

Handy-Austausch-Service

Wenn Sie bei Vodafone den Status Silber, Gold oder Platin haben, sind Sie mit dem Handy-Austausch-Service immer auf der sicheren Seite.

Vorteile

- Falls Ihr Vodafone-Smartphone einmal nicht so funktioniert wie es sollte, bekommen Sie ein baugleiches Modell als **Ersatzgerät – in der Regel innerhalb von 48 Stunden**.^{*} Dieser attraktive Service gilt auch für die Vodafone Mobile Connect Card, USB-Sticks, Router und EasyBoxen.
 - **Ausnahme bei iPhone und iPad**
Melden Sie uns den Defekt telefonisch. Sie erreichen uns kostenlos unter **0800 172 1212**.
Schicken Sie anschließend Ihr defektes iPhone oder iPad an diese Adresse:

arvato services solutions GmbH
Warenannahme 6
Dieselstr. 70
D-33442 Herzebrock
 - **Wichtig:** Ab der Software-Version iOS 7 entfernen Sie unbedingt die Aktivierungssperre. Ist Ihr iPhone oder iPad älter als 12 Monate? Weisen Sie nach, dass das Gerät schon bei Kauf defekt war. Nach Prüfung des Defekts schicken wir Ihnen in 5 bis 8 Werktagen ein Ersatzgerät (baugleiches Modell) oder einen Kostenvoranschlag.
- ^{*} Der Service gilt innerhalb Deutschlands während der 24-monatigen Gewährleistungsfrist an Werktagen, also montags bis freitags ohne Feiertage. Falls der Hersteller nicht sofort liefern kann, verzögert sich unsere Lieferzeit entsprechend.

Preise

[mehr auf Seite 2](#)

Sie bekommen Ihr Ersatzgerät kostenlos von uns, wenn der Fehler an Ihrem Gerät ein Gewährleistungsfall ist und die Gewährleistungsfrist noch läuft. Weitere Infos finden Sie auf [Seite 2](#).

Voraussetzungen

- Ihr Smartphone wurde direkt bei uns, also der Vodafone GmbH, gekauft.
- **Sie profitieren vom Handy-Austausch-Service...**
 - ... als Kunde mit dem Status Silber, Gold oder Platin
 - ... innerhalb Deutschlands
 - ... völlig kostenlos, wenn der Fehler ein Gewährleistungsfall ist und die Gewährleistungsfrist noch läuft.

Viel Spaß mit unseren Services!

Ihr Vodafone-Team

Preise

Sie bekommen 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. Sie finden alle Preise in der folgenden Tabelle. Kurzfristige Änderungen sind möglich.

