



## Handy-Austausch-Service Business

Falls Ihr Vodafone-Handy einmal nicht so funktioniert, wie es sollte, bekommen Sie ein baugleiches Modell als Ersatzgerät – in der Regel innerhalb von 48 Stunden. Bei Lieferverzögerung des Herstellers kann sich die Lieferzeit entsprechend verlängern. Dieser Service gilt auch für die Vodafone Mobile Connect Card und USB-Sticks.

### Sie profitieren vom Handy-Austausch-Service...

- Wenn Ihr Handy bei Vodafone gekauft wurde, z.B. von Ihnen oder Ihrem Arbeitgeber.
- Ihre Vodafone-Karte zu einem Rahmenvertrag gehört.
- Innerhalb Deutschlands
- Wenn der Fehler ein Gewährleistungsfall ist und die Gewährleistungsfrist von 24 Monaten noch läuft.

**Das Beste:** Der Handy-Tausch ist für Sie kostenlos, wenn es sich bei dem Fehler um einen Gewährleistungsschaden handelt und die Gewährleistungsfrist noch nicht abgelaufen ist.

### Ausnahme bei iPhone und iPad und weiteren einzelnen Modellen wie z.B. beim Samsung Fold

Schicken Sie uns den ausgefüllten Servicevertrag oder melden Sie uns den Defekt telefonisch. Ihr defektes Gerät schicken Sie bitte an diese Adresse:

W-Support GmbH  
WCR 3 / Vodafone  
Hotline Vodafone  
Ernst-Lässig-Str. 7  
09232 Hartmannsdorf

### Wichtig:

Sie möchten Ihr Gerät zur Reparatur einschicken oder Ihren Vertrag widerrufen? Nehmen Sie auch die SIM- und Speicherkarte heraus. Wenn Sie eine eSIM nutzen, entfernen Sie bitte das eSIM-Profil vollständig von Ihrem Gerät. Eine Anleitung zum Entkoppeln und Löschen finden Sie auf [vodafone.de](http://vodafone.de).

### Schalten Sie "Mein iPhone suchen" aus. Haben Sie ein Apple DEP Gerät ? Löschen Sie das Gerät im MDM Portal.

Bei Verwendung von eSim-Karten bitte vor Einsendung der Geräte das eSim-Profil löschen oder die Aktivierungssperre „Knox“ deaktivieren. Zum Deaktivieren vom eSim-Profil benötigen Sie eine Internetverbindung. Wir können Ihr Gerät sonst nicht reparieren.

Nach Prüfung des Defekts schicken wir Ihnen in 5 bis 8 Werktagen ein Ersatzgerät (baugleiches Modell) oder einen Kostenvorschlag.



## Sie sind sich unsicher, ob Ihr Handy-Defekt der Gewährleistung unterliegt?

Wir erstellen Ihnen gerne einen Kostenvoranschlag (Kosten: siehe „Preise“). Sie können dann entscheiden, ob Sie die Reparatur, Rücksendung oder Entsorgung des Geräts wünschen.

Schicken Sie uns in diesem Fall einfach Ihr Handy mit der Bitte, einen Kostenvoranschlag für Sie zu erstellen.

Wichtig: Legen Sie bitte eine Notiz mit den unter „So funktioniert’s, Punkt 1 aufgeführten Angaben dem Paket bei. Das Paket schicken Sie dann an diese Adresse:

W-Support GmbH  
WCR 3 / Vodafone  
Hotline Vodafone  
Ernst-Lässig-Str. 7  
09232 Hartmannsdorf

**Tipp:** Mit unserem Retouren-Aufkleber ist der Versand für Sie kostenlos. Diesen fordern Sie bitte telefonisch an unter 0800 172 1234 und sagen Sie „Handy defekt“.

### Gut zu wissen:

- Behalten Sie abnehmbares Zubehör, z.B. das Netzteil, die Akku-Abdeckung und den Akku sowie, falls vorhanden, auch den Stift für Ihren Touchscreen.
- Nehmen Sie auch die SIM- und Speicherkarte heraus. Wenn Sie eine eSIM nutzen, entfernen Sie bitte das eSIM-Profil vollständig von Ihrem Gerät. Eine Anleitung zum Entkoppeln und Löschen finden Sie auf [vodafone.de](http://vodafone.de).
- Vergessen Sie die Datensicherung nicht.
- Beim iPhone bitte die Aktivierungssperre „Mein iPhone suchen“ ausschalten. Haben Sie ein Apple DEP Gerät? Löschen Sie bitte das Gerät im MDM Portal.
- Bei Android-Geräten bitte den Geräteschutz deaktivieren, in dem Sie Ihr persönliches Google-Konto auf Ihrem Gerät löschen.

