

FAQs Handy-Versicherung

Stand: September 2018

[Kann ich die Handy-Versicherung auch für Geräte abschließen, die nicht über O₂ erworben wurden?](#)

Nein. Es können nur Geräte versichert werden, die über O₂ erworben wurden.

[Welche Leistungen bietet mir die Handy-Versicherung im Schadensfall?](#)

Durch die Handy-Versicherung Basic reparieren wir nachdem Sie uns alle zur Schadenregulierung erforderlichen vollständigen Angaben gemacht haben und der Schaden anerkannt wurde Ihr defektes Gerät, so dass Sie sich weiter um nichts kümmern müssen. In der Regel ist dies innerhalb eines Telefonats für Sie erledigt.

Durch die Handy-Versicherung Premium sichern Sie sich nachdem Sie uns alle zur Schadenregulierung erforderlichen vollständigen Angaben gemacht haben und der Schaden anerkannt wurde einen Geräteaustausch in der Regel am folgenden Werktag (bei Schadensmeldung vor 16 Uhr, Austausch von Montag bis Freitag). Sie erhalten ein gleichwertiges Austauschgerät an eine Adresse innerhalb Deutschlands geliefert wo Sie (oder die von Ihnen bevollmächtigte Person) Ihr Austauschgerät gegen Übergabe des beschädigten Gerätes (ausgenommen Diebstahl) entgegennehmen kann - so dass Sie direkt wieder telefonieren können und erreichbar sind.

[Welche Schäden deckt die Handy-Versicherung ab?](#)

Die Handy-Versicherung Basic bietet Ihnen eine Basis-Absicherung für Ihr Gerät bei Beschädigungen durch Sturz, Bruch oder Flüssigkeiten.

Falls Sie z.B. ein iPhone oder iPad besitzen, bietet Ihnen der Hersteller Apple nur 12 Monate Hardwaregarantie. Mit der Handy-Versicherung erweitern Sie Ihre Hardwaregarantie vom 13. bis 24. Monat.

Mit der Handy-Versicherung Premium sind zusätzlich Einbruch-Diebstahl, Raub und einfacher Diebstahl (wie z.B. Taschendiebstahl) versichert. Darüber hinaus sind widerrechtlich entstandene Telefonkosten (z.B. nach einem Raub oder Diebstahl) bis zu 2.000€ abgedeckt.

[Sind bei einem Diebstahl die dadurch entstandenen Telefonkosten mit versichert?](#)

Ja. Ihr Versicherer erstattet Ihnen bei der Handy-Versicherung Premium, die nach einem Diebstahl durch die Benutzung des entwendeten Gerätes entstandenen Verbindungsgebühren (keine Datengebühren) bis zu einem Wert von 2000 €. Diese Erstattung kann jedoch nur erfolgen, wenn der Diebstahl unverzüglich der Polizei angezeigt,

die SIM Karte unverzüglich durch O₂ gesperrt wurde und die Diebstahlmeldung für Ihr Gerät durch die Versicherung anerkannt worden ist.

Ist auch Zubehör durch die Handy-Versicherung abgedeckt?

Alles, was bei Lieferung des Geräts zum Original-Lieferumfang gehört (z.B. Ladekabel, Ladenetzteil, Akku, Datenkabel aber keine zusätzlichen Geräte wie z.B. Smartwatches), ist durch die Handy-Versicherung geschützt, wenn es gemeinsam mit dem versicherten Gerät einen Schaden erleidet oder z.B. bei einem Einbruch gestohlen wird. Darüber hinaus wird kein Zubehör (wie z.B. eine passende Speicherkarte, Freisprecheinrichtung oder eine bestimmte Hülle, die zu dem Gerät passte) durch die Handy-Versicherung gedeckt.

Bin ich mit der Handy-Versicherung auch im Urlaub abgesichert?

Ja, die Handy-Versicherung gilt weltweit und deckt auch Schäden ab, die im Urlaub passieren. Auf Wunsch schicken wir Ihr Austauschgerät auch an Ihren Urlaubsort, jedoch können wir hier keinen 24-Stunden Austausch gewährleisten.

Gilt die Handy-Versicherung auch, wenn ich mein Gerät verloren habe?

Nein, das Abhandenkommen durch Verlieren oder Verlegen von Geräten ist nicht im Versicherungsumfang enthalten.

Sind Schäden durch Dritte über die Handy-Versicherung abgedeckt?

