

# FAQ Expresstausch24

## Häufig gestellte Fragen

### Allgemeine Informationen

#### Wer genau ist die Expresstausch24 GmbH?

Expresstausch24 GmbH ist ein Teil der renommierten Einhaus-Gruppe, die sich seit 2003 einen Namen in der Branche der Elektronikversicherungen in Deutschland gemacht hat. Mit hochkarätigen Partnern wie Deutsche Telekom, 1&1Telecom, Notebooksbilliger und Cyberport bietet Expresstausch24 einen spezialisierten Schutzbrief für Smartphones, Tablets und Smartwatches, einschließlich eines schnellen Austauschservices im Falle eines Schadens, innerhalb von nur 24 bis 48 Stunden.

#### Was unterscheidet den 24/48 Stunden Tausch von herkömmlichen Reparaturen?

Unser 24/48 Stunden Tauschservice gewährleistet, dass Du im Schadensfall schnell wieder mit einem funktionsfähigen Gerät ausgestattet wirst, ohne die Risiken und Verzögerungen, die oft mit nicht autorisierten Reparaturen und Ersatzteilen verbunden sind. So bleibt die Herstellergarantie Deines Gerätes unberührt.

#### Wie geht der 24/48 Stunden Tausch?

Du meldest telefonisch einen Schaden. Wenn die Schadenmeldung werktags bis 16 Uhr erfolgt, versenden wir noch am gleichen Tag per UPS ein entsprechendes Ersatzgerät. Der Austausch des defekten Gerätes erfolgt dann am nächsten Werktag. Das neue Gerät verbleibt bei Dir.

#### Wie kann ich die Versicherung abschließen?

Hier geht´s zum [Antrag](#) von Expresstausch24 und Expresstausch24 Plus.

### Versicherungsbedingungen

#### Wie lange bietet Expresstausch24 Schutz?

Expresstausch24 und Expresstausch24 Plus hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten und ist danach monatlich kündbar. Die maximale Laufzeit beträgt 36 Monate, der Vertrag endet dann automatisch, ohne dass es einer Kündigung Bedarf.

#### Wo finde ich die Allgemeinen Versicherungsbedingungen?

Die Allgemeinen Versicherungsbedingungen werden Dir unmittelbar nach Vertragsabschluss an Deine angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Du kannst diese

aber auch jederzeit auf unserer Webseite unter den entsprechenden Links für Expresstausch24 und Expresstausch24 Plus einsehen.

### Welcher Schutz wird durch Expresstausch24 & Expresstausch24 Plus geboten?

Unsere Versicherung deckt Stoß-, Fall und Sturzschäden sowie Schäden durch Flüssigkeit, Beschädigung, Zerstörung, unbefugte Benutzung und Diebstahl, einschließlich Raub und Einbruchdiebstahl, je nach deinem gewählten Tarif ab.

### Sind auch gebrauchte Geräte versicherbar?

Ja, bereits genutzte Geräte sind versicherbar, sofern sie bei Vertragsbeginn nicht älter als 6 Monate sind und sich in einem einwandfreien, funktionstüchtigen Zustand befinden.

### Wann beginnt der Versicherungsschutz?

Der Schutz durch die Versicherung tritt unmittelbar mit dem Abschluss des Vertrags in Kraft.

### Wo gilt der Versicherungsschutz?

Der Schutz von Expresstausch24 und Expresstausch24 Plus ist weltweit gültig.

## Kosten

### Wie viel kostet die Versicherung?

Die Kosten für unsere Versicherungspakete beginnen bei 4,99 € pro Monat und variieren je nach gewähltem Tarif und Gerätetyp.

## Vertragsdetails

### Wer kann die Versicherung abschließen?

Die Expresstausch24 und Expresstausch24 Plus Versicherung steht Personen zur Verfügung, die älter als 18 Jahre sind und ihren gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland haben.

### Wie erfolgt der Versicherungsabschluss?

Den Schutzbrief kannst Du einfach und bequem über unsere Website abschließen, wo Du auch das Antragsformular und alle weiteren Informationen findest.

### Welche Selbstbeteiligung wird im Schadenfall fällig?

Die Selbstbeteiligung beträgt 75 € bei Beschädigung/Zerstörung nach den ersten 90 Tagen oder 150 € bei einem Schaden innerhalb der ersten 90 Tage. Bei Diebstahl, Einbruchdiebstahl oder Raub (nur bei Expresstausch24 Plus) liegt der Selbstbehalt bei 25% Kaufpreises.

### Ist auch das Zubehör meines Gerätes mitversichert?

Ja, im Schadenfall ist auch das mitgelieferte Zubehör bis zu einem Neuwert von 150 € versichert.

## Schadenfall und Leistungen

### Was ist im Schadenfall zu tun?

Kontaktiere uns bitte sofort unter der Telefonnummer 02381-96 92 361. Bei Diebstahl oder Beschädigung durch Dritte ist zudem eine polizeiliche Anzeige erforderlich.

### Welche Leistungen bietet Expresstausch24 im Schadenfall?

Wir garantieren Dir einen schnellen Austauschservice, bei dem das Ersatzgerät in der Regel am nächsten Werktag geliefert wird, sofern der Schaden werktags bis 16:00 Uhr gemeldet wurde.

