)	ZAHLUNG & VERSAND	ZUSAMMENFASSUNG	ABSCHLUSS
Kundendat	en				
Straße Name Vorn	ame		Nachname		Nr.
Max	unic	*	Mustermann		*
Geburtsdatum					
20.12.1969		<b></b>			
Anschrift					
Firma					
Mustermannst	raße Or	t		*	5
22763	Hami	ourg			•
Aburaiaha					

Abweichende Rechnungsanschrift

Telefon		
040	123456789	
	oder	
Mobiltelefon		
Vorwahl *	Nummer	
E-Mail		
max.mustermann@ma	il.de	
		)
Service		
Benachrichtigung per		
Benachrichtigung per ☑ E-Mail	□ SMS	Telefon
Benachrichtigung per ☑ E-Mail hre Referenz	□ SMS	Telefon
Benachrichtigung per E-Mail Ihre Referenz Ihre Referenznummer	□ SMS	Telefon
Benachrichtigung per E-Mail Ihre Referenz Ihre Referenznummer	□ SMS	Telefon

- Tragen Sie Ihren **Vor-** und **Nachnamen,** Ihr **Geburtsdatum** sowie Ihre vollständige **Anschrift** ein. Achten Sie darauf, die Hausnummer in das dafür vorgesehene Feld einzugeben
- Sie können optional eine abweichende Rechnungsanschrift angeben.

- Die Angabe einer **Telefonnummer** (Festnetz oder Mobil) und **E-Mail-Adresse** ist verpflichtend

- Am Ende entscheiden Sie, über welchen Weg Sie die **Benachrichtigungen** unseres Servicedienstleisters erhalten wollen.

- Sie müssen keine Referenznummer angeben.

Klicken Sie dann auf "Weiter".

#### Gesellschaft für digitale Bildung mbH



Gesellschaft für digitale Bildung



Wir konnten Ihre Abholadresse nicht zuordnen	×
• Trotzdem mit dieser Adresse fortfahren	
	Übernehmen

SERVICE.

- Falls Ihre Adresse nicht zugeordnet werden kann, klicken Sie auf **"Trotzdem mit dieser Adresse fortfahren"** und klicken dann auf "Übernehmen".

**4.** Im Fenster **LIEFERADRESS(EN)** – Schritt 3 – sind nun die Angaben zu Versand und Rücksendung zu tätigen.

1     2     3     4     5     6       gerärtebaten     kundenbaten     Lieferadresseini, zahlung & versand zusammenrassung     Abschluss       Abholung bei     Kundendaten übernehmen	- Sie brauchen nicht noch einmal alle Daten eingeben, sondern können auf
Name	die grünen Buttons "Kundendaten
Max * Mustermann	übernehmen" klicken. Damit werden
Telefon	dann automatisch die bislang
040/123456789	· eingegebenen Daten übernommen.
Anschrift	
Firma	
Mustermannstraße 5	<ul> <li>Wenn alle Daten übertragen wurden, klicken Sie auf "Weiter".</li> </ul>
22763 * Hamburg	•
Auslieferung an	
Name	<b>-</b> .
Max	
Telefon	
040/123456789	-
Anschrift	
Firma	
Mustermannstraße 5	
22763 Hamburg	_•
Abbrechen	iter
* Pflichtangaben	

