



# Servicebroschüre

**Wichtige Informationen  
rund um die Service-Angebote  
von Nintendo für Händler**

# INHALT

<b>Wichtige Begriffe – kurz erklärt</b> .....	<b>3</b>
Gültiger Kaufbeleg .....	3
DOA (Defective on Arrival) .....	3
Garantie und Gewährleistung .....	3
Vorinstallierte Spiele (Pre-Installed Games) .....	4
Downloadcode-Karten .....	4
<b>Behebung von Störungen</b> .....	<b>5</b>
<b>Reparatureinsendung</b> .....	<b>6</b>
Anschrift für Reparatur-Einsendungen .....	6
Versandhinweise .....	7
Generelle Einsendehinweise .....	7
Hinweise zu Kundendaten .....	7
Kostenvoranschläge .....	8
<b>Nintendo Support auf unserer Website</b> .....	<b>9</b>
Kontaktdaten Nintendo Service .....	10
<b>Häufige Fragen</b> .....	<b>11</b>
Auf dem Gerät eines Endkunden (oder auch des Marktes) wurde eine Altersbeschränkung eingerichtet. Das Passwort hierfür ist leider nicht mehr bekannt.....	11
Ein Endkunde hat ein Abonnement des kostenpflichtigen Online-Services „Nintendo Switch Online“. Nun muss die Nintendo Switch-Konsole zur Reparatur eingeschickt werden. Wird das Abonnement entsprechend verlängert?.....	11
Besteht auf der Nintendo Switch-Konsole die Möglichkeit, Speicherdaten in der Cloud zu speichern – zum Beispiel als Vorbereitung auf eine Reparatursendung? .....	11
Wie kann ich die Nintendo Switch-Konsole auf Werkseinstellungen zurücksetzen? .....	11
Wo finde ich Anleitungen zu Nintendo-Produkten? .....	11
<b>Liste der im Dokument verwendeten URLs</b> .....	<b>12</b>

# Wichtige Begriffe – kurz erklärt

## ■ Gültiger Kaufbeleg

Um Gewährleistungsansprüche prüfen zu können, benötigen wir die Kopie eines gültigen Kaufbeleges mit folgenden Informationen:

- Bezeichnung des gekauften Produktes
- Preis inkl. ausgewiesener gesetzlicher Mehrwertsteuer
- Vollständiges Kaufdatum (Tag, Monat, Jahr)
- Name und Sitz des Händlers sowie die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer

## ■ DOA (Defective on Arrival)

Kauft ein Endkunde ein Nintendo-Produkt und es funktioniert **direkt bei der ersten Nutzung** nicht bzw. nicht einwandfrei, handelt es sich um einen sogenannten DOA.

Gerne erstellen wir für das defekte Produkt in diesem Fall eine Gutschrift. Bitte melden Sie sich hierzu **VOR der Einsendung** - unter Angabe von Produkt, Kaufdatum, Defekt und (falls vorhanden) Seriennummer - per E-Mail bei unserem Service, damit wir Ihnen nach kurzer Prüfung des Falles eine RMA-Nummer und die Einsendeinfos zukommen lassen.

Nach Einsendung und Überprüfung durch unsere Techniker veranlassen wir bei berechtigtem Anspruch die entsprechende Gutschrift.

## ■ Garantie und Gewährleistung

Auf bestimmte Produkte gewährt Nintendo dem Erstkäufer des Produktes eine **freiwillige Herstellergarantie**.

Darüber hinaus und davon unberührt bestehen für den Verbraucher gegenüber dem Verkäufer die **gesetzlichen Gewährleistungsansprüche** im Zeitraum von 24 Monaten.

Detaillierte Informationen zu den Garantie- und Gewährleistungsansprüchen gegenüber der Nintendo of Europe SE finden Sie in der [Anleitung des jeweiligen Nintendo-Produktes](#).

