

FAQ / Hilfe

Vertragseingabe und Zusendung der Unterlagen

Nach der Ersteigerung bekommen Sie von uns eine Mail. In dieser Mail benötigen wir von Ihnen notwendige Daten für eine Freischaltung beim jeweiligen Netzbetreiber. Danach senden wir Ihnen ein fertiges Auftragsformular zum ausdrucken und unterschreiben. Sie müssen uns den Originalantrag mit den Unterschriften des Antragsstellers/Kontoinhaber per Post zuschicken. Leider ist vorab eine Übermittlung per Fax nicht erlaubt. Es werden die beidseitigen Kopien vom Ausweis und der Bankkarte benötigt, sowie bei ausländischen Staatsbürgern die Aufenthaltsgenehmigung und die Meldebescheinigung

Infos zum Vertragseingang und Freischaltung ?

Nachdem Ihr Vertrag bei uns eingegangen ist werden Sie von uns per Email benachrichtigt. Bei erfolgreicher Freischaltung erhalten Sie eine separate Rechnung und gleichzeitig eine Auftragsbestätigung.

Anschlussgebührenbefreiung / AG frei

Anschlußgebührenfreie Verträge müssen an bestimmten Tagen freigeschaltet werden. Dadurch kann sich die Freischaltung Ihres Vertrages etwas verzögern. In unseren Auktionen werden die entsprechenden Termine vermerkt.

Portierung / Rufnummernmitnahme

Wenn Sie Ihre alte Rufnummer aus z.B. einem gekündigten Vertrag in Ihren neuen Vertrag übernehmen möchten, spricht man von Portierung. Diese ist nur möglich wenn Sie den Anbieter wechseln. Bei Prepaidkarten ist eine Portierung ebenfalls möglich. Ein Antrag auf Portierung der Rufnummer kann bis zu 4 Monaten vor dem Kündigungstermin und max. 4 Wochen danach gestellt werden. Beim neuen Anbieter kann jetzt ein neuer Vertrag mit der alten Rufnummer abgeschlossen werden (wirksam frühestens zum Auslauftermin des alten Vertrages). Beim neuen Vertrag müssen sämtliche Kundendaten mit dem Altvertrag übereinstimmen. Die Kosten für eine Portierung belaufen sich in der Regel auf 25-30€, abhängig vom alten Anbieter. Im Normalfall ist es beim neuen Anbieter kostenfrei seine Rufnummer zu portieren.

Branding

Es gibt 2 verschiedene Varianten von Branding's. Einmal das sogenannte Softwarebranding und einmal das Hardwarebranding. Bei dem Softwarebranding handelt es sich meistens um eine Animation des Netzbetreibers (Logo) beim Ein- und Ausschalten des Gerätes. Einstellungen für WAP, MMS, GPRS und dergleichen sind ebenfalls meistens auf den SIM-Karten des Netzbetreibers ausgelegt, damit diese direkt voll genutzt werden können. Bei einigen Softwarebranding kann es schon einmal vorkommen das einige Tasten durch bestimmte Dienste belegt worden sind. Bei einem Hardwarebranding sind zu dem eigentlichen Softwarebranding's noch Aufdrucke der Netzbetreiber auf der Oberseite des Gerätes. Die Geräte sind jedoch mit jeder SIM-Karte nutzbar! Bei den ersteigerten Geräten kann es sich teilweise um Netzbetreiber-Ware handeln, das bedeutet, dass es ein Hard-/Software-Branding von E-Plus, o2, T-Mobile oder Vodafone haben kann !

NET-Lock/SIM-Lock

Bei einem NET-Lock ist das Handy für SIM-Karten anderer Anbieter gesperrt, d.h. das Sie nur SIM-Karten eines Anbieters im Gerät nutzen können. Ein Gerät mit SIM-Lock kann nur mit der ausgelieferten SIM-Karte genutzt werden. Das Gerät ist für alle anderen SIM-Karten gesperrt. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit können Sie einen Entsperrcode beim jeweiligen

Anbieter anfordern, womit Sie das Gerät für alle SIM-Karten freischalten.

Lieferverzögerungen/Lieferschwierigkeiten

Je nach Gerätewunsch kann es bei einigen Herstellern zu Lieferengpässen bzw. Lieferschwierigkeiten kommen. Natürlich bemühen wir uns, Ihnen die Geräte so schnell wie möglich zuzustellen. Unser Ziel ist es, dass Geräte die wir in unseren Auktionen anbieten auch bei uns im Lager liegen um eine schnelle Auslieferung zu gewährleisten. Bei Sonderwünschen (Farbe) werden Sie auf den entsprechenden Termin hingewiesen.

Bankverbindung

Bei O₂ ist ein abweichender Kontoinhaber möglich. Dann wird vom Kontoinhaber ebenfalls der Ausweis benötigt.

Studentenrabatte und o2 online Verträge

Leider können wir Ihnen bei o2 keine Studententtarife oder Online-Tarife anbieten.

Was passiert bei einer Ablehnung, welche Kosten habe ich ?

Ihnen entstehen natürlich keine Kosten! Sie geben einfach wie gewohnt eine Bewertung für uns ab, wobei Sie bitte beachten, dass wir für eine Ablehnung durch den Netzbetreiber nicht verantwortlich gemacht werden können. Natürlich bewerten wir Sie auch so, wie Sie uns bewertet haben.

Ich bin unzufrieden und möchte eine negative Bewertung abgeben ?

Probleme sind da um gelöst zu werden. Sollten Sie unzufrieden mit der Abwicklung oder etwas anderem sein, setzen Sie sich bitte mit uns vor Abgabe einer negativen Bewertung in Verbindung. Wir sind sicher Ihnen eine Lösung des Problems anbieten zu können.

Meine Frage ist hier nicht aufgeführt?

Schicken Sie uns bitte Ihre Frage an ebay@redphone.de , damit wir auch Ihre Frage beantworten können.