

Information „Sterbefall eines Vertragspartners“



Zunächst drücken wir Ihnen unser aufrichtiges Beileid aus.

Sie können uns ihr Anliegen schnell und unkompliziert online übermitteln (Link und QR Code finden Sie anschließend). Es geht aber auch ganz klassisch per Post. Hierbei soll Ihnen dann dieses Formular weiterhelfen.

Ich möchte den **Vertrag** einer verstorbenen Person **kündigen**

Bitte lassen Sie uns folgende Informationen online oder schriftlich zukommen:

- Kundennummer und/oder Rufnummer
- Kopie der Sterbeurkunde/Sterbebescheinigung
- Ggf. Kopie des Nachweises der Erbausschlagung

Ich möchte den **Vertrag** einer verstorbenen Person **weiterführen**

Bitte informieren Sie uns online oder schriftlich über den Sterbefall. Im Anschluss senden wir Ihnen die erforderlichen Unterlagen zu. Bitte füllen Sie diese aus und legen eine Kopie der Sterbeurkunde/Sterbebescheinigung bei. Der Wechsel ist selbstverständlich kostenfrei.

Ich möchte einen **My-Handy-Kaufvertrag** übernehmen/beenden

Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Sie können den Vertrag weiterführen. Hierfür benötigen wir eine Kopie der Sterbeurkunde/Sterbebescheinigung.
- Oder Sie erwerben das Gerät und beenden den Vertrag vorzeitig mit Zahlung der Restsumme.
- Variante 3: Sie senden das Gerät zurück. Nach Eingang und Prüfung wird die verbleibende Restsumme des Vertrags verrechnet. Bitte fordern Sie vor der Rücksendung das entsprechende Formular bei uns an. Nur wenn wir dieses Formular vollständig ausgefüllt von Ihnen zurückbekommen, ist eine Bearbeitung möglich.

Für jede Möglichkeit senden wir Ihnen die entsprechenden Formulare gerne zu.

Bitte kontaktieren Sie uns online oder schriftlich unter Nennung ihres Wunsches im angehängten Formular und inkl. Kopien der notwendigen Unterlagen.



Telefónica Germany GmbH & Co. OHG
Kundenbetreuung
90345 Nürnberg



Sie haben die Möglichkeit, den Sterbefall zeitnah online zu melden. Scannen Sie dazu einfach diesen QR-Code.

Gut zu wissen: Der QR-Code führt Sie auf die Seite unserer Premium-Marke O₂, dort können aber auch Sterbefall-Anliegen aller Telefónica-Marken gemeldet werden.

Falls Sie kein Smartphone zur Hand haben oder der Code nicht gescannt werden kann, besuchen Sie uns bitte unter: o2.de/service/vorgehen-vertrag-todesfall

Nachdem Sie uns kontaktiert haben, nehmen wir **folgende Schritte** vor:

1. Wenn Sie uns den Vorgang online melden, erhalten Sie eine Eingangsbestätigung mit einer Bearbeitungsnummer.
2. Unabhängig davon, ob Sie uns den Vorgang online oder schriftlich melden, schicken wir Ihnen ggf. notwendige Formulare zu.
3. Durchführung des Anliegens und Bestätigung per Post oder E-Mail.

Antwortformular „Sterbefall eines Vertragspartners“

Ich möchte:

- Den Vertrag einer verstorbenen Person kündigen
- Den Vertrag einer verstorbenen Person weiterführen
- Den My-Handy-Kaufvertrag einer verstorbenen Person weiterführen
- Den My-Handy-Kaufvertrag einer verstorbenen Person vorzeitig beenden
- Den My-Handy-Kaufvertrag einer verstorbenen Person auflösen und das Gerät zurücksenden

Bitte legen Sie diesem Formular folgende Informationen bei:

- Angabe der Rufnummern/Vertragsnummern _____
- Kopie der Sterbeurkunde/Sterbebescheinigung
- Ggf. Kopie des Nachweises der Erbausschlagung

Meine persönlichen Angaben:

Name: _____

Adresse: _____

E-Mail-Adresse: _____

Telefonnummer: _____

Verwandtschaftsgrad / Beziehung zum verstorbenen Vertragspartner: _____