

Bitte vollständig ausfüllen (alle mit einem * Stern markierten Felder sind Pflichtfelder) und an uns senden:

► **Per Email an service@xoxo-mobile.at** ► **Per Post an XOXO, Postfach 0622, 1010 Wien**

STF - 004 - 02/24

1. ANGABEN ZU DEINER PERSON:

Anrede: * <input type="radio"/> Frau <input type="radio"/> Herr	Akademischer Grad:	Vor- & Nachname: *	
Straße: *	Hausnummer: *	Türnummer:	Österreichische PLZ & Ort: *

2. GRUND DES SIM-TAUSCHES (ZUTREFFENDES BITTE AUSWÄHLEN):

- Ersatz nach Diebstahl** (keine Bearbeitungsgebühr – diese kann nur erlassen werden, wenn eine offizielle Diebstahlsanzeige beigelegt wird)
- SIM-Karte defekt** (keine Bearbeitungsgebühr – bitte kontaktiere in diesem Fall vorab unseren Kundendienst – siehe Informationen unten)
- Ersatz nach Verlust**
- Sonstiges** (technische Notwendigkeit, neues Endgerät):

HINWEIS: Sollte die SIM-Karte keinen technischen Defekt aufweisen oder keine offizielle Diebstahlsanzeige beiliegen, so wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10 Euro verrechnet.

3. ANGABEN ZU DEINER BESTEHENDEN XOXO RUFNUMMER (AUS DEM ALTEN STARTPAKET):

Rufnummer, die du übernehmen möchtest: *	Authentifizierung dieser Nummer (bitte unbedingt ausfüllen): *		
	Per PUK-Code (siehe SIM-Karte);	oder	Per Kundenkennwort (6-stellig):
	<input type="text"/>		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

4. ANGABEN ZUR XOXO RUFNUMMER (AUS DEM NEUEN XOXO STARTPAKET MIT DER ERSATZ-SIM-KARTE):

Rufnummer, die ersetzt werden soll: *	Authentifizierung dieser Nummer (bitte unbedingt ausfüllen): *		
	Per PUK-Code (siehe SIM-Karte);	oder	Per Kundenkennwort (6-stellig):
	<input type="text"/>		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

HINWEIS: Bitte beachte, dass aufgrund der Übertragung nun der PIN- und PUK-Code der neuen SIM-Karte aktiv sind. Dein ausgewähltes Kundenkennwort bleibt bestehen. Aufgrund der Übertragung werden deine alte Rufnummer, dein alter Tarif und dein altes Guthaben bzw. dein alter Vertrag übernommen. Gespeicherte Daten wie Kontakte, SMS oder Bilder, können leider nicht mit übernommen werden.

► Datum & Ort:	► Unterschrift:	
---------------------------	------------------------	---

So einfach geht's: Du kannst deine bestehende XOXO SIM-Karte problemlos durch eine neue ersetzen und dabei auch deine gewohnte Rufnummer behalten. Dazu sind nur folgende Schritte nötig:

1. Hol dir eine Ersatz-SIM-Karte

Diese bekommst du versandkostenfrei in unserem Webshop **als Triple-SIM** unter [xoxo-mobile.at/shop/hardware/ersatz-triple-sim-karte](https://www.xoxo-mobile.at/shop/hardware/ersatz-triple-sim-karte) oder **als eSIM** unter [xoxo-mobile.at/shop/hardware/ersatz-esim](https://www.xoxo-mobile.at/shop/hardware/ersatz-esim). Alternativ kannst du dir auch ein neues Starterset bei unserem Handelspartner McSHARK in 17 Stores österreichweit ([mcshark.at/store/storefinder](https://www.mcshark.at/store/storefinder)) besorgen. Bitte beachte dabei, dass das Startguthaben der neuen SIM-Karte bei einer Rufnummernübertragung nicht mit übernommen werden kann!

2. Füll dieses Formular aus

und sende es– bei Ersatz nach einem Diebstahl bitte inklusive offizieller Diebstahlsanzeige – per Email an service@xoxo-mobile.at oder per Post an XOXO, Postfach 0622, 1010 Wien.

3. Wir übertragen deine Rufnummer

auf die Ersatz-SIM-Karte und bestätigen die Übertragung per SMS.

Falls es sich um einen vermuteten Defekt der SIM-Karte handelt: Bitte kontaktiere zuerst den XOXO Kundendienst unter 810 808 (zum XOXO Standardtarif) oder +43 699 810 808 (aus allen anderen Netzen), damit wir dir eine RMA-Nummer zur Einsendung der SIM-Karte geben können. Nach Erhalt der SIM-Karte wird diese technisch von uns geprüft. Ergibt die Überprüfung einen technischen Defekt Ihrer SIM-Karte, so bekommst du automatisch von uns eine kostenlose Tausch-SIM per Post. Wird eine mechanische Beschädigung festgestellt, bekommst du deine SIM-Karte per Post retour und besitzt die Möglichkeit, mit einer neu erworbenen SIM-Karte deine Rufnummer auf die neue SIM-Karte kostenpflichtig zu übertragen.