Werden Schäden durch Dritte verursacht (z.B. Dritter schüttet fahrlässig Flüssigkeit auf Ihr Gerät, das nachfolgend defekt ist), könnte dessen Haftpflichtversicherung für die Regulierung aufkommen. Dies wird bei der Schadensregulierung im Einzelfall geprüft.

Kann die Handy-Versicherung auch für ein Tablet abgeschlossen werden?

Ja. Die Handy-Versicherung kann für alle Mobilfunkgeräte (ausgenommen Smartwatches) und Tablets bis zu einem Kaufpreis von 1800 € abgeschlossen werden.

Kann ich die Handy-Versicherung auch für mein Prepaid-Handy abschließen?

Ja.

Wo kann ich die Handy-Versicherung abschließen?

Sie können die Handy-Versicherung ganz einfach direkt im O₂ Shop zu Ihrem mobilen Endgerät hinzubuchen. Ebenso können Sie die Versicherung auch telefonisch über die O₂ Bestellhotline oder direkt im O₂ Online Shop abschließen. Bis zu 30 Tage nach Kauf, können Sie die Handy-Versicherung auch online über <http://www.o2.de/handyversicherung> nachträglich dazu buchen.

Wie zahle ich die Versicherungsprämie der Handy-Versicherung?

Der Betrag wird durch unseren Service Partner direkt von Ihrem Konto abgebucht oder über Ihre Mobilfunkrechnung abgerechnet. Wenn Sie eine Prepaid-Karte haben, wird die Prämie direkt von Ihrem Guthaben abgezogen. Wenn Sie die Handy-Versicherung im O₂ Shop buchen, zahlen Sie die erste Prämie direkt vor Ort. So haben Sie sofortigen Versicherungsschutz.

Wann beginnt der Versicherungsschutz der Handy-Versicherung?

Der Versicherungsschutz beginnt, sobald die erste Versicherungsprämie vor Ort (im O₂ Shop) gezahlt wurde und Sie den Versicherungsschein erhalten haben. Bei einem Online-Abschluss oder über die O₂ Bestellhotline beginnt der Versicherungsschutz, sobald Ihnen der Versicherungsschein elektronisch zugegangen ist.

Wie ist die Vorgehensweise bei Rückgabe innerhalb der 14-tägigen Widerrufsfrist?

Der Widerruf der Handy-Versicherung ist bis 14 Tage nach Abschluss der Versicherung möglich. Bitte wenden Sie sich dazu schriftlich (E-Mail: HV@telefonicainsurance.de oder per Fax: 089 - 70 80 92 75 oder per Post an Telefónica Insurance S.A. Direktion für Deutschland, Handy-Versicherung, Postfach 50 06 80, 80976 München) oder bei Fragen dazu telefonisch an unseren Service Partner Tel: 089 - 70 80 92 74. Sie erhalten bereits gezahlte Versicherungsprämien zurückerstattet.

Kann ich nachträglich zwischen den Versicherungsvarianten wechseln?

Nein, es ist während der Versicherungslaufzeit kein Wechsel möglich.

Wie lange läuft der Vertrag der Handy-Versicherung?

Der Vertrag läuft 24 Monate und wird nach Ablauf der 24 Monate automatisch um jeweils einen Monat verlängert, wenn er nicht mit einer Frist von einem Monat gekündigt wird. Die maximale Laufzeit beträgt 5 Jahre.

Wie erhalte ich nach Abschluss des Vertrages meine Versicherungsunterlagen?

Sie erhalten die Allgemeinen Versicherungsbedingungen, das Produktinformationsblatt und Ihren Versicherungsschein bei Abschluss im O₂ Shop direkt ausgedruckt. Bei telefonischem Abschluss über die O₂ Bestellhotline oder über den O₂ Online Shop erhalten Sie die Unterlagen per E-Mail zugeschickt. Falls Sie keine E-Mail-Adresse haben, ist dies auch über den Postweg möglich.

Was muss ich im Schadensfall tun?

Zuständig für Ihre Schadensbearbeitung ist der von der Telefónica Insurance beauftragte Servicepartner, Service-Telefonnummer 089 - 70 80 92 74 (Anrufkosten ins dt. Festnetz abhängig von Ihrem Tarif).

Wenn Ihr Gerät beschädigt oder gestohlen wurde, melden Sie dies bitte unverzüglich

telefonisch bei unserer Schadenhotline 089 - 70 80 92 74 oder melden Sie den Schaden unverzüglich online über: www.telefonicainsurance.de/service.