## ■ Vorinstallierte Spiele (Pre-Installed Games)

Hierbei handelt es sich um Spiele bzw. sonstige Software, die auf der Hardware bereits vorinstalliert ist. Die Umverpackung ist entsprechend gekennzeichnet. Vorinstallierte Spiele müssen über einen Nintendo-Account registriert werden. Wie dies funktioniert erfahren Sie [hier](#). Beachten Sie, dass die Software damit dauerhaft beim ausgewählten Nintendo-Account registriert wird.



[Spielen von vorinstallierter Software auf Nintendo Switch](#)

### **Achtung:**

Ein vorinstalliertes Spiel ist somit nur noch für die von dem jeweiligen Nintendo-Account genutzten Konsolen bzw. Handhelds verfügbar.

Wir empfehlen, die Ware nicht direkt zu tauschen, sondern den Nintendo Kundenservice zu kontaktieren. Wir können mit Hilfe der Seriennummer für Sie prüfen, ob das vorinstallierte Spiel bereits mit einem Nintendo-Account verknüpft wurde oder ob das Spiel noch auf der Konsole verfügbar ist. Hierfür muss die Ware nicht eingeschickt werden.



[Vorinstallierte Software fehlt oder wurde gelöscht \(Nintendo Switch\)](#)

Hilfestellung zu fehlender oder gelöschter vorinstallierter Software finden Sie [hier](#).

## ■ Downloadcode-Karten

Bei Downloadcode-Karten handelt es sich um beigelegte Karten, auf denen ein Downloadcode zu finden ist. Dieser Code kann im Nintendo eShop eingelöst werden, um einen Softwaretitel oder entsprechende Zusatzinhalte herunterzuladen. Die Umverpackung ist entsprechend gekennzeichnet. Bei Rücknahme ist die Ware auf Vollständigkeit zu prüfen.

### **Achtung:**

Wurde der Code bereits eingelöst, ist er nicht noch einmal verwendbar. Der heruntergeladene Softwaretitel oder entsprechende Zusatzinhalte werden dauerhaft mit dem Nintendo-Account verknüpft, welcher den Downloadcode eingelöst hat.

## Was tun, wenn ...

- ... die Downloadcode-Karte fehlerhaft bedruckt ist?
- ... der Download-Code auf der Karte fehlt?
- ... der Download-Code ungültig oder bereits verwendet ist?

Wir empfehlen, die Ware nicht direkt zu tauschen, sondern den Nintendo Kundenservice zu kontaktieren. Wir können für Sie prüfen, ob der Downloadcode eventuell bereits eingelöst wurde oder ob tatsächlich ein Fehler vorliegt. Hierfür muss die Ware nicht eingeschickt werden.

### Hinweis/Sonderfall:

Der Nintendo Service kann keinen Ersatz von fehlendem Zubehör (inkl. Downloadkarten) vornehmen. Hierfür kontaktieren Sie bitte direkt Ihren Nintendo Sales-Ansprechpartner bzw. den Ansprechpartner im Innendienst.

# Behebung von Störungen

Vor dem Einsenden einer Reparatur empfehlen wir eine Fehleranalyse durchzuführen. Dadurch können Bedienungsfehler ausgeschlossen und/oder der Defekt genauer lokalisiert werden, da oftmals Fehler durch verwendetes Zubehör oder Software auftreten.

## Somit ersparen Sie sich und Ihren Kunden Zeit und Geld!

Unterstützung bei der Fehlersuche erhalten Sie auf unserer Homepage [www.nintendo.ch](http://www.nintendo.ch) im Bereich Support oder über diesen QR-Code:



[Willkommen beim  
Nintendo Support](#)

Sollten die Hilfestellungen zu keiner Besserung geführt haben, zögern Sie nicht unseren Kundenservice zu kontaktieren oder schicken Sie das Produkt direkt zur Reparatur ein.

