

FAQs

Aus Alt mach Cash (13.06. bis 03.07.2019)

Galaxy S10e | S10 | S10+ kaufen, altes Smartphone einsenden und mindestens 100 Euro sichern.

1. Top 5 FAQs

Kann ich alle Gerätemodelle verkaufen?

Grundsätzlich können bei der Aktion alle gebrauchten und von Teqcycle qualifizierten Smartphones zurückgenommen werden.

Die Übersicht, welche Voraussetzungen ein Gerät erfüllen muss, um als Altgerät qualifiziert zu sein, können Sie den [Teilnahmebedingungen](#) von Samsung entnehmen. Weitere Informationen finden Sie bei unserem Partner Teqcycle [hier](#).

Muss ich der Sendung Zubehör und die Originalverpackung beilegen?

Nein. Es ist vollkommen ausreichend, nur das bewertete Altgerät an Teqcycle zu versenden. Es müssen weder Originalverpackung noch Zubehör wie z.B. Ladekabel, Kopfhörer, etc. beigelegt werden. Allerdings müssen alle Bestandteile des Geräts selbst beigelegt werden, also z.B. Akkudeckel, Sim-Karten-Einschübe, etc. Weitere Informationen finden Sie bei unserem Partner Teqcycle [hier](#). Bitte entfernen Sie vor dem Versand evtl. am Gerät angebrachte Displayfolien.

Wie erhalte ich die Zahlung?

Sobald der Ankauf zustande gekommen ist (Angebotsannahme durch Teqcycle), überweist Teqcycle Ihnen den Auszahlungswert auf Ihr Bankkonto im europäischen SEPA-Raum.

Mein Gerät wurde von Teqcycle anders bewertet - was passiert, wenn ich mit dem Preisangebot nicht einverstanden bin?

Kein Problem, wir senden das Gerät kostenfrei und schnell an Sie zurück.

Wen kontaktiere ich, wenn ich Fragen habe?

Unser Service ist für Sie entweder über E-Mail an shop@samsung.de oder über unsere Service Hotline erreichbar: 06196 77 555 12, Mo – Fr von 09:00 bis 18:00 Uhr.

2. Online Bewertung

Wie wähle ich das Gerätemodell aus?

Das Modell kann durch Eingabe des Herstellers und Modells oder durch Eingabe der IMEI auf der Startseite ausgewählt werden.

Warum finde ich mein Gerät nicht in der Liste?

Sollte es sich bei dem Gerät um ein sehr altes Modell handeln, das keinen Ankaufswert mehr besitzt, wird es nicht von Teqcycle angekauft.

Sollte es sich um ein neueres Modell handeln und es nicht aufgeführt sein, ist es vielleicht nur noch nicht in der Liste enthalten. Bitte senden Sie Teqcycle eine Nachricht mit den Angaben zum Gerät (Hersteller, Modell, etc.) und sie prüfen gerne, ob es die Möglichkeit zum Ankauf gibt.

Wann berechnet sich während der Bewertung der Verkaufspreis meines Gerätes?

Der Verkaufspreis wird Ihnen sofort angezeigt, sobald alle Bewertungsfragen beantwortet sind.

Wieso wird für mein Gerät kein Verkaufspreis berechnet?

Wenn der Zustand technisch oder optisch nicht den Mindestanforderungen entspricht, kann für das Gerät kein Verkaufspreis ermittelt werden, da es für Teqcycle keinen Ankaufswert besitzt.

Kann ich mehr als ein Gerät verkaufen?

Die aktuelle Aktion ist auf den Verkauf eines Altgeräts pro Neugerät beschränkt.

Welche rechtliche Bedeutung hat es für mich, wenn ich auf „Angebot abgeben“ klicke?

Durch das Klicken auf „Angebot abgeben“ geben Sie ein Angebot an Teqcycle ab, das dann von Teqcycle angenommen werden muss. Sobald dieses Angebot angenommen wurde, ist ein rechtskräftiger Kaufvertrag entstanden.

Ich bin Geschäftskunde und möchte gerne Geräte verkaufen - ist das möglich?

Teilnahmeberechtigt sind ausschließlich private Endkunden ab 18 Jahren sowie gewerbliche Endkunden mit Sitz in Deutschland. Groß- und Einzelhändler sind - auch im Namen von Endkundengemeinschaften - nicht teilnahmeberechtigt. Privatverkäufe sowie Verkäufe über Online-Versteigerungen und Verkäufe von gebrauchten Geräten sind von der Aktion ausgeschlossen

Wie kann ich den Status meines Verkaufsvorgangs nachverfolgen?

Nachdem der Verkaufsvorgang abgeschlossen ist, bekommen Sie einen Link per E-Mail zugeschickt, mit dem Sie auf eine Übersichtsseite geleitet werden. Dort finden Sie alle Informationen über den Status des Verkaufsvorgangs. Bei jeder Statusänderung erhalten Sie automatisch eine neue E-Mail.