Bei Diebstahl kontaktieren Sie bitte so schnell wie möglich O₂, um Ihre SIM-Karte sperren zu lassen.

Bitte beachten Sie, dass Sie einen Diebstahl Ihres Gerätes bei der Polizei anzeigen müssen. Wenn Sie uns Ihren Schaden melden, halten Sie bitte nach Möglichkeit bereits Ihre Anzeige bereit (z.B. Aktenzeichen).

Alle Schäden müssen unverzüglich, also schnellstmöglich, bei uns gemeldet werden.

[Muss der Schaden im Falle von Diebstahl oder Raub der Polizei gemeldet werden?](#)

Ja. Eine Anzeige bei der Polizei ist Voraussetzung für die Versicherungsleistung in diesem Fall. Die Angabe des entsprechenden Aktenzeichens an der Hotline bzw. im Online Service Portal ist zwingend notwendig.

[Gibt es im Schadensfall bei der Handy-Versicherung eine Selbstbeteiligung und wie kann ich diese bezahlen?](#)

Bei einem geltend gemachten Schaden wird eine Selbstbeteiligung in Höhe von 10 % des ursprünglichen Gerätekaufpreises (ohne Rabatte) berechnet. Der Betrag wird direkt per Lastschrift eingezogen, damit der sofortige Versand eines Austauschgerätes bzw. eine kurze Reparaturdauer gewährleistet werden kann.

[Wie lange dauert die Reparatur meines Gerätes \(bei Handy-Versicherung Basic\)?](#)

Je nach Schadensumfang beträgt die Reparaturdauer ab Eingang Ihres Gerätes bei unserem Servicepartner in der Regel ca. 3 Werktage. Der anschließende Versand zu Ihrer angegebenen Adresse dauert in der Regel 1-2 Werktage. Da Feiertage oder Wochenenden zu berücksichtigen sind, müssen Sie in der Regel mit einer Abwicklungszeit von insgesamt 7 Tagen rechnen.

[Wie lange dauert der Austausch meines Gerätes \(bei Handy-Versicherung Premium\)?](#)

Mit der Handy-Versicherung Premium bieten wir Ihnen in der Regel einen 24 Stunden Austausch-Service für Ihr defektes Gerät. Dazu ist erforderlich, dass Sie Ihren Schaden bis 16 Uhr Montag bis Donnerstag (ohne gesetzliche Feiertage) bei unserem Servicepartner melden. Nachdem Sie uns alle zur Schadenregulierung erforderlichen vollständigen Angaben gemacht haben, der Schaden anerkannt wurde und nach Einzug der Selbstbeteiligung erfolgt der Austausch Ihres Gerätes innerhalb Deutschlands in der Regel am nächsten Werktag (Montag bis Freitag ohne gesetzliche Feiertage).

Was ist, wenn im Rahmen des 24 Stunden Austausch-Services mein Gerät nicht mehr verfügbar ist?

Sollte Ihr versichertes Gerätemodell einmal nicht mehr verfügbar sein, bieten wir Ihnen 3 Alternativen gleicher Art und Güte zur Auswahl an.

Ich habe die Handy-Versicherung Basic mit Reparaturservice abgeschlossen. Was passiert, wenn mein Gerät nicht mehr repariert werden kann?

In diesem Fall werden Sie durch unseren Servicepartner kontaktiert und bekommen ein neuwertiges Austauschgerät. Sollte Ihr versichertes Gerätemodell einmal nicht mehr verfügbar sein, bieten wir Ihnen 3 Alternativen gleicher Art und Güte zur Auswahl an.

Kann ich mein defektes Gerät in einem O₂ Shop abgeben bzw. dort direkt austauschen lassen?

Nein. Sowohl der Geräteaustausch als auch die Reparatur erfolgen immer über unseren Servicepartner: Service-Telefonnummer 089 - 70 80 92 74 (Anrufkosten ins dt. Festnetz abhängig von Ihrem Tarif).

Wohin wird mein Austauschgerät/repariertes Gerät geliefert?

Sie können bei der Schadensmeldung entscheiden, an welche Adresse (innerhalb Deutschlands für den Austausch am Folgetag) Ihr Austauschgerät/repariertes Gerät geliefert werden soll, wo Sie (oder die von Ihnen bevollmächtigte Person) dieses gegen Übergabe des beschädigten Gerätes (ausgenommen Diebstahl) entgegennehmen kann.

