

## Vorgehen „Sterbefall des Vertragspartners“

Zunächst möchten wir Ihnen unser aufrichtiges Beileid ausdrücken. Um Ihnen in diesem Fall schnell und unbürokratisch helfen zu können, bitten wir Sie die folgenden Hinweise zu beachten:

Wenn Sie den Vertrag einer verstorbenen Person **kündigen** möchten, bitten wir Sie uns schriftlich darüber zu informieren:

- Wir benötigen hierzu die Kundennummer und/oder Rufnummer des Vertrages und
- eine Kopie der Sterbeurkunde/Sterbebescheinigung.

Falls Sie den Vertrag **weiterführen** möchten, ist es erforderlich einen Vertragsinhaberwechsel durchzuführen:

- Nachdem Sie uns über den Sterbefall informiert haben, senden wir Ihnen die erforderlichen Unterlagen zu.
- Bitte füllen Sie diese vollständig aus und legen eine Kopie der Sterbeurkunde bei.
- Der Wechsel wird für Sie kostenfrei durchgeführt.

Sofern es sich um einen **My-Handy-Kaufvertrag** handelt, haben sie folgende Möglichkeiten:

- Wenn Sie den Vertrag weiterführen möchten, benötigen wir ein von Ihnen unterzeichnetes SEPA-Lastschriftsmandat und die Sterbeurkunde.
- Sie können den Vertrag mit Zahlung der Restsumme vorzeitig beenden.
- Sie können das Gerät zurücksenden. Nach Eingang und Prüfung wird die Restsumme verrechnet. Vor der Rücksendung fordern Sie bitte das entsprechende Formular bei uns an. Bitte beachten Sie, dass eine Bearbeitung ohne das Rücksendeformular nicht möglich ist.

Die entsprechenden Formulare schicken wir Ihnen gerne zu, nachdem Sie uns Ihren Wunsch mitgeteilt haben.

Bitte kontaktieren Sie uns schriftlich unter folgender Adresse:

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG  
Kundenbetreuung  
90345 Nürnberg