

## Rückerstattungsrichtlinie

Zuletzt aktualisiert: 08. mai 2026

Bei eSIMFast möchten wir Ihnen einen schnellen und zuverlässigen digitalen eSIM-Service bieten. Bitte lesen Sie unsere Rückerstattungsrichtlinie sorgfältig durch, bevor Sie einen Kauf tätigen.

Bitte lesen Sie die folgenden Bedingungen sorgfältig durch, bevor Sie eSIM-Tarife kaufen oder weiterverkaufen.

### 1) Sofortige Rückerstattung – Bestätigte technische Probleme

#### Sofortige Rückerstattung

Eine sofortige Rückerstattung kann erfolgen, wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

Die eSIM kann aufgrund eines bestätigten technischen Fehlers nicht installiert werden, oder ein unterstützter Mobilfunkanbieter verursacht einen Netzausfall, und die eSIM wurde nicht aktiviert und hat keinen Datenverbrauch.

Nach der Bestätigung durch unser technisches Team wird die Rückerstattung umgehend bearbeitet.

### 2) Aktivierte oder genutzte eSIMs – Nicht erstattungsfähig

#### Nicht erstattungsfähig

Für eSIMs, die aktiviert, teilweise genutzt oder deren Datenverbrauch aufgezeichnet wurde, besteht kein Anspruch auf Rückerstattung, selbst bei minimaler Nutzung.

Sobald eine eSIM mit einem Netzwerk verbunden ist, gilt sie als zugestellt und genutzt.

### 3) Nicht genutzte eSIMs – 30-Tage-Rückerstattungsfrist 30 Tage

Wenn Sie eine eSIM gekauft, aber nicht aktiviert haben, können Sie innerhalb von 30 Tagen ab Kaufdatum eine Rückerstattung beantragen. Anträge, die nach Ablauf dieser Frist eingehen, werden nicht genehmigt.

Dies schützt Händler vor dem Risiko langfristig ungenutzter Lagerbestände.

#### 4) Verfügbarkeit von Netzbetreibern und Netzen

Rückerstattungen sind ausgeschlossen, wenn die Serviceunterbrechung durch Folgendes verursacht wird:

Landesweite Netzabschaltungen

Vorübergehende Ausfälle des Netzbetreibers

Lokale Vorschriften, die die eSIM-Konnektivität beeinträchtigen

In diesen Fällen wird der Service automatisch wiederhergestellt, sobald das Netz des Netzbetreibers wieder verfügbar ist.

#### 5) Einhaltung der Nutzungsbedingungen von Vodafone & O2

Vodafone- und O2-eSIM-Tarife sind nur in offiziell unterstützten Ländern gültig. Bei Nutzung außerhalb unterstützter Regionen:

Wird die eSIM automatisch deaktiviert.

Es erfolgt keine Rückerstattung.

Händler sind dafür verantwortlich, Endkunden die unterstützten Regionen klar zu kommunizieren.

#### 6) eSIM-Tarife für Sprach- und SMS-Dienste

Alle eSIM-Tarife mit Sprach- und/oder SMS-Diensten sind unabhängig vom Aktivierungs- oder Nutzungsstatus nicht erstattungsfähig.

Wichtiger Hinweis für Händler: Die Berechtigung zur Rückerstattung wird anhand von Netzwerkprotokollen, Aktivierungsstatus und Netzbetreiberdaten geprüft. Alle Entscheidungen werden objektiv getroffen, um Fairness und Einheitlichkeit zu gewährleisten.

#### 7. Kontakt zum Support

Bei Fragen zur Rückerstattung kontaktieren Sie uns gerne:

E-Mail: [serlixshop@gmail.com](mailto:serlixshop@gmail.com)

WhatsApp: <https://wa.me/+4917668905548>