

1&1 Austausch-Service

Kunden können den 1&1 Austausch-Service auf Wunsch bei Schäden an einem von 1&1 gelieferten Handy in Anspruch nehmen. Dadurch bleibt die Möglichkeit zur kostenlosen Reparatur während der Gewährleistungszeit sowie weitere Rechte im Rahmen der Gewährleistung unberührt. Zusätzlich kann der Kunde im Falle eines selbstverschuldeten Schadens eine Reparatur zum Pauschalpreis wählen.

Der 1&1 Austausch-Service gilt nicht bei mutwilligen Schäden. Wenn bereits ein Austausch des Handys aufgrund eines selbstverschuldeten Schadens in Anspruch genommen wurde, ist ein erneuter Austausch erst wieder nach Ablauf von 12 Monaten möglich. Ein Reparaturauftrag kann gestellt werden.

Das Leistungsversprechen des 1&1 Austausch-Services gilt nur für 1&1-Tarife mit einem darüber erworbenen Handy.

Folgende Schäden werden durch den 1&1 Austausch-Service abgedeckt:

- Technische Defekte
- Display-Bruch
- Wasserschaden
- Weitere Schäden, welche die technische Nutzung des Handys verhindern

Ausgenommen vom 1&1 Austausch-Service sind folgende Fälle:

- Fälle, in denen das Handy nicht mehr vorhanden ist: Raub, Einbruchdiebstahl, einfacher Diebstahl, Liegenlassen, Vergessen, Verlieren, etc.
- Normale Abnutzung, welche die technische Nutzung nicht einschränkt (z.B. Kratz-, Schramm-, und Scheuerschäden, etc.)
- Mutwillige Schäden
- Schäden am mitgelieferten Zubehör oder an mitgelieferten Gadgets

Im Falle eines Schadens erfolgt die Inanspruchnahme des 1&1 Austausch-Services über die 1&1 Hotline 0721/9600, kostenlos aus dem 1&1 Festnetz und aus dem 1&1 Mobilfunknetz. Unter Mitwirkung des Kunden wird zunächst eine telefonische Schadensklassifizierung angestrebt. Bei dieser Klassifizierung soll geklärt werden, ob es sich bei dem Schaden um einen der Schäden handelt, die durch den 1&1 Austausch-Service abgedeckt sind. In diesem Gespräch hat der Kunde die Möglichkeit, einen Termin für die Anlieferung des Austauschgeräts zu vereinbaren. Bei dem Austauschgerät handelt es sich um ein neues Handy des gleichen Modells. Sollte unter Umständen dieses nicht mehr bei 1&1 vorrätig sein, kann der Kunde ein entsprechend gleichwertiges Handy erhalten.

Der Ablauf des Vor-Ort-Austausches ist dabei wie folgt:

- Meldung des Austausch-Wunsches bis 22:00 Uhr von Montag-Freitag: Lieferung des Austauschgeräts und Abholung des defekten Gerätes ca. am folgenden Werktag.
- Meldung des Austausch-Wunsches nach 22:00 Uhr von Montag-Freitag: Lieferung des Austauschgeräts und Abholung des defekten Gerätes ca. am übernächsten Werktag.
- Meldung des Austausch-Wunsches am Freitag nach 22:00 Uhr bis Samstag 12 Uhr: Lieferung des Austauschgeräts und Abholung des defekten Gerätes ca. am Montag in der Folgewoche.
- Meldung des Austausch-Wunsches am Samstag nach 12:00 Uhr oder am Sonntag: Lieferung des Austauschgeräts und Abholung des defekten Gerätes ca. am Dienstag in der Folgewoche.

Die Geräte müssen vor der Rücksendung – wenn noch bedienbar – entsperrt werden. Handelt es sich bei dem Defektgerät um ein iPhone, muss die Funktion „Find my iPhone“ / „iPhone suchen“ vor Übergabe durch den Kunden an den Versanddienstleister deaktiviert werden. Handelt es sich um ein Android Gerät, muss das Gerät zuvor auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt werden. Erfolgt dies nicht, kann dem Kunden der Gerätepreis in Rechnung gestellt werden.

Der von 1&1 beauftragte Dienstleister liefert das Austausch-Gerät an den Kunden entsprechend obigem Ablauf, die oben genannten Wochentage stehen unter dem Vorbehalt, dass jeweils weder Melde- noch Liefertag auf einen Feiertag fallen, ansonsten verlängert sich die Lieferung des Leihgerätes entsprechend.

Selbstverschuldete Schäden:

Bei einem selbstverschuldeten Schaden kann der Kunde innerhalb der Mindestvertragslaufzeit, jedoch frühestens 12 Monate nach der ersten Inanspruchnahme ein weiteres Mal den 1&1 Austausch-Service inkl. Austauschgerät und Vertragsanpassung wahrnehmen. Damit der Kunde ein Ersatzgerät erhält, muss er einer neuen 24-monatigen Vertragslaufzeit zustimmen. Diese beginnt ab dem Zeitpunkt der Einwilligung beim Agenten. Es fallen für den Kunden keine weiteren Gebühren und Kosten an. Das Defektgerät verbleibt danach bei 1&1.

Falls der Kunde in einem selbstverschuldeten Fall kein Austauschgerät mit Anpassung seiner Vertragslaufzeit wünscht, oder der letzte selbstverschuldete Schaden noch keine 12 Monate zurück liegt, kann dieser auch ein kostenloses Leihgerät und eine Reparatur des Defektgeräts zum Pauschalpreis erhalten. Hierzu erfolgt wie oben beschrieben der Vor-Ort-Austausch, bei welchem das Leihgerät gegen das Defektgerät getauscht wird. Die Hardware des Kunden wird an einen zertifizierten Reparatur-Dienstleister geliefert. Für die Reparatur ermittelt der Reparaturdienstleister den Schaden des Geräts und der Kunde erhält daraufhin einen Kostenvoranschlag inkl. Reparaturpauschale. Mit Erhalt der reparierten Ware ist der Kunde verpflichtet, sein Leihgerät innerhalb von 14 Tagen an 1&1 zurückzugeben. Erfolgt dies nicht, wird dem Kunden eine Pauschale von 659 € für das Leihgerät (600 € für Apple-Leihgeräte) in Rechnung gestellt, es sei denn der Kunde weist nach, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist. Weist 1&1 einen höheren Schaden nach, kann 1&1 diesen ebenfalls geltend machen.