# Reparatureinsendung

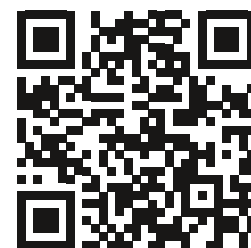
Eine Reparatur ist unumgänglich?

**Generell empfehlen wir, jegliche Nintendo-Produkte direkt an die Reparatur-  
abteilung von Nintendo zu senden und nicht im Geschäft bzw. Handel auszu-  
tauschen.**

- Bitte senden Sie uns ausschließlich das defekte Produkt bzw. die als defekt in Frage kommende Hard- und Software und eventuelles Zubehör ein.
- Bitte senden Sie der Verkaufsware zugehörige SD-Karten zusammen mit der Hardware ein.
- Bitte prüfen Sie, dass Ihre Angaben auf dem Lieferschein und die eingesandte Ware übereinstimmen.
- Eine Anmeldung der Reparatureinsendung durch den Händler ist nicht notwendig.

## Übrigens:

Im Rahmen der freiwilligen Herstellergarantie kann ein **Verbraucher** sein Nintendo-Produkt auch gerne selbst kostenfrei zu uns einsenden. Hierzu muss er sich lediglich in unserem [Reparaturportal](#) anmelden und den Anweisungen folgen.



[Nintendo  
Reparaturservice](#)

## ■ Anschrift für Reparatur-Einsendungen

DPD Depot 610  
c/o NOE  
Bäumlimattstrasse 9  
CH-4313 Möhlin

## ■ Versandhinweise

- Für den Versand verpacken Sie das Produkt bitte stabil und ausreichend geschützt z.B. in der Originalverpackung oder in einem anderen Karton ein.
- Füllen Sie überschüssigen Platz im Verpackungskarton mit einem polsternden Material (wie z. B. Luftpolsterfolie oder Papier) aus, damit sich die verpackten Geräte während des Transports möglichst nicht hin- und her bewegen können.
- Unsere Schritt-für-Schritt-Anleitung finden Sie [hier](#) oder scannen Sie den QR-Code.



[Verpackungshinweise](#)

## ■ Generelle Einsendehinweise

Wir empfehlen, das Nintendo-Produkt als versichertes Paket an das Nintendo Service Center zu schicken. Legen Sie ein Begleitschreiben/Lieferschein mit folgendem Inhalt bei:

- Komplette Adresse des Absenders
- Lieferschein-/Auftragsnummer
- Auflistung des Nintendo-Produktes mit Modellangabe, Seriennummer und Gehäusefarbe sowie gegebenenfalls beigefügtes Zubehör
- Kurze Beschreibung des Fehlers
- Im Gewährleistungsfall eine Kopie des Kaufbelegs

## ■ Hinweise zu Kundendaten

Viele unserer Hardware-Produkte verfügen über einen internen Speicher, in dem sich z.B. Nachrichten, Fotos, Downloads oder Spielstände der Kunden befinden können. Einige dieser Daten können mit SD-Karten gesichert werden. Wenn unseren Technikern das defekte Gerät vorliegt, werden sie prüfen, ob und in welchem Umfang ein Datenerhalt möglich ist.

**Bitte stellen Sie sicher, dass der Kunde über folgendes informiert ist:**

- Entfernen oder löschen Sie alle privaten oder vertraulichen Dateien oder Daten, bevor Sie Ihr Produkt an das Nintendo Service Center schicken.

- Sie willigen ein, dass Nintendo oder deren autorisierte Partner für den Verlust, die Löschung oder Zerstörung Ihrer Dateien oder Daten, die nicht gelöscht oder entfernt wurden, nicht verantwortlich sind. Wir empfehlen dringend - sofern möglich - eine Sicherungskopie jeglicher Daten, die Sie nicht entfernen oder löschen, anzufertigen.
- Bitte beachten Sie, dass abhängig von der Art der Reparatur, Daten, die im Produkt gespeichert wurden, eventuell gelöscht werden und es eventuell nicht mehr möglich ist, Daten, die Sie auf der SD-Karte gespeichert haben, auszulesen oder zu importieren.

