



## Handy-Austausch-Service

### Vorteile

- Falls Ihr Vodafone-Smartphone einmal nicht so funktioniert wie es sollte, bekommen Sie ein baugleiches Modell als **Ersatzgerät – in Deutschland regelmäßig über Nacht\***. Dieser attraktive Service gilt auch für die Vodafone Mobile Connect Card, USB-Sticks, Router und EasyBoxen.
- **Ausnahme bei iPhone und iPad**  
Ist Ihr Gerät kaputt? Dann gehen Sie auf [vodafone.de/kontakt](http://vodafone.de/kontakt). Dort finden Sie gleich den richtigen Ansprechpartner. Schicken Sie anschließend Ihr defektes iPhone oder iPad an diese Adresse:

Arvato Distribution GmbH  
Warenannahme 51 (TSC)  
Bielefelder Str. 45  
D-33428 Marienfeld

**Wichtig:** Ab der Software-Version iOS 7 entfernen Sie unbedingt die Aktivierungssperre. 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. Sie bekommen es zurück. Ist Ihr iPhone oder iPad älter als 12 Monate? Weisen Sie nach, dass das Gerät schon bei Kauf defekt war. Wir akzeptieren Gutachten von öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen mit dem Sachgebiet „Öffentliche Mobilfunk-Netze nutzende Endgeräte“. Nach Prüfung des Defekts schicken wir Ihnen in 5 bis 8 Werktagen ein Ersatzgerät (baugleiches Modell) oder einen Kostenvoranschlag.

- \* Der Service gilt während der 24-monatigen Gewährleistungsfrist an Werktagen (Montag bis Freitag 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.

### So funktioniert der Handy-Austausch-Service

[mehr ab Seite 3](#)

Viel Spaß mit unseren Services!

Ihr Vodafone-Team



## 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.

## So funktioniert der Handy-Austausch-Service

### 1. Sie melden uns den Fehler Ihres Smartphones.

Gehen Sie dazu auf [vodafone.de/kontakt](http://vodafone.de/kontakt). Dort finden Sie gleich den richtigen Ansprechpartner.

Halten Sie bitte folgendes bereit:

- 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

### 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 24 Stunden. Voraussetzung: Sie haben den Defekt bis 12 Uhr unserer Kundenbetreuung gemeldet. Falls der Hersteller nicht sofort liefern kann, verzögert sich unsere Lieferzeit entsprechend. Sie können den Status Ihres Handy-Austausch-Service 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-Mail-Adresse an.

### Vorraussetzungen:

- Ihr Smartphone wurde direkt bei uns, also der Vodafone GmbH gekauft.
- **Sie profitieren von unserem Handy-Austausch-Service**
  - mit einem Vodafone Red 2017-Tarif, Red 2016-Tarif S, M, L, XL, oder XXL, Red 2012 M, Red 2012 L oder Red 2012 Premium, Vodafone Red GB-Tarif, Vodafone Black, Vodafone Red Business oder Red Business Plus, wenn Sie bei uns den Status Silber, Gold oder Platin haben.
  - in Deutschland und im gesamten EU-Ausland\*
  - völlig kostenlos, wenn der Fehler ein Gewährleistungsfall ist und die Gewährleistungsfrist noch läuft.
- \* Im EU-Ausland erhalten Sie Ihr Ersatzgerät mit Ausnahme von einem iPhone und iPad regelmäßig innerhalb von 3 Werktagen (Montag bis Freitag ohne Feiertage). In einzelnen Regionen kann es wegen regionaler Gegebenheiten länger dauern. Sie bekommen kein Ersatzgerät in den zollpflichtigen Regionen Aland Inseln, Berg Athos, Campione d'Italia, Ceuta, Faröer Inseln, Gibraltar, Grönland, Kanalinseln, Kanarische Inseln, Livigno, Luganer See (italienischer Teil), Melilla, Vatikanstadt, Zypern (türkischer Teil). Sie bekommen kein Ersatzgerät bei Fehlern, die keine Gewährleistungsfälle sind.



---

## Vor dem Tausch des Smartphones:

- **Behalten Sie das Netzteil, die Akku-Abdeckung und den Akku** Ihres Smartphones 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 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. Kautio

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