Kann ich den Bearbeitungsstatus meines defekten Geräts einsehen?

Ja. Im Online Service Portal (www.telefonicaidinsurance.de/service) können Sie ganz einfach durch Eingabe Ihrer Schadensnummer sehen, in welchem Bearbeitungsstatus sich Ihr Auftrag gerade befindet. Dort können Sie bei Bedarf auch einen speziellen Terminwunsch für die Zustellung Ihres Geräts angeben.

Übernimmt die Handy-Versicherung die Datensicherung meines Geräts?

Nein. Bitte sorgen Sie dafür, dass vor Einsendung des Gerätes zur Reparatur bzw. vor Übergabe des Gerätes an den Kurier (bei 24 Stunden Austausch) alle Ihre persönlichen Daten gesichert und vom Gerät gelöscht wurden. Sollten Sie das übersehen haben, wird unser Dienstleister die Löschung der Daten vornehmen.

Übernimmt die Handy-Versicherung die Entsperrung meines Geräts?

Damit wir Ihren Schaden abwickeln können, muss Ihr Gerät, falls es gesperrt wurde (z.B. iOS7 Lock) unbedingt vor Einsendung des Gerätes zur Reparatur bzw. vor Übergabe des Gerätes an den Kurier (bei 24 Stunden Austausch) entsperrt werden. Hinweise zur Entsperrung können Sie auch bei der Schadenmeldung erfahren.

Kann ich die Handy-Versicherung auf eine andere Person übertragen, wenn ich mein Gerät verkaufe?

Ja. Die Handy-Versicherung ist immer an ein bestimmtes versichertes Gerät gebunden. Wenn der Käufer Ihres Gerätes auch die Versicherung übernehmen möchte, wenden Sie sich bitte an die Hotline unseres Servicepartners. Service-Telefonnummer 089 - 70 80 92 74 (Anruferkosten ins dt. Festnetz abhängig von Ihrem Tarif).

Ich habe mein Gerät verkauft und benötige die Handy-Versicherung nicht mehr. Kann ich den Vertrag kündigen?

Die Handy-Versicherung umfasst grundsätzlich eine Vertragslaufzeit von 24 Monaten. Eine vorzeitige Vertragsauflösung ist nur möglich, wenn Sie uns den Verkauf glaubhaft nachweisen, z.B. durch eine formlose schriftliche Bestätigung über den Verkauf des versicherten Gerätes inklusive Verkaufsdatum und Verkaufsbeleg (an HV@telefonicainsurance.de, Fax: 089 - 70 80 92 75 oder per Post an Telefónica Insurance S.A. Direktion für Deutschland, Handy-Versicherung, Postfach 50 06 80, 80976 München).

Ich habe mir ein neues Gerät gekauft. Kann ich den laufenden Versicherungsvertrag darauf übertragen?

Nein, der bestehende Vertrag ist nicht auf ein anderes Gerät übertragbar. Die Handy-Versicherung ist immer an ein bestimmtes versichertes Gerät gebunden. Für Ihr neues Gerät muss ein neuer Versicherungsvertrag abgeschlossen werden.

Wo finde ich die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) der Handy-Versicherung?

Die Allgemeinen Versicherungsbedingungen erhalten Sie bei Abschluss der Handy-Versicherung im O₂ Shop direkt zusammen mit Ihrem Versicherungsschein ausgedruckt. Wenn Sie die Handy-Versicherung online oder telefonisch abschließen, bekommen Sie die AVB per E-Mail zugesandt. Sie finden die AVB zudem unter www.o2.de/handyversicherung.

Wer ist der Versicherungsträger der Handy-Versicherung?

Versicherer der Handy-Versicherung ist die Telefónica Insurance S.A. Direktion für Deutschland, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München, www.telefonicainsurance.de, Amtsgericht München HRB 198107, BaFin Reg. Nr. 5157.

Wie kann ich die Handy-Versicherung kündigen?

Die Handy-Versicherung kann nach Ablauf der 24 Monate Vertragslaufzeit monatlich gekündigt werden. Die Kündigung muss in Textform - schriftlich per E-Mail an hv@telefonicainsurance.de, per Fax: 089 - 70 80 92 75 oder per Brief an Telefónica Insurance S.A. Direktion für Deutschland, Handy-Versicherung, Postfach 50 06 80, 80976 München, erfolgen.