



# Garantie- bzw. Reparaturmeldung: Windows Tablets

Geräteinitiative des Bundes

**Vorarlberger Standardschulinstallation**

Autoren: IT-Regionalbetreuer  
Besuchen Sie uns im Internet  
<http://www.vobs.at/rb>

## Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeine Infos bei Garantie – bzw. Reparaturmeldungen:.....	3
2.	Reparatur:.....	3
3.	Garantiemeldung – Ablauf:.....	3
a.	Fragen beantworten: .....	3
b.	Seriennummer und Kontaktdaten eingeben: .....	4
c.	Auswahl Schüler:in oder Lehrer:in:.....	5
d.	Detailinformationen eingeben: .....	6
e.	Zusammenfassung wird angezeigt: .....	6
f.	Informationen zum Garantiefall werden angezeigt: .....	7
4.	Weiterer Ablauf: .....	7

## 1. Allgemeine Infos bei Garantie – bzw. Reparaturmeldungen:

<https://digitaleslernen.oead.at/de/fuer-eltern/geraete-support/garantie-versicherung>

Wichtig bei Garantiemeldungen: Genau abklären, ob es sich wirklich um einen Hardwaredefekt handelt (z. B. Gerät komplett zurücksetzen, Tastatur bei anderen Geräten ausprobieren ...), da ansonsten zumindest eine Aufwandspauschale von 45.- Euro verrechnet wird.

## 2. Reparatur:

Kostenpflichtige Reparaturen werden direkt über die Firma [Mobiletouch Austria](#) abgewickelt. Das Reparaturformular findet man hier:

[mobiletouch austria gmb - Reparaturformular:](#)

<https://www.mobiletouch.at/schul-tablet>

## 3. Garantiemeldung – Ablauf:

Schlussendlich macht das ebenfalls die Firma [Mobiletouch Austria](#), Ansprechpartner bei Garantiefällen ist aber der Lieferant der Windows Surface Go 2 – Tablets: A1

Garantiemeldung starten über dieses [Formular](#):

<https://a1-schultablet.at/#/validierung/checkliste>

### a. Fragen beantworten:

#### Meldung Garantiefall

Bitte geben Sie an, welche der folgenden Punkte zutreffen.

<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja	Wurde der Schaden durch einen Sturz (ein Herunterfallen des Geräts) verursacht?
<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja	Handelt es sich um einen Wasserschaden / ist Feuchtigkeit in das Gerät eingedrungen?
<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja	Wurde das Gerätegehäuse geöffnet?
<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja	Wurden die Anschlüsse des Geräts mechanisch beschädigt?
<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja	Wurde das Gerät unsachgemäß (entgegen den Bestimmungen der Gebrauchsanweisung) oder objektiv sorgfaltswidrig verwendet?
<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja	Wurde der Schaden durch einen äußeren Umwelteinfluss (elektrische Überspannung, Überschwemmung, ...) verursacht?

[Weiter >](#)

Wird zumindest eine der Fragen oben mit „Ja“ beantwortet, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass es sich nicht um einen Garantiefall, sondern um eine kostenpflichtige Reparatur handeln wird.


b. Seriennummer und Kontaktdaten eingeben:

## Windows Tablet – Meldung Garantiefall

### Meldung Garantiefall

Bitte geben Sie hier Seriennummer und Kontaktinformationen ein.  
Diese werden für die Bearbeitung des Garantiefalls benötigt.

Seriennummer 11111111111111	?
E-Mail-Adresse (opt.) dietmar@koeb.cc	?
Mobiltelefonnummer (opt.) 06646255330	?

 **Verifizierung fehlgeschlagen**  
Browser check failed, try a different browser  
FriendlyCaptcha [↗](#)

Wir verwenden Ihre Daten ausschließlich gemäß unserer [Datenschutzhinweise](#).

Hier muss eine gültige Seriennummer eines Windows-Tablets eingegeben werden (auch wenn z. B. „nur“ die Tastatur defekt ist).

Dann bekommt man ein Mail und eine SMS mit einem Link



noreply@a1-schultablet.at  
Windows Tablet – Meldung Garantiefall

n Dietmar Kötter (privat)

Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen.