### Gesellschaft für digitale Bildung mbH



school Tab

5. Im Fenster ZAHLUNG & VERSAND – Schritt 4 – werden nun die Versand- und Zahlungsdaten erfasst.

1	2	3		5	6
GERÄTEDATEN	KUNDENDATEN	LIEFERADRESSE(N)	ZAHLUNG & VERSAND	ZUSAMMENFASSUNG	ABSCHLUS:
/ersandart					
DHL-Paketver	sand				
Versand auf ei	gene Rechnung	I			
/erfügbare 2	Zahlarten				
Abreaksung (i	har Varaiahar u				
•) Abrechnung u	ber versicherun	ig ala awwaa			
Abrechnung	uber versi	cnerung			
/ersicherungsna	me				
Versicherungsna über GfdB Sitte füllen Sie alle Shne genaue Ang Serät eine Kopie e	<ul> <li>Pflichtfelder vo jaben kann keine des Lieferschein:</li> </ul>	llständig aus. De Schadenbearbe s/der Rechnung	er Schadenhergan eitung erfolgen. Bi des Geräts.	g ist ausführlich da itte übersenden Sk	rzustellen. e uns mit de
Versicherungsna über GfdB Bitte füllen Sie all Dhe genaue Ang aerät eine Kopie o Schadendatum 12.12.2019 Schadenzelt	e Pflichtfelder vo gaben kann keine des Lleferscheins	llständig aus. De Schadenbearb s/der Rechnung	or Schadenhergan eitung erfolgen. B des Geräts.	g ist ausführlich da itte übersenden Sie	urzustellen. 9 uns mit de
Versicherungsna über GfdB Sitte füllen Sie alld Dhe genaue Ang serät eine Kopie of Schadendatum 12.12.2019 Schadenzeit 18:18	e Pflichtfelder vo gaben kann keine des Lieferscheins	llständig aus. De s Schadenbearbr s/der Rechnung	er Schadenhergan eitung erfolgen. B des Geräts.	g ist ausführlich da itte übersenden Sir	ırzustellen. ∂ uns mit de
Versicherungsna über GfdB Sitte füllen Sie all bhe genaue Ang serät eine Kopie of Schadendatum 12.12.2019 Schadenzeit 18:18 Schadenort	e Pflichtfelder vo gaben kann keine des Lieferscheins	liständig aus. De Schadenbearb s/der Rechnung	er Schadenhergan eitung erfolgen. B des Geräts.	g ist ausführlich da itte übersenden Sir	arzustellen. 9 uns mit de
dersicherungsna über GfdB Sitte füllen Sie alli ohne genaue Ang gerät eine Kopie o Schadendatum 12.12.2019 Schadenzeit 18:18 Schadenort Hamburg	e Pflichtfelder vo gaben kann keine des Lieferscheins	liständig aus. De Schadenbearb s/der Rechnung	er Schadenhergan eitung erfolgen. B des Geräts.	g ist ausführlich da itte übersenden Sir	rzustellen. e uns mit de
Versicherungsna über GfdB Sitte füllen Sie alli ohne genaue Ang gerät eine Kopie Schadendatum 12.12.2019 Schadenzeit 18:18 Schadenort Hamburg Schadenhergang	e Pflichtfelder vo gaben kann keine des Lieferscheins	liständig aus. De Schadenbearb s/der Rechnung	er Schadenhergan eitung erfolgen. B des Geräts.	g ist ausführlich da itte übersenden Sir	rzustellen. e uns mit de
Versicherungsna über GfdB Sitte füllen Sie alli ohne genaue Ang serät eine Kopie of Schadendatum 12.12.2019 Schadenzeit 18:18 Schadenort Hamburg Schadenhergang Im Klassenzimn unterrefellen	e Pflichtfelder vo gaben kann keine des Lieferscheins iminer	liständig aus. De Schadenbearb s/der Rechnung	er Schadenhergan eitung erfolgen. Bi des Geräts.	g ist ausführlich da itte übersenden Sir	ırzustellen. ∍ uns mit de
dersicherungsna über GfdB Bitte füllen Sie alli bine genaue Ang serät eine Kopie dr <b>Schadendatum</b> 12.12.2019 <b>Schadenzeit</b> 18:18 <b>Schadenort</b> Hamburg <b>Schadenort</b> Im Klassenzimm runtergefallen.	e Pflichtfelder vo gaben kann keine des Lieferschein imi imi ner	llständig aus. De 9 Schadenbearb s/der Rechnung	er Schadenhergan eitung erfolgen. B des Geräts.	g ist ausführlich da itte übersenden Sir	ırzustellen. e uns mit de
tersicherungsna über GfdB Bitte füllen Sie alli Dhe genaue Ang zerät eine Kopie d Schadendatum 12.12.2019 Schadenzeit 18:18 Schadenort Hamburg Schadenhergang Im Klassenzimn runtergefallen.	Ime  Pflichtfelder vo gaben kann keine des Lieferscheins  Imi Imi Imi Imi Imi Imi Imi Imi Imi Im	llständig aus. De o Schadenbearb s/der Rechnung	er Schadenhergan eitung erfolgen. B des Geräts.	g ist ausführlich de lite übersenden Sid	ırzustellen. e uns mit de