## So funktioniert’s

### 1. Melden Sie uns den Defekt Ihres Handys. Dazu brauchen wir von Ihnen:

- **Lieferschein oder Rechnung**
- Ihre **Vodafone-Nummer**, z.B. 0172 11 33 44 56
- Die **IMEI-Nummer**: Diese meist aus 15-Ziffern bestehende elektronische Gerätenummer finden Sie auf dem Typenschild Ihres Handys, meist unter dem Akku versteckt.  
Bei der Vodafone Mobile Connect Card befindet sich die IMEI-Nummer auf der Unterseite der Karte.  
**Tipp:** Bei den meisten Modellen können Sie sie auch über die Tasten-Kombination **\*#06#** abrufen.  
IMEI steht übrigens für „International Mobile Equipment Identify“.
- Eine **kurze Beschreibung** des aufgetretenen Fehlers oder Defekts
- **Die Lieferanschrift** für den Handy-Tausch, falls das Austausch-Handy nicht an Ihre Kundenanschrift geschickt werden soll.
- Eine Vodafone-Nummer oder E-Mailadresse für Informationen zum Versandstatus

Schicken Sie diese Infos und Unterlagen entweder

- per **E-Mail** an [Handy-Austausch.de@vodafone.com](mailto:Handy-Austausch.de@vodafone.com)
- oder rufen Sie uns an: **0800 172 1234**



## Fragen zum Handy-Austausch-Service Business?

Allgemeine Fragen beantwortet Ihnen das Vodafone BusinessTeam.

Sie erreichen es als unser Kunde kostenlos aus dem deutschen Vodafone-Netz unter der **1234**. Aus anderen deutschen Netzen wählen Sie **0800 172 1234**.

## 2. Austausch des Handys innerhalb von 48 Stunden

Ihr defektes Handy wird in der Regel innerhalb von 48 Stunden nach Eingang Ihres Auftrages ausgetauscht.

Voraussetzung: Die Unterlagen und Angaben sind vollständig und sind – falls Sie den Austausch per Fax angefordert haben – während der Geschäftszeiten Mo. bis Fr. von 7 bis 18 Uhr beim Handy-Austausch-Service eingegangen.

Bei Lieferverzögerung des Herstellers kann sich die Lieferzeit entsprechend verlängern.

Vodafone beauftragt den Zusteller **GLS**, Ihr Handy bei der von Ihnen angegebenen Anschrift abzuholen. Falls Sie eine von der Kundenanschrift abweichende Adresse angegeben haben, wird dort auch das defekte Handy vom Zusteller abgeholt.

Sie erhalten im Tausch gegen Ihr defektes Handy ein **Ersatzgerät (baugleiches Modell)**.

### Vor dem Tausch der Handys ...

- Behalten Sie abnehmbares Zubehör, z.B. das Netzteil, die Akku-Abdeckung und den Akku sowie, falls vorhanden, auch den Stift für Ihren Touchscreen. Diese Teile nutzen Sie mit dem Ersatzgerät weiter.
- Nehmen Sie auch die SIM- und Speicherkarte heraus.

### Tipp: Sichern Sie vor dem Tausch oder der Reparatur Ihre persönlichen Daten

Durch den Austausch gehen die Daten aus Telefonbuch, SMS- und MMS-Archiven, Terminkalender und sonstigen Anwendungen Ihres Handys verloren. Sichern Sie Ihre persönlichen Daten deshalb vorher, z.B. auf ein anderes Handy oder Ihren PC.

### Hinweise:

- Ein Wunschliefertermin für den Austausch ist bei Warenverfügbarkeit möglich.
- Falls der Zusteller Sie nicht antrifft, erhalten Sie eine Benachrichtigungskarte.

## Preise

Sie erhalten Ihr Ersatzgerät kostenlos von uns, wenn der Defekt ein Gewährleistungsfall ist und die Gewährleistungsfrist noch läuft.

Das Gerät wird bei Eingang im Reparatur-Center auf sichtbare Mängel geprüft. Es wird **nachträglich** eine geräteabhängige Reparaturpauschale berechnet, wenn der Mangel nicht der Gewährleistung unterliegt.

Viel Spaß mit unseren Services!