### Windows Tablet – Meldung Garantiefall

Vielen Dank,

für die Beantwortung des Fragebogens. Die eingegebene Seriennummer ist gültig.

Bitte benutzen Sie innerhalb von 48 Stunden den folgenden Link, um die Meldung des Garantiefalls weiter zu bearbeiten:

[Zum Serviceportal](#)

Mit freundlichen Grüßen

Ihr A1 Service-Team!

über den die weiteren Infos im Serviceportal eingegeben werden müssen.

c. Auswahl Schüler:in oder Lehrer:in:

The image shows two screenshots of a web form titled "Windows Tablet - Meldung Garantiefall".

The top screenshot shows the initial loading phase with the text "Daten zu Ihrer Garantiemeldung werden geladen..." and a circular progress indicator. Below it is a CAPTCHA verification step with the text "Verifizierung, dass Sie ein Mensch sind..." and a "FriendlyCaptcha" logo.

The bottom screenshot shows the "Eingabe Detailinformationen" section. It includes a heading "Garantiefallmeldung für..." and two radio buttons: "Schüler:in" (selected) and "Lehrer:in". Below this is a message: "Bitte laden Sie das Nachweisdokument zur Übergabe eines digitalen Endgeräts hoch." followed by a red error icon. A dashed box contains instructions: "Datei in diesen Bereich ziehen oder Datei auswählen", "max. Dateigröße 5MB", "max. 1 Datei", and "Akzeptierte Dateiformate: PDF, JPG, PNG". At the bottom left is an "Abbrechen" button with a red 'X' icon, and at the bottom right is a "Weiter" button with a right arrow icon. A red "Abmelden" link is visible in the top right corner of the page.

Handelt es sich um ein defektes Gerät einer/eines Schülerin/Schülers, dann muss in diesem Schritt das „Nachweisdokument zur Übergabe ...“ hochgeladen werden.

Wird hier „Lehrer:in“ ausgewählt (= defektes Gerät ist ein „Klassengerät“), reicht die Eingabe der Schulkennzahl.

Hinweis: Bei Defekten von Schülergeräten ist „eigentlich“ die Schule außen vor – das Ganze müssen dann die Erziehungsberechtigten in Eigenregie abwickeln.

#### d. Detailinformationen eingeben:

**A1**

Abmelden

### Windows Tablet – Meldung Garantiefall

**Eingabe Detailinformationen**

- ✓ Seriennummer
- ✓ E-Mail-Adresse: dietmar@koeb.cc
- ✓ Mobiltelefonnummer: 06646255330
- ✓ Ich bin Schüler:in
- ✓ Nachweisdokument: Test- Garantiemeldung.pdf

**Bitte geben Sie Ihre Kontaktdaten ein**

Vorname  
Dietmar

Nachname  
Kob

Telefonnummer  
06646255330

Straße  
Römerstr.

Hausnummer  
14

Stiege (opt.)

Top (opt.)

Postleitzahl  
6900

Ort  
Bregenz

**Betroffene Teile**

- ☐ Akku
- ☐ Tablet
- ☐ Stift
- ☒ Tastatur
- ☐ Ladegerät

**Details**

Problembeschreibung  
**Achtung:**  
Das ist nur ein Test- Garantiemeldung, um den formalen Ablauf für unsere Schulen in Vorarlberg dokumentieren zu können.  
Es liegt bei diesem Gerät kein Defekt vor - auch die Tastatur ist in Ordnung :-)

**Bitte laden Sie hier weitere Dokumente hoch (z.B. Bild des Schadens)**

 Datei in diesen Bereich ziehen oder  
Datei auswählen

max. Dateigröße 5MB  
max. 20 Dateien  
Akzeptierte Dateiformate: PDF, JPG, PNG

[< Zurück](#)

[Abbrechen ✕](#)

[Weiter >](#)

#### e. Zusammenfassung wird angezeigt:

**A1**

Abmelden

### Windows Tablet – Meldung Garantiefall

**Zusammenfassung**

- ✓ Seriennummer
- ✓ E-Mail-Adresse: dietr
- ✓ Mobiltelefonnummer: 06646255330
- ✓ Ich bin Schüler:in
- ✓ Nachweisdokument: Test- Garantiemeldung.pdf
- ✓ Name: Dietmar Kob
- ✓ Adresse: Römerstr. 14, 6900, Bregenz
- ✓ Betroffene Teile: Tastatur
- ✓ Problembeschreibung: Achtung: Das ist nur ein Test- Garantiemeldung, um den formalen Ablauf für unsere Schulen in Vorarlberg dokumentieren zu können. Es liegt bei diesem Gerät kein Defekt vor - auch die Tastatur ist in Ordnung :-)

Bitte prüfen Sie Ihre Eingaben auf Richtigkeit bevor Sie die Meldung des Garantiefalls absenden.