SERVICE.

- Wählen Sie als **Versandart** entweder den "DHL-Paketversand" oder "Versand auf eigene Rechnung" aus.

- Wählen Sie bei einem versicherten Gerät unter **Verfügbare Zahlarten** den Punkt "Abrechnung über Versicherung" aus (Falls es sich um ein nicht versichertes Gerät handelt, wählen Sie "Rechnung" oder "Vorkasse").

- Wenn Sie "Abrechnung über Versicherung" angegeben haben, erscheinen nun weitere Felder. Wählen Sie als erstes bei **Versicherungsname** bitte "über GfdB". Die Felder, die nun erscheinen füllen Sie bitte alle aus: **Schadensdatum, -zeit, -ort** und **-hergang.** 

- Klicken Sie auf den grünen Button "Weiter".

#### Gesellschaft für digitale Bildung mbH





6. Im Fenster ZUSAMMENFASSUNG prüfen Sie bitte Ihre getätigten Eingaben. Durch den Button "Abbrechen" brechen Sie den Vorgang ab, Ihre Daten sind nicht gespeichert.



Bestätigen Sie zuletzt die -Bearbeitung des Auftrages und unsere AGBs.

Erteilen Sie den Auftrag mit dem grünen Button "Auftrag kostenpflichtig erteilen".

SERVICE.

Abrechnung über Versicherung
über GfdB
12.12.2019
18:18
Hamburg
Im Klassenzimmer runtergefallen.
r Aufwand

#### Gesellschaft für digitale Bildung mbH

Abbrechen

Standort Region Nord: Friesenweg 5g . 22763 Hamburg | Standort Region Nord-West: Kleine Düwelstraße 21 . 30171 Hannover Standort Region Süd-West: Gutleutstraße 169–171 . 60327 Frankfurt | Standort Region Ost: Am Borsigturm 70 . 13507 Berlin Standort Region West I: Kaesenstraße 15 . 50677 Köln | Standort Region West II: Westenhellweg 95-101 . 44137 Dortmund Standort Region Süd-West: Königstraße 56 . 70173 Stuttgart T 040.73 44 861 550 . E hallo@gfdb.de . W www.gfdb.de

