# Infoblatt: Häufige Fragen (FAQs) zum Tablet oder Smartphone (Samsung)

Die hier beschriebenen Fragen und Probleme tauchen bei allen Geräten immer wieder auf. Mit diesem Infoblatt stellen wir dar, was die Erklärung dafür sein könnte und wie Sie es selbst lösen können.

Die hier beschriebenen Lösungen beziehen sich auf Samsung-Geräte. Andere Marken-Geräte funktionieren etwas anders oder verwenden andere Symbole. Die „Lösung“ ist aber immer ähnlich.

| **Frage / Problem** | **Erklärung** | **Lösung** |
| --- | --- | --- |
| Der Bildschirm bleibt schwarz. | Das könnte am Energiesparmodus liegen.  Der Bildschirm schaltet sich automatisch nach ein paar Minuten aus. So wird Strom gespart. | Drücken Sie kurz auf den Aus-/ Einschaltknopf.  Wischen Sie dann über den Bildschirm und entsperren Sie das Gerät wie gewohnt. |
| Das Gerät lässt sich nicht einschalten. | Vielleicht ist der Akku leer. | Laden Sie das Gerät auf. |
| Das Gerät reagiert nicht mehr auf Wischen und Tippen. | Das Gerät hat eine momentane Störung.  Diese kann nur durch einen Neustart behoben werden.  Die Fachleute sagen: „Das Gerät hat sich aufgehängt.“ | Drücken Sie für ca. 10 Sekunden gleichzeitig den Aus-/Einschaltknopf und den Laut-Leiser-Knopf.  Das Gerät schaltet sich aus und sollte sich dann auch wieder einschalten. |
| Eine App verschwindet. | Vielleicht haben Sie die App versehentlich über eine andere App geschoben. Dann entsteht ein „Ordner“, in dem sich beide Apps befinden.  Das sieht in etwa so aus: | Tippen Sie auf den Ordner. Tippen Sie mit dem Finger auf die App und bleiben Sie darauf. Sie können die App nun wieder aus dem Ordner herausziehen. |
| Eine App verschwindet. | Vielleicht befindet sich die App auf einer anderen Seite des Startbildschirmes. | Wischen Sie nach links und nach rechts und schauen Sie nach, wo die App gelandet ist. |
| Eine App verschwindet. | Vielleicht haben Sie die App versehentlich „von der Startseite“ entfernt. | Prüfen Sie im Anwendungsbildschirm, ob die App auf einer dieser Seiten verfügbar ist. Dazu wischen Sie am Startbildschirm innerhalb des Bildschirms von oben nach unten.  Es erscheint der Anwendungsbildschirm mit allen Apps, die auf Ihrem Gerät verfügbar sind.  Wenn Sie die App hier finden, tippen sie länger darauf. Wählen Sie „Zu Start hinzufügen“. Damit ist sie wieder am Startbildschirm sichtbar. |
| Eine App verschwindet. | Vielleicht haben Sie die App versehentlich deinstalliert, also komplett vom Gerät gelöscht. | Wechseln Sie in die App  Playstore.  Laden Sie die App erneut auf Ihr Gerät.  Abschließend müssen Sie sie wieder vom Anwendungsbildschirm auf den Startbildschirm holen.  Dazu tippen Sie länger auf die App. Wählen Sie „Zu Start hinzufügen“. Damit ist sie wieder am Startbildschirm sichtbar. |