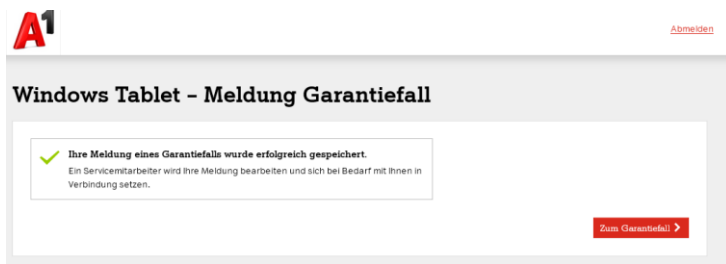
☒ Ich nehme zur Kenntnis, dass ich einen Kostenvoranschlag von mobiletouch erhalte, sollte sich das Gerät außerhalb der Garantie befinden (Garantie abgelaufen, mechanisch beschädigt, Fremdeingriff, Feuchtigkeitsschaden etc.). Falls ich den Kostenvoranschlag ablehne bin ich mit einer Aufwandspauschale von 45 € einverstanden.

[< Zurück](#)

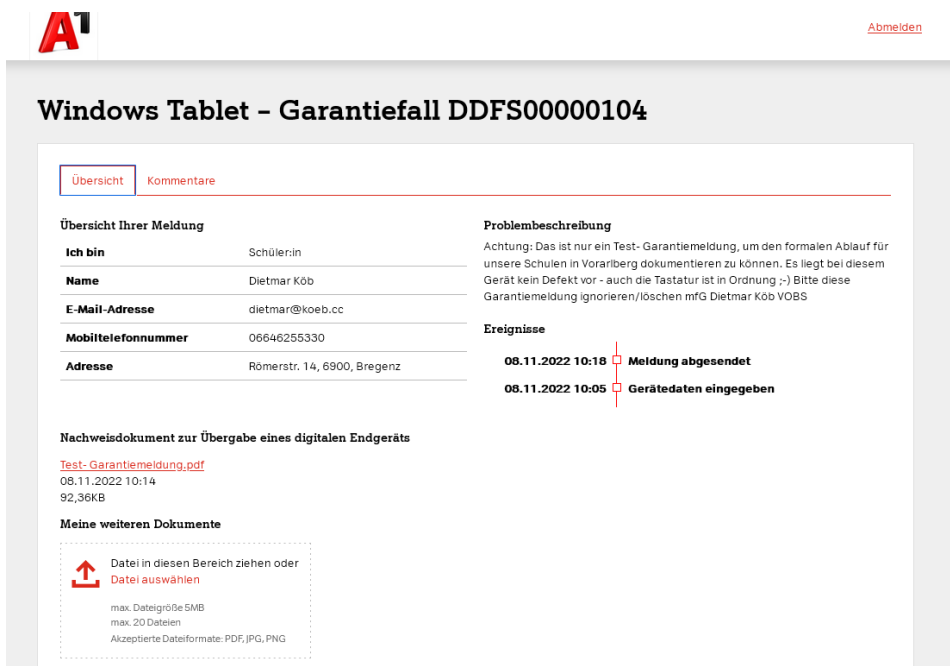
[Abbrechen ✕](#)

[Absenden >](#)

➔ absenden



f. Informationen zum Garantiefall werden angezeigt:



#### 4. Weiterer Ablauf:

Laut Information eines Supportmitarbeiters von [Mobiletouch Austria](#) bekommen die Erziehungsberechtigten bzw. die Schule (bei Klassengeräten) in weiterer Folge automatisch einen passenden, leeren Karton zugeschickt, mit welchem das defekte Gerät (per DPD) eingeschickt werden kann.