Ihr Vodafone BusinessTeam



Senden Sie dieses Formular bitte per **E-Mail an:**  
**Handy-Austausch.de@vodafone.com**

Bei Fragen zum Handy-Austausch-Service Business rufen Sie das Vodafone BusinessTeam an:  
**0172 1234** aus dem deutschen Vodafone-Netz  
**0800 172 1234** aus anderen deutschen Netzen

## Servicevertrag (Handy-Austausch-Service Business)

*(Bitte vollständig ausfüllen und rechtskräftig unterschrieben zurücksenden)*

### Adressdaten Vodafone-Kunde:

Name, Vorname / Firma: \_\_\_\_\_  
Ansprechpartner: \_\_\_\_\_  
Straße/Nr.: \_\_\_\_\_ PLZ/Ort: \_\_\_\_\_  
Vodafone-Nr.: **01** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Festnetz-Rückruf-Nr.: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Fax-Nr.: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### Anschrift für die Lieferung des Austausch-Handys (falls von Kundenanschrift abweichend):

Name, Vorname / Firma: \_\_\_\_\_  
zu Händen: \_\_\_\_\_  
Straße/Nr.: \_\_\_\_\_ PLZ/Ort: \_\_\_\_\_  
Festnetz-Rückruf-Nr.: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### Angaben zum defekten Vodafone-Handy:

Handy-Typ (z.B. Nokia 6310i): \_\_\_\_\_

### Geräteummer (IMEI):

\_\_\_\_\_

Befindet sich meist unter dem Akku des Handys. Bei der Vodafone Mobile Connect Card auf der Unterseite der Karte.

**Tipp:** Fast alle Handys zeigen die IMEI an, wenn Sie **\*#06#** eintippen. Die IMEI besteht in der Regel aus 15-Ziffern.

Beschreibung des Handy-Defekts: \_\_\_\_\_

### Wichtige Information für Ihren Serviceauftrag:

- Gewährleistungsfrist noch nicht abgelaufen/gewährleistungspflichtiger Mangel.** Der Kunde beauftragt die Vodafone GmbH mit dem Austausch des Handys. Der Kunde bittet um Prüfung, ob ein gewährleistungspflichtiger Mangel vorliegt. **Für den Fall, dass kein gewährleistungspflichtiger Mangel vorliegt, wird für den Austausch eine Servicepauschale berechnet.**
- Gewährleistungsfrist noch nicht abgelaufen/kein gewährleistungspflichtiger Mangel**  
Der Kunde beauftragt die Vodafone GmbH mit dem Austausch des Handys. Dieser ist kostenpflichtig. Bei Feuchtigkeits- und Überspannungsschäden erfolgt kein Austausch und keine Reparatur.

**Hinweis:** Soweit Vodafone eine Reparatur des Endgerätes nicht möglich ist, weil z. B. durch den Hersteller kein Reparaturservice angeboten wird und/oder keine Ersatzteile für das Endgerät erhältlich sind, kann Vodafone die Durchführung der beauftragten Reparatur oder die Auslieferung eines Austausch-Handys ablehnen.

Sonstige Bemerkungen: \_\_\_\_\_

**Unterschrift Vertrag:** Es gelten die Allgemeinen Verkaufs-, Service- und Leihbedingungen der Vodafone GmbH, die in den Verkaufsräumen ausliegen und nachfolgend abgedruckt sind.

**Datum:** \_\_\_\_\_ **Ort:** \_\_\_\_\_

**Unterschrift des Vodafone-Kunden:** \_\_\_\_\_

**Bitte unbedingt beachten!** Getauscht werden nur Geräte, die direkt bei der Vodafone GmbH gekauft wurden. Die im Gerät gespeicherten Daten gehen beim Tausch verloren.



## Allgemeine Verkaufs-, Service- und Leihbedingungen

Lieferungen und Leistungen erfolgen ausschließlich aufgrund der nachfolgenden Bedingungen. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten auch dann nicht, wenn die Vodafone GmbH, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf (Vodafone) ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

### A. Bedingungen für den Verkauf von Waren durch Vodafone sowie für die Montage dieser Waren durch Vodafone:

#### 1. Eigentumsvorbehalt

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises Eigentum von Vodafone.

#### 2. Akkus

Akkus sind nur für eine begrenzte Anzahl von Ladevorgängen beschaffen. Die Anzahl der im Einzelfall bis zum Verbrauch des Akkus möglichen Ladevorgänge ist u.a. abhängig vom Gerätetyp sowie der Handhabung der Ladevorgänge durch den Kunden (z.B. möglicher „Memory-Effekt“). Die Lebensdauer eines Akkus kann daher von der Haltbarkeit des Mobiltelefons im Übrigen erheblich abweichen.

#### 3. Gewährleistung

- 3.1 Soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist, richten sich die Gewährleistungsansprüche des Kunden wegen Mängeln der Ware nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 3.2 Sofern kein Verbrauchsgüterkauf vorliegt, beträgt die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche des Kunden ein Jahr. Der Beginn der Verjährung richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 3.3 Schadenersatzansprüche wegen Mängeln der Ware sind auf den in D. 2. bestimmten Umfang beschränkt.