| Zuordnung der Geräte | Reparaturpauschale Preise in Euro inklusive MwSt. | |
|---|--|---------------|
| Austausch bei gewährleistungspflichtigen Mängeln innerhalb der Gewährleistungsfrist* | kostenlos | |
| Austausch bei <u>nicht</u> gewährleistungspflichtigen Mängeln innerhalb der Gewährleistungsfrist* | | |
| Alle Hersteller, außer Apple für Kunden mit Status Gold | 60,00 | |
| für Kunden mit Status Platin | kostenlos | |
| Kategorie 1: Nokia Lumia 625 / Nokia 207 / 208, Samsung E1200 VE / E1270, Vodafone K4203 H / K4606 / K5150 / R207 | 69,00 | |
| Kategorie 2: Samsung B2100, Vodafone Smart 4 mini | 79,00 | |
| Kategorie 3: B2710, Nokia Lumia 635, Vodafone R215 / smart VF 985, Blackberry 8100 / 8707 / 7230 / 7290 / 7100 / 7130 | 139,00 | |
| Kategorie 4: LG Optimus L40 / LG G2 / G3/ G3s, LG G Flex, Blackberry 8310 / 9500 / 9700 / 9790, Sony Xperia M2 / T2 Ultra | 159,00 | |
| Kategorie 5: Blackberry 9720, Samsung Galaxy S4 mini / TAB S / TAB 10.1 LTE / Samsung Galaxy Cover 2, Nokia Lumia 930 / Note 3, LG LTE CPE, Huawei M1, HTC Desire / HTC One mini M4, Sony Xperia / Xperia S | 189,00 | |
| Kategorie 6: Blackberry Z30 / Q10, Nokia Lumia 1520, HTC One mini 2 / One S / One XL / One A9, Samsung Galaxy S5 mini / S3, LG G4 / G4c | 218,00 | |
| Kategorie 7: Sony Xperia Z2 / Xperia Z3 / Xperia M5, Huawei Ascend Edge / Huawei Ascend P6, A3 (16GB) / A5 / Note 10.1 / Note 8.0, Alpha, Google Nexus 6, MICROSOFT Lumia 950 Black / Lumia 950 XL Black Swap | 259,00 | |
| Kategorie 8: Sony Xperia Z1 / Xperia Ultra / Xperia Tablet Z2, Samsung Galaxy S6 Edge / S6 / S7 / S7 Edge / Note Edge LTE | 389,00 | |
| Apple-Modell | iPhone 6 Plus / iPhone 6s Plus | 409,90 |
| | iPhone 6 / iPhone 6s | 370,90 |
| | iPhone 5s / iPhone 5c / iPhone 5 / iPhone SE | 331,90 |
| | iPhone 4s | 263,90 |
| | iPhone 4 | 187,00 |
| | iPhone 7 | 390,90 |
| | iPhone 7 Plus | 429,90 |
| | iPad / iPad mini / iPad mini 2 | 259,90 |
| | iPad 2 / iPad Air | 329,90 |
| | iPad 3/4 / iPad Air mini 3/4 / iPad Air 2 | 379,90 |
| | iPad Pro 9.7 - inch | 449,90 |
| | iPad Pro 12.7 – incl. LTE | 689,90 |
| Prüfpauschale bei Ablehnung Kostenvoranschlag/Reparatur | 32,83 das Gerät wird unrepariert zurückgeschickt | |
| Versand und Zustellung | kostenlos | |

* Nur innerhalb Deutschlands

So funktioniert's

1. Sie melden uns den Fehler Ihres Smartphones

Dazu brauchen wir von Ihnen:

- Ihre Vodafone-Nummer, z. B. 0172 11 33 44 56
- Das Kunden- oder Teilnehmerkennwort
- Die **IMEI-Nummer**: 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 Handy-Tausch, falls das Austausch-Handy nicht an Ihre Kundenanschrift geschickt werden soll
- Eine Vodafone-Nummer oder E-Mailadresse für Informationen zum Versandstatus

Rufen Sie uns an: 0800 172 1212

Wählen Sie den Menüpunkt „Mobilfunk“ aus und geben als Stichwort „Handydefekt“ an.

2. Sie bekommen innerhalb von 48 Stunden ein Ersatzgerät

Im Tausch gegen Ihr defektes Smartphone bekommen Sie ein baugleiches Modell als Ersatzgerät von uns, in der Regel innerhalb von 48 Stunden. Falls der Hersteller nicht sofort liefern kann, verzögert sich unsere Lieferzeit entsprechend.

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? Dann geben Sie uns eine Vodafone-Rufnummer oder eine E-Mailadresse an.

Vor dem Tausch des Smartphones:

- **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 die Speicherkarte heraus.**

Wichtig: Sichern Sie vor dem Tausch Ihre persönlichen Daten

Denn durch den Tausch der Geräte gehen Ihnen die Daten aus Telefonbuch, Terminkalender und Apps sowie Ihre SMS und MMS verloren. Sichern Sie sie deshalb vorher z. B. auf einem anderen Smartphone oder Ihrem PC.

Ein paar Infos noch für Sie:

- Die Zustellung erfolgt montags bis freitags, ausgenommen sind Feiertage.
- Falls der Zusteller Sie nicht antrifft, erhalten Sie eine Benachrichtigungskarte.

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 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 10,00 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