



# 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 1111111111111111	?
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 Köb (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:

**A1**

### Windows Tablet - Meldung Garantiefall

Daten zu Ihrer Garantiemeldung werden geladen...

Verifizierung, dass Sie ein Mensch sind...  
FriendlyCaptcha #

**A1** [Abmelden](#)

### Windows Tablet - Meldung Garantiefall

#### Eingabe Detailinformationen

Garantiefallmeldung für...

Schüler:in  Lehrer:in

Bitte laden Sie das Nachweisdokument zur Übergabe eines digitalen Endgeräts hoch.

Datei in diesen Bereich ziehen oder  
Datei auswählen

max. Dateigröße 5MB  
max. 1 Datei  
Akzeptierte Dateiformate: PDF, JPG, PNG

[Abbrechen](#) [Weiter](#)

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 Köb		
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 Köb
- ✓ 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 diese Garantiemeldung ignorieren/löschen mFG Dietmar Köb VOBS

---

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

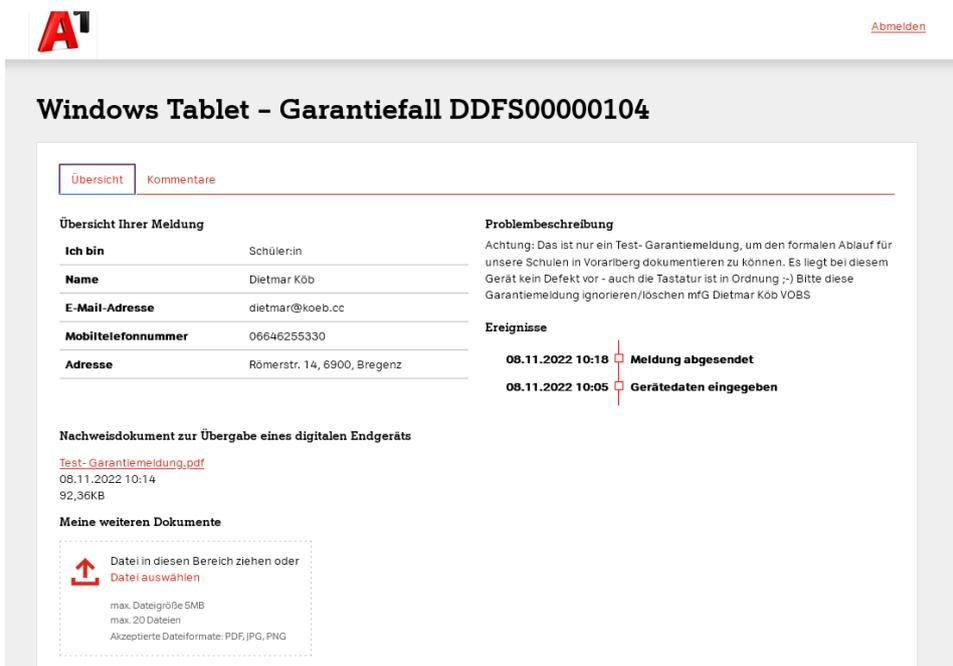
Ich nehme zur Kenntnis, dass ich einen Kostenvorschlag von mobiletouch erhalte, sollte sich das Gerät außerhalb der Garantie befinden (Garantie abgelaufen, mechanisch beschädigt, Fremdeingriff, Feuchtigkeitsschaden etc.). Falls ich den Kostenvorschlag ablehne bin ich mit einer Aufwandspauschale von 45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