### Geht der Versicherungsschutz im Schadenfall verloren?

Nein, der Versicherungsschutz bleibt auch im Schadenfall bestehen und überträgt sich auf das Ersatzgerät für die Restlaufzeit des Vertrages.

### Wie finde ich meine IMEI-Nummer?

Die IMEI-Nummer Deines Gerätes findest Du auf einem Aufkleber auf dem Originalkarton. Alternativ kannst Du die IMEI-Nummer auch anzeigen lassen, indem Du auf Deinem Gerät die Tastenkombination \*#06# eingibst.

### Was passiert mit meinen persönlichen Daten, wenn ich mein Gerät tausche?

Bevor Du Dein Gerät einsendest oder tauschst, empfehlen wir Dir dringend, alle persönlichen Daten zu sichern und dann das Gerät auf die Werkseinstellungen zurückzusetzen. Dies gewährleistet, dass Deine persönlichen Informationen geschützt sind. Bei iOS-Geräten kannst Du eine Sicherung über iCloud oder iTunes erstellen. Android-Nutzer können Deine Daten über Google Drive sichern oder die Hersteller-eigene Software nutzen. Eine Anleitung zum Zurücksetzen Deines Gerätes findest Du in den Einstellungen oder online auf der Support-Seite des Geräteherstellers.

### Wie sichere ich meine Daten richtig, bevor ich mein Gerät tausche?

Hier ein kurzer Hinweis: Selbstverständlich helfen wir dir gerne und bieten dir unsere telefonische Unterstützung an!

**iOS-Nutzer:** Gehe zu "Einstellungen" > [Ihr Name] > "iCloud" > "iCloud-Backup". Stelle sicher, dass "iCloud-Backup" aktiviert ist und tippe dann auf "Backup jetzt erstellen". Stelle während des Backups sicher, dass die Verbindung zum WLAN besteht.

**Android-Nutzer:** Öffne die "Einstellungen" App und gehe zu "System" > "Backup". Aktiviere die Option "Auf Google Drive sichern" und tippe auf "Jetzt sichern". Die genauen Schritte können je nach Gerätehersteller und Android-Version variieren.

### Kann ich meine Daten vom alten auf das neue Gerät übertragen?

Ja, sowohl iOS als auch Android bieten Werkzeuge zur Datenübertragung auf ein neues Gerät. iOS-Nutzer können Dein neues Gerät aus einem iCloud-Backup wiederherstellen, indem sie es beim Einrichten des neuen Geräts auswählen. Android-Nutzer können die "Daten wiederherstellen" Funktion während des Einrichtungsprozesses des neuen Geräts nutzen, um Daten von einem Backup oder einem alten Gerät zu übertragen.

### Was sollte ich tun, wenn ich mein Gerät nicht selbst zurücksetzen kann?

Wenn Du Dein Gerät aus irgendeinem Grund nicht selbst zurücksetzen kannst, informiere das Serviceteam darüber, dass persönliche Daten auf dem Gerät vorhanden sind. Frage nach, ob der Dienstleister einen sicheren Datenlöschungsprozess vor dem Tausch durchführen kann. Es ist immer ratsam, vorab so viele Daten wie möglich manuell zu löschen und sich aus allen Konten abzumelden.

### Sind meine Daten während des Transfers zum neuen Gerät sicher?

Ja, wenn Du die von Apple und Google bereitgestellten Methoden zur Datensicherung und -wiederherstellung nutzt, sind Deine Daten während des Transfers geschützt. Sowohl iCloud- als auch Google Drive-Backups sind verschlüsselt, solange Du starke Passwörter verwendest und die Zwei-Faktor-Authentifizierung aktivierst, bieten diese Methoden einen hohen Sicherheitsstandard.

## Sonstiges

### Bietet meine Hausratversicherung keinen ähnlichen Schutz?

Viele Hausratversicherungen decken Schäden oder Verlust von mobilen Endgeräten nicht ab. Expresstausch24 & Expresstausch24 Plus bieten spezialisierten Schutz, um diese Lücke zu schließen.

### Kann ich den Vertrag widerrufen?

Ja, der Vertrag kann innerhalb von 14 Tagen nach Abschluss ohne Angabe von Gründen widerrufen werden. Die Frist ist gewahrt, wenn die Widerrufserklärung fristgerecht abgesendet wird.

### Wer steht mir bei Fragen oder im Schadenfall zur Seite?

Dein direkter Ansprechpartner bei allen Fragen oder im Schadenfall ist unser Serviceteam, erreichbar per E-Mail an [info@expresstausch24.de](mailto:info@expresstausch24.de) oder telefonisch unter 02381-96 92 361 von Montag bis Freitag, 8:00 bis 18:00 Uhr.

### Wer ist der Versicherer bei Expresstausch24?

Unser Partner in der Versicherung ist die Getsafe Insurance AG, mit der Handelsregisternummer HRB Mannheim 735464, ansässig in der Waldhofer Straße 102, 69123 Heidelberg. Dies gewährleistet, dass Sie von einem renommierten Versicherer geschützt sind.