



# Häufig gestellte Fragen

## **1. Wo kann ich mein Aktionsgerät kaufen?**

Du willst an der Bundle-Aktion teilnehmen? Dann kauf Dein neues Smartphone über einen offiziellen und direkten Vertriebsweg der Vodafone GmbH – also beispielsweise auf [www.vodafone.de](http://www.vodafone.de), in einem Vodafone-Shop, in einer autorisierten und teilnehmenden Partneragentur oder über die Vodafone-Hotline unter 0800 172 1212.

Die eingereichte Rechnung des Aktionsgeräts ist hierbei ausschlaggebend und muss **zwingend Vodafone als Vertragspartner** beinhalten. Ausgenommen sind Aktionsgeräte, die bei Partnerunternehmen, MVNOs und im freien Fachhandel (beispielsweise MediaMarkt, Mobilcom-Debitel oder Sparhandy) erworben wurden.

## **2. Wie nehme ich an der Aktion teil?**

Du kannst an der Aktion teilnehmen, wenn Du mindestens 18 Jahre alt bist, in Deutschland wohnst und Dein neues Smartphone im Aktionszeitraum kaufst. Die Aktion gilt nicht für Smartphones, die Du privat oder über eine Online-Versteigerung kaufst. Pro Haushalt kannst Du mit maximal 3 Smartphones an der Aktion teilnehmen. Bitte gib Deine Privatadresse als Lieferadresse an. Leider ist der direkte Versand an einen Vodafone Shop nicht möglich.

Registrier Dich im Aktionszeitraum mit Deinem neuen Smartphone auf einer unserer Aktionsseiten: [www.prämienabruf.de](http://www.prämienabruf.de)

## **3. Ich habe mein Smartphone zwar im Aktionszeitraum gekauft, die Lieferung und die Rechnung aber erst danach bekommen. Kann ich trotzdem an der Aktion teilnehmen?**

Ja. Wenn Du Dein Smartphone im Aktionszeitraum gekauft oder bestellt hast, kannst Du an der Aktion teilnehmen. Das Datum des Auftrags oder der Bestellung gilt dann als Kaufdatum. Hast Du keine Rechnung bekommen oder eine Rechnung mit einem späteren Datum, lad als Nachweis bitte Deine Bestellbestätigung hoch.



Du kannst die Rechnung auf Deiner persönlichen Status-Seite auch nachträglich hochladen. Bitte beachte hierbei die Registrierungsfrist. Diese findest Du in der Aktionsbeschreibung.

#### **4. Ich habe mein Smartphone zwar schon bestellt, es aber noch nicht erhalten. Kann ich trotzdem an der Aktion teilnehmen?**

Ja, du kannst dennoch teilnehmen. Zur Teilnahme der Aktion musst Du dich aber **bitte unbedingt innerhalb des Registrierungszeitraum registrieren und einen Haken bei dem Feld "Gerät noch nicht erhalten" setzen**. – Wichtig: Fehlende Daten musst du innerhalb von 7 Tage nach Ende der Registrierungsfrist nachreichen.

Falls Dir diese Frist nicht ausreichen sollte (weil dir z. B. Deine IMEI noch nicht vorliegt), vermerke dies bitte einfach auf Deiner persönlichen Status-Seite unter dem Punkt „Bemerkung“.

#### **5. Welchen Beleg muss ich für die Registrierung hochladen?**

Bitte lade einen Beleg mit IMEI1-/Seriennummer hoch (z. B. den Lieferschein Deines Smartphones).

Du bist Vodafone-Kund:in? Dann kannst du auch die Rechnung Deines Smartphones hochladen. Otelo-Kund:innen müssen ausschließlich den Lieferschein inkl. IMEI/Seriennummer ihres Smartphones hochladen. Dabei ist zu beachten, dass der Lieferschein ohne das Anschreiben hochgeladen werden muss.

Unterstützte Dateiformate sind \*.png, \*.jpg, \*.jpeg, \*.pdf, \*.gif, \*.bmp, \*.tiff  
Die Datei darf maximal 15MB groß sein.

#### **6. Wo finde ich meine IMEI-Nummer?**

Du findest deine 15-stellige IMEI-Nummer auf der Rechnung oder durch Eingabe von \*#06# als Rufnummer in deinem Telefon und Abheben drücken. Bitte gib bei Deiner Registrierung die IMEI1 an.



## **7. Wo finde ich meine Rechnungsnummer?**

Deine Rechnungsnummer findest Du beispielsweise auf Deiner Rechnung.

## **8. Wo finde ich meine persönliche Status-Seite?**

Deine persönliche Status-Seite findest Du unter:  
[www.praemienabruf.de/account/login](http://www.praemienabruf.de/account/login).

## **9. Ich habe mich registriert und alle Dokumente hochgeladen. Was nun?**

Du bekommst in Kürze eine E-Mail von uns, dass Deine Registrierung bei uns eingegangen ist und wir Deine Dokumente bekommen haben. Danach prüfen wir Deine Angaben. Bitte hab etwas Geduld, denn dies kann einige Zeit dauern.

Circa **zwei Wochen nach Ende der Registrierungsphase** erhältst Du eine E-Mail von uns mit der Info, ob Deine Registrierung genehmigt wurde. Wenn noch etwas fehlt, geben wir Dir Bescheid. Du kannst es dann innerhalb von 7 Tagen nachreichen. Wie lange die Registrierungsphase dauert, steht in den Teilnahmebedingungen zur Aktion.

