



## Statement

### **Samsung zur Herstellung von Smartphone-Akkus**

Das Wohlergehen unserer Kunden hat für uns höchste Priorität. Wir versichern unseren Kunden, dass wir bei der Herstellung unserer Produkte stets die strengsten Qualitätskontrollen und Sicherheitsstandards einhalten, um ein sicheres und angenehmes Nutzererlebnis zu gewährleisten. Deshalb empfehlen wir unseren Kunden dringend, bei der Nutzung von Samsung-Produkten ausschließlich original Samsung-Akkus und -Ladegeräte zu verwenden.

Wir sind uns der Fälle von Smartphones, bei denen sich der Akku innerhalb des Gerätes ausdehnt, bewusst, von denen einige sehr wenige Kunden betroffen sind. Wir bitten die betroffenen Kunden, ihren nächsten zertifizierten Samsung Servicepartner oder den Samsung Kundenservice zu kontaktieren. Dort erhalten sie kostenlos einen Austausch-Akku.

### **Sind aktuell Probleme mit diesen Akkus bekannt?**

Wir sind gerade dabei, dieses Thema eingehend zu prüfen. Bislang liegen uns einige sehr wenige Fälle vor, in denen sich der Akku im Gerät ausdehnt.

### **Wenn ja, gibt es ein Austauschprogramm bzw. einen Rückruf für diese Akkus? (Schließlich bestehen hier doch nicht zu unterschätzende Gefahren – Brand, Verbrennung etc.)**

Die Sicherheit unserer Kunden hat für uns oberste Priorität. Daher ergreifen wir stets alle notwendigen Maßnahmen, um mit unseren Produkten ein sicheres und angenehmes Nutzererlebnis zu gewährleisten. Die Ausdehnung der Akkus führt nicht zu Bränden oder Explosionen. Die einzige Folge ist, dass sich die Rückabdeckung des Smartphones möglicherweise verformt und folglich nicht mehr passt. Zudem sind uns bislang nur sehr wenige Fälle bekannt, sodass es derzeit keinen Rückruf gibt.

### **Was sollen betroffene Verbraucher im Falle eines solchen Problems unternehmen?**

Für den unterstellten Fall, dass Nutzer Probleme mit ihrem Akku feststellen, sollten sie ihr Gerät unter keinen Umständen mehr mit dem entsprechenden Akku betreiben oder den entsprechenden Akku aufladen. Sollte der Akku aus Samsung-Herstellung sein, können Kunden sich an den Samsung-Kundenservice wenden. Der Kundenservice wird den Einzelfall prüfen und den defekten Akku und gegebenenfalls das Gerät kostenlos austauschen bzw. reparieren.

Der Samsung-Kundenservice ist erreichbar unter Telefon: 0180 667 267 864 (\*0,20 €/Anruf aus dem Festnetz und maximal 0,60 €/Anruf aus dem Mobilfunk; aus dem Ausland abweichend. Servicezeiten: Montag bis



Freitag: 08:00-20:00 Uhr, Samstag: 09:00-17:00 Uhr) oder unter:  
<http://www.samsung.com/de/info/contactus.html>

**Sind möglicherweise nur bestimmte Serien/Chargennummern davon betroffen?**

Hierzu liegen uns keine Informationen vor. Es ist jedoch ausschließlich das Modell GALAXY S4 betroffen.