Ich habe es mir anders überlegt und möchte mein Gerät nicht verkaufen.

Solange Sie Ihr Gerät noch nicht an Teqcycle versendet haben und es nicht zum Abschluss eines gültigen Ankaufvertrags gekommen ist, können Sie Ihren Vorgang jederzeit stornieren.

Kann ich meine Geräte nicht auch einfach ohne Online-Bewertung versenden? Kann ich ein individuelles Angebot per E-Mail oder am Telefon erhalten?

Bitte nutzen Sie zum Verkauf der Geräte ausschließlich die Website von Teqcycle. Senden Sie Teqcycle bitte keine Geräte ohne vorherige Online-Bewertung zu.

3. Versand

Kann ich ein Gerät mit aktivierter Apple bzw. Android Aktivierungssperre oder sonstiger Sperre verkaufen?

Nein, bitte entfernen Sie alle bestehenden Aktivierungssperren, bevor Sie ein Gerät an Teqcycle versenden, da sie es sonst nicht verwenden können und es somit keinen Ankaufswert hat. Weitere Informationen dazu, welche Voraussetzungen ein Gerät erfüllen muss, um als Altgerät qualifiziert zu sein, können Sie den [Nutzungsbedingungen](#) unseres Partner Teqcycle entnehmen.

Was ist die Apple Aktivierungssperre und wie kann ich sie deaktivieren?

Die Apple Aktivierungssperre ist eine App mit dem Namen „Mein iPhone suchen“.
Wenn Sie diese App benutzen, müssen Sie Ihr Gerät aus Ihrer iCloud entfernen:
Einstellungen -> iCloud -> Mein iPhone suchen -> Ausschalten -> Eingabe Apple ID Kennwort -> Deaktivieren.

[IOS-Lock](#)

Was ist die Android Aktivierungssperre und wie kann ich sie deaktivieren?

Je nach Hersteller können bei Android Geräten verschiedene Arten von Aktivierungssperren vorliegen. Mit aktiver Sperre hat Ihr Gerät für Teqcycle keinen Ankaufswert und kann somit nicht angekauft werden.

Bitte beachten: Ein Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen führt nicht automatisch zur Deaktivierung der Aktivierungssperre! Es kann u.a. eine der folgenden Sperrungen vorliegen:

a) Sperrung durch Google-Konto

Google-Konto entfernen: Einstellungen → Konten → Google-Konto → Die Auswahl des Google-Kontos öffnet die Synchronisationseinstellungen des Kontos → Menü öffnen → Konto entfernen

b) Sperrung durch Samsung-Reaktivierungssperre

Samsung-Reaktivierungssperre entfernen: Einstellungen → Sperrbildschirm und Sicherheit → Find my mobile → Reaktivierungssperre deaktivieren → Bestätigung mit Samsung-Accountdetails

c) Sperrung durch Blackberry ID

Blackberry ID entfernen: Bestätigungs-E-Mail bei Einrichtung der Blackberry ID enthält Link zum Entfernen der Blackberry ID

Das Versandlabel wird mir nicht angezeigt – was kann ich tun?

Nachdem Sie ihr Handy bewertet haben und alle erforderlichen Daten zugeschickt haben, prüft Teqcycle zunächst die Angaben zum Kauf Ihres Samsung Galaxy S10-Modells.

Nach erfolgreicher Prüfung werden Sie von Teqcycle per E-Mail darüber informiert und Sie können auf der Statusseite das Versandlabel herunterladen. Sollten Sie nach der erfolgreichen Rechnungsprüfung kein Versandlabel angezeigt bekommen, senden Sie uns bitte eine kurze [Nachricht per E-Mail](#).

Gerne senden wir Ihnen das Label per E-Mail zu.

Was passiert mit persönlichen Daten, die noch auf meinem Gerät sind?

Bevor Sie Ihr Gerät versenden, sollten Sie Ihre persönlichen Daten anderweitig speichern und das Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen. Nach Eingang des Gerätes führt Teqcycle eine Datenlöschung durch. Danach ist es nicht mehr möglich, Ihnen Ihre Daten wieder zur Verfügung zu stellen.

Wie versende ich mein Gerät?

Laden Sie sich die nötigen Versanddokumente auf der Checkoutseite herunter und verpacken Sie Ihr Gerät entsprechend den [Versandhinweisen](#).

- Lassen Sie den Akku immer im Gerät.
- Bitte senden Sie Teqcycle nur das von Ihnen bewertete Geräte zu und legen Sie keine weiteren Geräte (z.B. zum Recycling) bei.
- Kleben Sie das Versandlabel auf den Karton und bringen Sie das Paket zum Versand in eine DHL Filiale.
- Bitte nutzen Sie für den Versand ausschließlich das von Teqcycle zur Verfügung gestellte Versandlabel. Nur mit diesem Label können Sie Ihre Sendung für Sie kostenfrei und versichert an Teqcycle versenden.