Falls Du ein kostenpflichtiges Upgrade Deiner Prämie gebucht hast, wirst Du nach Prüfung und Freigabe Deiner Registrierung separat zur Zahlung per Paypal aufgefordert.

Wurde Deine Registrierung genehmigt, schicken wir Dir die Prämie sofort an Deine Adresse. Das kann in Einzelfällen bis zu 14 Tage dauern.

## **10. Ich habe ein kostenpflichtiges Upgrade meiner Prämie gebucht. Wie erfolgt die Zahlungsabwicklung?**

Falls Du ein kostenpflichtiges Upgrade Deiner Prämie gebucht hast, wirst Du nach Prüfung und Freigabe Deiner Registrierung separat zur Zahlung



per Paypal aufgefordert. Andere Zahlungsmöglichkeiten bestehen aktuell leider nicht.

## **11. Meine Registrierung wurde abgelehnt. Was jetzt?**

Den Grund für die Ablehnung findest Du auf Deiner [www.praemienabruf.de/account/login](http://www.praemienabruf.de/account/login) unter „Status“.

Du willst Deine Daten ändern oder Dokumente nachreichen? Dies kannst Du innerhalb von 7 Tagen auf Deiner persönlichen Status-Seite tun. Es erfolgt dann eine erneute Prüfung Deiner Registrierung. Wir informieren Dich darüber per E-Mail.

## **12. Warum wurde meine Registrierung abgelehnt?**

Es kann sein, dass Du die Teilnahmebedingungen unserer Aktion nicht erfüllst. Weil Du zum Beispiel keinen oder einen falschen Beleg hochgeladen oder das Gerät nicht im Aktionszeitraum gekauft hast.

Weitere Details findest Du in den Teilnahmebedingungen zur Aktion.

## **13. Was kann ich tun, wenn meine Registrierung abgelehnt wurde?**

Wenn Deine Registrierung fälschlicherweise abgelehnt wurde, kannst Du die fehlenden bzw. falschen Daten ergänzen oder nachreichen.

Bitte beachte: **Dies musst Du innerhalb von 7 Kalendertagen** nach „Ablehnung“ auf Deiner persönlichen Status-Seite tun. Diese findest Du hier: [www.praemienabruf.de/account/login](http://www.praemienabruf.de/account/login)

Es erfolgt dann eine erneute Prüfung Deiner Registrierung. Wir informieren Dich darüber per E-Mail.

## **14. Ich habe meine Prämie nicht bekommen. An wen kann ich mich wenden?**



Du hast eine E-Mail von uns bekommen, dass Deine Registrierung genehmigt wurde. Spätestens 14 Tage danach sollte die Prämie bei Dir sein. Wenn nicht, schau bitte noch einmal nach: Du hast auch eine DHL-Versandbestätigung mit einer Trackingnummer von uns bekommen.

Den Versandstatus sowie die Tracking-Nummer von DHL findest Du hier: [www.praemienabruf.de/account/login](http://www.praemienabruf.de/account/login) unter dem Punkt „Status“.

Nichts gefunden? Dann meld Dich unter der Angabe deiner Prämiennummer hier: [vodafone@extraone.de](mailto:vodafone@extraone.de)

Gib dabei bitte unbedingt Deine Prämiennummer und die Aktionsbezeichnung an damit wir Dein Anliegen möglichst schnell bearbeiten können. Deine Prämiennummer hast Du per E-Mail erhalten oder findest Du auf Deiner persönlichen Status-Seite links neben der Aktionsbezeichnung.

## **15. Wie kann ich meine Daten ändern?**

Deine Daten kannst Du bis zum Versand der Prämie auf Deiner [www.praemienabruf.de/account/login](http://www.praemienabruf.de/account/login) ändern. Beachte bitte, dass das nur geht, solange Deine Registrierung den Status „zur Prüfung“ hat.

## **16. Muss ich die Dokumente aufbewahren?**

Ja. Bewahre die Dokumente bitte auf, bis Du Deine Prämie bekommen hast. Wir behalten uns das Recht vor, jederzeit den Original-Kaufbeleg anzufordern.

## **17. Wo kann ich den Versand-Status meiner Prämie einsehen?**

Den Versand-Status Deiner Prämie findest Du auf Deiner <http://www.praemienabruf.de/account/login>

## **18. Kann ich mich auch für mehrere Aktionen registrieren?**



Ja, Du kannst auch an mehreren Aktionen teilnehmen. Alle Aktionen, für die Du Dich registriert hast, siehst Du auf Deiner <http://www.praemienabruf.de/account/login>

### **Du bist in unseren FAQs nicht fündig geworden?**

Du hast Fragen zu Deinem Mobilfunkvertrag oder Deinem Smartphone? Dann meld Dich bei unserem Kundenservice.

Kontakt: [www.vodafone.de/Kontakt](http://www.vodafone.de/Kontakt) oder telefonisch unter 0800 172 1212

Du bist Otelo-Kund:in? Dann meld Dich telefonisch unter 0800 5035251 oder über das Kontaktformular: [www.otelo.de/service/kontakt](http://www.otelo.de/service/kontakt)

### **Du hast Fragen zu Deiner Prämie?**

Dann meld Dich unter der Angabe deiner Prämiennummer hier: [vodafone@extraone.de](mailto:vodafone@extraone.de)

Gib dabei bitte unbedingt Deine Prämiennummer und die Aktionsbezeichnung an damit wir Dein Anliegen möglichst schnell bearbeiten können. Deine Prämiennummer hast Du per E-Mail erhalten oder findest Du auf Deiner persönlichen [Status-Seite](#) links neben der Aktionsbezeichnung.