Nintendo kann keine Verantwortung für den Verlust derartiger persönlicher Daten übernehmen, falls diese nicht gespeichert oder übertragen wurden.

## ■ Kostenvoranschläge

Selbstverständlich prüfen unsere Techniker jedes zur Reparatur eingesandte Gerät individuell und entscheiden, ob ein Gewährleistungsfall vorliegt.

Für Reparaturen außerhalb der Gewährleistung erstellen wir kostenfrei ein Angebot, welches schriftlich zu bestätigen ist. Senden Sie uns die Bestätigung bitte per E-Mail an: [info@nintendo.ch](mailto:info@nintendo.ch)

Bei Fragen zum Angebot oder Reparatur-Status hilft Ihnen der Nintendo Service gerne weiter.



# Nintendo Support auf unserer Website

Für allgemeine & technische Fragen rund um Nintendo. Zum Beispiel zu Produkten, Reparaturen, Events & zur Erstellung von Fehleranalysen können Sie gerne über unsere Homepage unseren [Nintendo-Kundenservice](#) kontaktieren.



[Nintendo Kundenservice kontaktieren](#)

Wählen Sie in der Übersicht ein Thema, über welches Sie mehr erfahren möchten.

- [Käufe und Mitgliedschaften](#)
- [Nintendo-Account und My Nintendo](#)
- [Altersbeschränkungen](#)
- [Reparaturen / Technische Unterstützung](#)
- [Fehler-Codes](#)
- [Spiele und Apps](#)
- [Datenschutz-Grundverordnung \(DSGVO\)](#)
- [Gesetz über digitale Dienste](#)
- [Marketing / Events / Anfragen zur Zusammenarbeit / Jobs](#)

Hier finden Sie ausführliche Artikel zu dem ausgewählten Themengebiet.

Sollten Ihnen die Artikel nicht weiterhelfen, können Sie auf der Internetseite das Kontaktformular ausfüllen oder Sie kontaktieren unseren Nintendo-Service über die nachfolgenden Kontaktmöglichkeiten direkt.

## ■ Kontaktdaten Nintendo Service

**Telefon:** 056 2031420

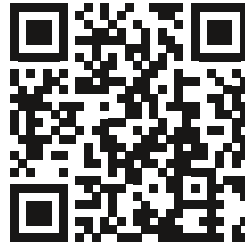
**E-Mail:** [info@nintendo.ch](mailto:info@nintendo.ch)

**Chat:** [www.nintendo.ch/chat](http://www.nintendo.ch/chat)

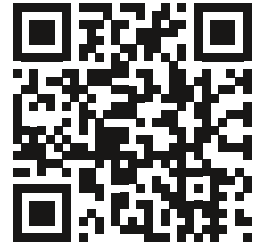
**Internet:** [www.nintendo.ch/repair](http://www.nintendo.ch/repair)

Montag - Freitag 10:00 - 19:00 Uhr

Samstag 10:00 - 15:00 Uhr



[Nintendo Chat](http://www.nintendo.ch/chat)



[Internet](http://www.nintendo.ch/repair)

Bei schriftlichen Anfragen erhalten Sie im Normalfall spätestens am folgenden Werktag eine Rückmeldung.

# Häufige Fragen

**Auf dem Gerät eines Endkunden (oder auch des Marktes) wurde eine Altersbeschränkung eingerichtet. Das Passwort hierfür ist leider nicht mehr bekannt.**

Je nach Nintendo-Gerät existieren verschiedene Alternativen der Freischaltung. Generell gibt es aber immer die Möglichkeit, dass eine volljährige Person unseren Service telefonisch kontaktiert und direkt einen sogenannten Generalschlüssel erhält.