#### 4. Garantiebedingungen

Sofern und soweit Vodafone für eine Ware eine Garantie übernimmt, stehen dem Kunden die Mängelgewährleistungsrechte im Sinne der vorstehenden Ziff. A. 3 zu. Bei Gewährung einer Garantie gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen für Gewährleistungsansprüche entsprechend. Dies gilt auch für den Beginn der Verjährung.

### B. Bedingungen für Serviceleistungen an Waren außerhalb der Gewährleistung sowie für die Montage nicht von verkaufter Waren durch Vodafone:

#### 1. Leistungserbringung

Vodafone kann Serviceleistungen durch Dritte ausführen lassen.

#### 2. Gewährleistung

- 2.1 Soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist, richten sich die Gewährleistungsansprüche des Kunden wegen Mängeln der Serviceleistung nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 2.2 Gewährleistungsansprüche verjähren ein Jahr nach Abnahme.
- 2.3 Schadenersatzansprüche wegen Mängeln der Serviceleistung sind auf den in D. 2. bestimmten Umfang beschränkt.

#### 3. Pfandrecht

Der Verkauf des Pfandes wird dem Kunden nach Fälligkeit der Forderung angedroht und ist zwei Wochen nach der Androhung zulässig. Sofern die Verkaufandrohung nicht zugestellt werden kann, reicht die Absendung an die letzte bekannte Anschrift des Kunden, wenn auch eine Anfrage beim Einwohnermeldeamt keine neue Anschrift ergibt.

### C. Bedingungen für den Verleih von Waren durch Vodafone:

#### 1. Allgemeine Pflichten des Kunden

Der Kunde wird den geliehenen Gegenstand mit der notwendigen Sorgfalt behandeln und gegen unbefugten Zugriff sichern. Er wird keine

Änderungen am Leihgegenstand vornehmen, insbesondere wird er Kennungen des Herstellers nicht beschädigen oder entfernen.

Verwendungen auf den Leihgegenstand wird der Kunde nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung von Vodafone machen.

#### 2. Kautions

Vodafone kann von dem Kunden eine im Verhältnis zum Wert des Leihgegenstandes angemessene Kautions verlangen. Vodafone kann alle Forderungen aus diesem Vertrag gegen die Kautions aufrechnen.

#### 3. Rückgabe

- 3.1 Der Kunde ist verpflichtet, den Leihgegenstand zum vereinbarten Zeitpunkt am Ausgabeort zurückzugeben. Wurde kein Rückgabezeitpunkt vereinbart und ist den Umständen keine eindeutige Mindestleihdauer zu entnehmen, so hat er den Leihgegenstand jederzeit auf Anforderung zurückzugeben.
- 3.2 Kommt der Kunde mit der Rückgabe in Verzug, so hat er den Vodafone entstehenden Schaden zu ersetzen. Als Mindest-Schadenersatz zahlt der Kunde, sofern er nicht das Vorliegen eines geringeren Schadens nachweist, je angefangene Kalenderwoche 10,- Euro. Darüber hinaus kann Vodafone das Leihgerät sperren.

### D. Gemeinsame Bedingungen:

#### 1. Höhere Gewalt

Wird Vodafone an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch unvorhergesehene Ereignisse gehindert, die Vodafone oder ihren Zulieferanten betreffen und die Vodafone auch mit der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden konnte, verzögert sich die Liefer- und Leistungsfrist um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit, längstens jedoch um drei Wochen. Der Kunde kann sich vom Vertrag lösen, wenn ihm wegen der Verzögerung ein Festhalten am Vertrag nicht zumutbar ist. Als von Vodafone nicht zu vertretende Behinderung im Sinne dieses Absatzes gelten auch Streiks oder Aussperrungen.

#### 2. Haftung

Auf Schadenersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – haftet Vodafone dem Kunden nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit von Vodafone, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen sowie bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Bei schuldhafter – weder vorsätzlicher noch grob fahrlässiger – Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung begrenzt auf den Ersatz des typischen, vorhersehbaren Schadens, bis zu einer Höhe von maximal 50.000,00 Euro bei Serviceleistungen und maximal 5.000,00 Euro in anderen Fällen. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für von Vodafone, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

#### 3. Aufrechnung und Zurückbehaltung

Gegen Forderungen von Vodafone kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur wegen unmittelbar aus diesem Vertrag herrührender Gegenansprüche geltend machen.

#### 4. Speicherung personenbezogener Daten

Vodafone speichert die auf dem Auftragsformular enthaltenen personenbezogenen Kundendaten.

#### 5. Gerichtsstand

Gerichtsstand ist der Sitz von Vodafone, sofern der Kunde Kaufmann ist und der Vertrag zum Betrieb seines Handelsgewerbes gehört. Vodafone kann ihre Ansprüche auch bei den Gerichten des allgemeinen Gerichtsstandes des Kunden geltend machen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

Stand: 01.02.2013