

Zubehör-Austausch-Service Business

Vielen Dank für Ihr Interesse an dem Zubehörteil-Austausch-Service von Vodafone.

Mit dem Austausch-Service sind Sie immer auf der sicheren Seite. Wenn Ihr Zubehörteil einmal nicht so funktioniert, wie es sollte, erhalten Sie innerhalb Deutschlands, in der Regel innerhalb von 2 Werktagen ein neues Zubehörteil, sofern dieses vorrätig ist.

Voraussetzung: Ihr Zubehörteil wurde bei der Vodafone GmbH gekauft, Das Zubehörteil kann auch Teil eines Handypakets gewesen sein, das Sie oder Ihr Arbeitgeber bei der Vodafone GmbH gekauft haben.

Von diesem Service profitieren Sie wenn Sie in einem **Rahmenvertrags-Verhältnis** telefonieren, also z. B. über ein Firmenhandy. Erkundigen Sie sich in diesem Fall zuerst bei dem zuständigen Mitarbeiter in Ihrer Firma, ob Ihre Vodafone-Karte zu einem Rahmenvertrag gehört.

Sie können den Austausch-Service zum Beispiel nutzen für:

- Akkus
- Speicherkarten
- Headsets
- Ladegeräte
- Handytaschen

Dieser Austausch-Service gilt nicht für:

- SIM-Karten
- Mobilfunkfremde Artikel wie Kugelschreiber, T-Shirts, Rucksäcke
- Handybestandteile wie Antenne, Display, Tasten. In diesen Fällen muss das gesamte Handy ohne Akku getauscht werden.

Übrigens: Ein defektes Zubehörteil wird für Sie kostenfrei ausgetauscht, wenn es sich bei dem Fehler um einen Gewährleistungsschaden handelt und die Gewährleistungsfrist noch nicht abgelaufen ist. Sofern kein Gewährleistungsfall vorliegt, behalten wir uns vor, den Austausch eines Zubehörteils abzulehnen oder Ihnen für einen Austausch den aktuell gültigen Kaufpreis des Zubehörteils zu berechnen.

So funktioniert's

1. Melden Sie uns den Defekt Ihres Zubehörteils

Dazu brauchen wir von Ihnen folgende Informationen:

- Ihre **Vodafone-Nummer**, z. B. 0172 11 33 44 56
- Das Kunden- oder Teilnehmerkennwort
- die **IMEI-Nummer** des dazugehörigen Handys. Diese meist aus 15-Ziffern bestehende elektronische Gerätenummer finden Sie auf dem Typenschild, 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
- **Lieferanschrift** für den Austausch, falls das Zubehörteil nicht an Ihre Kundenanschrift geschickt werden soll
- Eine Vodafone-Nummer oder E-Mailadresse für Informationen zum Versandstatus.

Kunden mit Rahmenvertragsverhältnis können uns unter 0800 172 12 34 anrufen.

2. Und so geht es weiter:

Ihr defektes Zubehörteil wird in der Regel innerhalb von 48 Stunden, spätestens aber innerhalb von 2 Werktagen nach Auftragsannahme ausgetauscht, sofern dieses vorrätig ist. Vodafone beauftragt den Zusteller GLS, Ihr defektes Zubehörteil bei der von Ihnen angegebenen Anschrift abzuholen.

Gleichzeitig erhalten Sie von GLS im Tausch gegen Ihr defektes Zubehörteil ein **neues Zubehörteil**.

Vor dem Tausch halten Sie bitte das defekte Zubehörteil bereit.

Wichtig: Sichern Sie vor dem Tausch Ihre persönlichen Daten

Durch den Austausch, z. B. einer defekten Daten- oder Speicherkarte, gehen die Daten verloren. Sichern Sie Ihre persönlichen Daten deshalb vorher!

Hinweis: Falls der Zusteller Sie nicht antrifft, erhalten Sie eine Benachrichtigungskarte.

Sie können den Status Ihres Auftrags jederzeit online in „MeinVodafone“ unter „Bestellstatus“ abfragen. Wünschen Sie eine Benachrichtigung, wenn Ihr Ersatzgerät auf dem Weg zu Ihnen ist? Geben Sie uns eine Vodafone Rufnummer oder eine E-Mailadresse an.

Fragen zum Zubehörteil-Austausch-Service?

Allgemeine Fragen beantwortet Ihnen die Vodafone-Businesshotline.

Viel Spaß mit den Services von Vodafone!

Ihre Vodafone-Kundenbetreuung

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 Kunde bestellt Vodafone an den im Zusammenhang mit der Serviceleistung übergebenen Gegenständen ein Pfandrecht zur Sicherung aller Forderungen aus diesem Vertrag.

Der Verkauf des Pfandes wird dem Kunden nach Fälligkeit der Forderung angedroht und ist zwei Wochen nach der Androhung zulässig. Sofern die Verkaufsandrohung 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 Rückgabetermin 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 10,00 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