**Ein Endkunde hat ein Abonnement des kostenpflichtigen Online-Services „Nintendo Switch Online“. Nun muss die Nintendo Switch-Konsole zur Reparatur eingeschickt werden. Wird das Abonnement entsprechend verlängert?**

Ja, das Abonnement wird automatisch um den Zeitraum der Reparatur verlängert.

**Besteht auf der Nintendo Switch-Konsole die Möglichkeit, Speicherdaten in der Cloud in der Cloud zu speichern – zum Beispiel als Vorbereitung auf eine Reparatursendung?**

Ja, sofern der Endkunden über einen Nintendo Account verfügt und ein Abonnement unseres Online-Services „Nintendo Switch Online“ abgeschlossen hat, kann er seine Spieldaten ganz einfach online sichern (diese Funktion wird nicht von jeder Software unterstützt).

**Wie kann ich die Nintendo Switch-Konsole auf Werkseinstellungen zurücksetzen?**

Wählen Sie „HOME-Menü“ → „Systemeinstellungen“ → „Konsole“ → „Formatierungsoptionen“ → „Auf Werkseinstellungen zurücksetzen“.

Wenn Sie die Konsole auf Werkseinstellungen zurücksetzen, werden alle Daten gelöscht und es wird nicht mehr möglich sein, eventuell auf der microSD Card gespeicherte Softwaredateien zu verwenden.

**Wo finde ich Anleitungen zu Nintendo-Produkten?**

Auf unserer Homepage finden Sie zahlreiche [Anleitungen zu allen Nintendo-Konsolen und -Handhelds](#) als PDF:



[Anleitungen zu Nintendo Produkten](#)

# Liste der im Dokument verwendeten URLs

**Anleitung des jeweiligen Nintendo-Produktes:** <https://www.nintendo.com/de-ch/Unternehmen/Verbraucher-Hinweise/Anleitungen-und-zusätzliche-Dokumente/Anleitungen-und-zusätzliche-Dokumente-622121.html>

**Spielen von vorinstallierter Software auf Nintendo Switch:** <https://www.nintendo.com/de-ch/Support/Nintendo-Switch/Spielen-von-vorinstallierter-Software-auf-Nintendo-Switch-1471346.html>

**Vorinstallierte Software fehlt oder wurde gelöscht (Nintendo Switch):** <https://www.nintendo.com/de-ch/Support/Nintendo-Switch/Vorinstallierte-Software-fehlt-oder-wurde-gelöscht-Nintendo-Switch--1471455.html>

**Willkommen beim Nintendo Support:** <https://www.nintendo.com/de-ch/Support/Willkommen-beim-Nintendo-Support-11593.html>

**Nintendo Reparaturservice:** [https://www.nintendo.com/de-ch/Support/Kontakt/Reparaturen/Nintendo-Reparaturservice-1962663.html?red\\_source=hre2.nintendo-europe.com%2Fde-de%2Frepair&redirect=true](https://www.nintendo.com/de-ch/Support/Kontakt/Reparaturen/Nintendo-Reparaturservice-1962663.html?red_source=hre2.nintendo-europe.com%2Fde-de%2Frepair&redirect=true)

**Verpackungshinweise:** [https://www.nintendo.com/eu/media/downloads/support\\_1/other\\_19/ConsoleRepairs\\_PackagingGuidelines\\_Ger\\_02.pdf](https://www.nintendo.com/eu/media/downloads/support_1/other_19/ConsoleRepairs_PackagingGuidelines_Ger_02.pdf)

**Nintendo Kundenservice kontaktieren:** <https://www.nintendo.com/de-ch/Support/Kontakt/Sonstige-Fragen/Kontakt-1106389.html#/>

**Nintendo Chat:** [www.nintendo.ch/chat](http://www.nintendo.ch/chat)

**Website:** [www.nintendo.ch/repair](http://www.nintendo.ch/repair)