| Eine App verschwindet. | Manche Apps können gar nicht deinstalliert werden, weil sie zum Gerät gehören. Sie können aber aus Versehen „deaktiviert“ worden sein. | Wenn Sie die App im Playstore nicht finden, schauen Sie bei den Apps in den „Einstellungen“ nach:  Wischen Sie vom schwarzen Bildschirmrand von oben nach unten und öffnen Sie die Einstellungen mit dem Zahnrad-Symbol:  Wischen Sie nach oben, bis Sie zum Bereich „Apps“ kommen und tippen Sie darauf.    Wischen Sie die Liste der Apps nach oben, bis die verschwundene App in der Liste auftaucht.  Tippen Sie auf die App und es erscheint ein Fenster mit der „App Info“:    Je nach Modell haben Sie nun oben oder unten einen „Aktivieren“-Knopf.  Tippen Sie darauf.  Ab diesem Moment liegt die App wieder im Anwendungsbildschirm.  Tippen Sie länger auf die App. Wählen Sie „Zu Start hinzufügen“. Damit ist sie wieder am Startbildschirm sichtbar. |
| Der Bildschirm ist schmutzig. Wie kann ich ihn reinigen? | Durch die Berührung mit den Fingern werden alle Bildschirme mit der Zeit schmutzig. | Alle Bildschirme sollten von Zeit zu Zeit gereinigt werden.  Der Bildschirm ist nicht kratz- und wasserfest.  Bitte verwenden Sie keine rauen Tücher und verwenden Sie keine Reinigungsmittel oder Wasser.  Schalten Sie das Gerät vor der Reinigung aus.  Verwenden Sie Brillenputztücher oder glatte Tücher für Glas oder Fenster. Es gibt auch spezielle Reinigungstücher für Bildschirme. |
| Die Kamera macht verschwommene Bilder. | Die Linse könnte dreckig sein | Sie können die Kamera wie den Bildschirm reinigen. |
| Was muss ich beim Gerät generell beachten?  · |  | Das Gerät hält einiges aus. Sie können es nicht so schnell kaputt machen und brauchen daher auch keine Angst zu haben. Beachten Sie Folgendes:   * Transportieren Sie das Gerät stets in einer Hülle. * Das Gerät darf nicht nass werden. * Das Gerät mag keine direkte Hitze und keine Kälte (also z. B. nicht im Auto oder auf dem Balkon liegen lassen) |
| Ich habe das Gerät aus- und eingeschaltet. Es funktioniert immer noch nicht. | Das Gerät könnte ein Problem haben. | Kontaktieren Sie jemanden, der Ihnen helfen kann. |
| Ich habe keine Internetverbindung. | Vielleicht ist Ihre WLAN-Funktion nicht eingeschaltet. | Wischen Sie vom oberen Bildschirmrand nach unten, um die Schnelleinstellungen zu öffnen.  Kontrollieren Sie, ob das WLAN-Symbol links blau ist.  Wenn es nicht blau ist, tippen Sie darauf. |
| Ich habe keine Internetverbindung. | Ihr WLAN auf dem Gerät ist aktiviert, aber es muss noch mit dem verfügbaren WLAN verbunden werden. | Wischen Sie vom schwarzen Bildschirmrand von oben nach unten und öffnen Sie die Einstellungen mit dem Zahnrad-Symbol:  Tippen Sie oben auf „Verbindungen“.  Tippen Sie dann auf „WLAN“.  Wählen Sie aus der Liste der „verfügbaren Netze“ das WLAN aus, mit dem Sie sich verbinden möchten.  Anschließend müssen Sie entweder ein Passwort oder einen Netzwerkschlüssel eingeben.  Die Information, wie das Netzwerk und das dazugehörige Passwort oder der Netzwerkschlüssel heißen, erhalten Sie von der Person, der das Netzwerk gehört.  Bei Ihnen zuhause stehen diese Informationen meist direkt am Internet-Modem. |
| Ich habe keine Internetverbindung. | Vielleicht funktioniert das Internet zuhause gerade nicht. | Schalten Sie Ihr Modem aus- und nach ein paar Sekunden wieder ein.  Wenn das nicht funktioniert, probieren Sie es in ein paar Minuten noch einmal.  Wenn es weiterhin nicht funktioniert, rufen Sie bei der Firma an, bei der Sie den Internetvertrag haben. Möglicherweise gibt es einen örtlichen Internetausfall. |