Ich habe die AGB gelesen, und bin damit einverstanden

Auftrag kostenpflichtig erteil



Gesellschaft für digitale Bildung



	2	3		5	6
GERÄTEDATEN	KUNDENDATEN	LIEFERADRESSE(N	ZAHLUNG & VERSAND	ZUSAMMENFASSUNG	ABSCHLUSS
Vielen Dank	für Ihren A	uftrag.			
Bitte drucken Sie	alle Formulare a	us, und legen Si	e diese dem Ver	sand bei	
Voreandart		woreand			
versanuari.	DHL-Fakel	Iversariu			
Rücksendeschei	n erstellen	J			
Zahlart: Abre	echnung üt	oer Versich	erung		
Versicherungsnam	e über Gf	dB			
Schadendatum	12.12.2	019			
Schadenort	Hambu	rg			
Schadenhergang	Im Klas	senzimmer runt	ergefallen.		
Auftragsform	nular				
Formular ausdru	cken				
Weiteren Au	ftrag erstel	len			
Weiteren Auftrag	erstellen				
		Retourenlab	el erstellen	вирогосі ви	
	Ih	r Rückversand an Sr	nart Support GmbH		
Bitte wählen Sie eine Sprac	he aus. / Please select	a language.			
Deutsch		Ť			smart support
Ritte tragen Sie Ihre Absend	erdetails in die folgen	den Felder ein und klic	ken Sie auf "Weiter".		
Auftragsnummer					Phichiteld
Optional, wird auf dem	Retourenlabel ausgeg	jeben.			
Vor- und Nachr	ame				
Vorname und Nachname* Max Mustermann					
Namenszusatz 1	eštra				
Namenszusatz 2					
Optional für Namenszu:	sätze.				
Straße Straße*				Hausnu Nr.*	immer
Mustermannstraße				5	
Postleitzahl	Ort Ort*				
22763	Hamburg				
Land					
Deutschland					
Abholoptionen					
Keine     Abholung	Kostenpflichtige A	lbholung			
E-Mail			Sprache der E-Mail		
max.mustermann@ma	iLde		Deutsch		~
Felder leeren					Weiter

SERVICE.

7. Im Fenster **ABSCHLUSS** erhalten Sie nun eine Bestätigung. Bitte erstellen Sie einen Rücksendeschein, damit Sie Ihr Gerät an uns schicken können. Das Auftragsformular können Sie für Ihre Unterlagen herunterladen. Sie haben den Schaden erfolgreich bei uns gemeldet.

8. Bitte füllen Sie den Rücksendeschein (Retourenlabel) vollständig aus. Notwendig dafür sind Ihr Name, Ihre Adresse sowie die Abholoption (Keine Abholung oder Kostenpflichtige Abholung).

- Klicken Sie auf den roten Button "Weiter".

#### Gesellschaft für digitale Bildung mbH







**9.** Ihr Retourenlabel (Rücksendeschein) wurde erfolgreich erstellt. Drucken Sie das Label auf einem DIN A4 Blatt aus und kleben es auf Ihr Paket. Zusätzlich können Sie sich das Label auch an Ihre E-Mail-Adresse schicken.

Ihr Retou	renlabel wur	de erfolgreich	erstellt		
Sendungsnummer			Kundenreferenz		
542191086006					
Retourenlabel ausdrucken					
Sie drucken selbst Drucken Sie ihr Retourenlabel auf ein DIN A4 Blatt aus und kleben Sie es gut sichtbar auf ihre Retoure. Bitte entfernen Sie zuvor alle alten Versandlabel und Barcodes.					
PDF öffnen und drucken					
DHL erstellt das Retourenlabel für Sie Zeigen Sie den QR Code auf Ihrem Smartphone	e in einer Filiale, einem	Paketshop, einer Packsta	tion, bei Ihrem Paketzusteller von DHL vor.		
DHL druckt das Label für Sie aus. Bitte entferne Download.	en Sie zuvor alte Versa	ndlabel und Barcodes. Mi	t Klick auf den QR Code startet der		
	DHLQ RET5421	R Code 91086006 zufügen zu ple Wallet	Annahmestelle finden		
Retourenlabel per E-Mail versenden Das Retourenlabel wird als POF-Datei und als OR Code per E-Mail versendet.					
fragen Sie hier ihre E-Mail Adresse ein, um das Retourentabel per E-Mail zu erhalten. Per E-Mail versenden					

 Alternativ (falls Sie keinen Drucker haben) können Sie den QR Code auf Ihrem Smartphone in einer Filiale zum Versenden vorzeigen und das Label wird für Sie ausgedruckt.

Bei Rückfragen stehen wir Ihnen natürlich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Gesellschaft für digitale Bildung

#### Gesellschaft für digitale Bildung mbH