4. Bewertung durch Teqcycle

Was passiert nachdem ich mein Gerät versendet habe?

Sobald das Gerät bei unserem Partner eingegangen ist, wird es von Teqcycle auf Grundlage des Fragenkataloges begutachtet, den Sie auf der Website beantwortet haben:

- Gerät lässt sich ein- und ausschalten
- LCD/Touchscreen ist funktionstüchtig und weist insbesondere keinen Bruch oder Riss auf
- Gerät hat keinen Wasserschaden
- Es fehlen keine Bauteile wie Akkudeckel, Kameraglas, Front- oder Backcover
- Gerät hat keinen Net-/SIM-Lock

Nachdem die Gerätebewertung auf der Seite von Teqcycle abgeschlossen ist, bekommen Sie eine Bestätigung, ob Ihr Gerät den oben genannten Kriterien entspricht. Sie bekommen somit entweder die Bestätigung über Ihr Angebot oder ein neues Angebot. Ein Bewertungsgutachten mit allen Details zur Bewertung steht Ihnen auf Ihrer Statusseite zur Verfügung.

Was ist ein Bewertungsgutachten?

Dieses Gutachten vergleicht Ihre Bewertung mit der Bewertung von Teqcycle. Anhand des Gutachtens können Sie nachzuvollziehen, in welchen Punkten Ihre Bewertung mit der von Teqcycle übereinstimmt oder abweicht.

Was passiert, wenn die Bewertung von Teqcycle mit meiner Bewertung übereinstimmt?

Ihr Angebot gilt als angenommen und es kommt automatisch ein Kaufvertrag zustande.

Was passiert, wenn die Bewertung von Teqcycle nicht mit meiner Bewertung übereinstimmt?

Falls Ihre Bewertung nicht mit Teqcycles Bewertung übereinstimmt, wird Ihnen ein neues Angebot gemacht. Dieses können Sie entweder annehmen oder ablehnen. Die Details zur Bewertung können Sie dem Bewertungsgutachten auf Ihrer Statusseite entnehmen.

Was passiert, wenn ich mit dem neuen Angebot von Teqcycle nicht einverstanden bin?

Falls Sie Teqcycles neues Angebot nicht annehmen, lehnen Sie es einfach auf Ihrer Statusseite ab und das Gerät wird kostenfrei an Sie zurückgeschickt.

Was passiert mit SIM- und Speicherkarten, die bei Eingang bei Teqcycle noch in meinem Gerät enthalten waren?

Alle SIM- und Speicherkarten müssen vor dem Versand an Teqcycle aus dem Gerät entnommen worden sein. Sollte das nicht der Fall sein, werden diese bei Eingang bei Teqcycle aus den Geräten entfernt und zerstört. Auch wenn kein Verkauf zustande kommt und das Gerät an den Verkäufer zurückgeschickt wird, werden diese nicht an den Verkäufer zurückgeschickt.

5. Auszahlungsmöglichkeiten

Welche Auszahlungsmöglichkeiten gibt es?

Teqcycle überweist Ihnen die Auszahlung auf Ihr Bankkonto im europäischen SEPA-Raum. Bitte beachten Sie, dass die Überweisung erst nach Annahme des Angebotes getätigt wird. Ihre Bankdaten werden am Ende des Bewertungsprozesses auf der Abschlusseite abgefragt. Eine Barauszahlung ist nicht möglich.

Wie lange dauert es, bis ich das Geld für mein Gerät bekomme?

Nachdem Sie sich für das Angebot entschieden haben, wird Teqcycle die Überweisung des Ankaufspreises veranlassen. Der Betrag wird innerhalb von 7 Tagen auf Ihrem Bankkonto eingehen.

6. Datenlöschung

Werden meine Daten sicher gelöscht?

Ja! Teqcycle garantiert, dass die auf Ihrem Gerät vorhandenen Daten komplett und sicher gelöscht werden.

Dieser Prozess ist von der DEKRA Certification GmbH auditiert. Zur Löschung der Daten kommt eine Spezialsoftware der Firma blanco zum Einsatz.

Nach Abschluss des Vorgangs stellt Teqcycle Ihnen auf Ihrer Statusseite eine Löschbestätigung für Ihr Gerät zum Download bereit. Hier wird Ihnen bestätigt, dass die Daten von Ihrem Gerät vollständig gelöscht wurden.

Erhalte ich Daten, Speicherkarten, etc. zurück, wenn mir mein Gerät bei nicht akzeptiertem Angebot zurückgeschickt wird?

Wenn kein Verkauf zustande kommt und das Gerät an den Verkäufer zurückgeschickt wird, werden Speicherkarten nicht an den Verkäufer zurückgeschickt.

Bitte tragen Sie dafür Sorge, dass Sie alle Speicher- und SIM-Karten entnehmen und dass alle Daten, die auf dem Gerät vorhanden sind, von Ihnen vor dem Versand an Teqcycle anderweitig gesichert werden.