

WINDOWS DEVICES - GARANTIE- UND REPARATURMELDUNG

Vorarlberger Standardschulinstallation
Verfasser: Dietmar Köb

© 2022 IT-Regionalbetreuer Vorarlberg
6900 Bregenz, Römerstraße 14
Alle Rechte vorbehalten

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>

3.1 Fragen beantworten:

Meldung Garantiefall

Bitte geben Sie an, welche der folgenden Punkte zutreffen.

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

Windows Tablet – Meldung Garantiefall


Meldung Garantiefall

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

Seriennummer
11111111111111111111 

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](#).

3.2 Seriennummer und Kontaktdaten eingeben:

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:

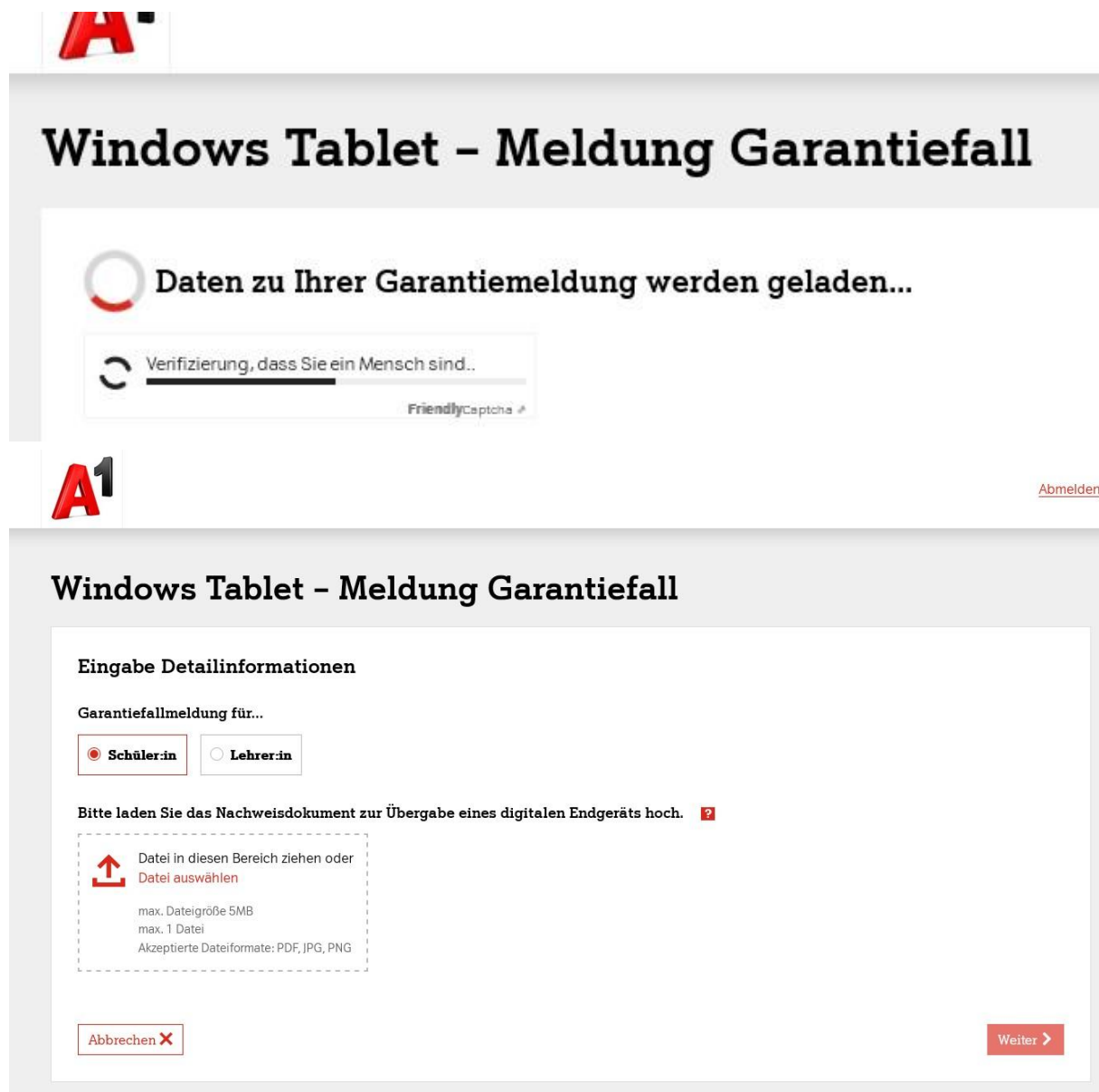
Zum Serviceportal

Mit freundlichen Grüßen

Ihr A1 Service-Team!


...über den die weiteren Infos im Serviceportal eingeben werden müssen.


3.3 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

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 Schulkenzahl.

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

4.3 Detailinformationen eingeben:



[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 >](#)

3.5 Zusammenfassung wird angezeigt:

Abmelden

Windows Tablet – Meldung Garantiefall

Zusammenfassung

- ✓ Seriennummer [blurred]
- ✓ E-Mail-Adresse: dietr [blurred]
- ✓ 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

Abmelden

Windows Tablet – Meldung Garantiefall

✓ **Ihre Meldung eines Garantiefalls wurde erfolgreich gespeichert.**
Ein Servicemitarbeiter wird Ihre Meldung bearbeiten und sich bei Bedarf mit Ihnen in Verbindung setzen.

Zum Garantiefall >

3.6 Informationen zum Garantiefall werden angezeigt:

Abmelden

Windows Tablet – Garantiefall DDFS00000104

Übersicht Kommentare

Übersicht Ihrer Meldung

Ich bin	Schüler:in
Name	Dietmar Köb
E-Mail-Adresse	dietmar@koeb.cc
Mobiltelefonnummer	06646255330
Adresse	Römerstr. 14, 6900, Bregenz

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

Ereignisse

- 08.11.2022 10:18** Meldung abgesendet
- 08.11.2022 10:05** Gerätedaten eingegeben

Nachweisdokument zur Übergabe eines digitalen Endgeräts

[Test- Garantiemeldung.pdf](#)
08.11.2022 10:14
92,36KB

Meine weiteren Dokumente



Datei in diesen Bereich ziehen oder
Datei auswählen

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

4 Weiterer Ablauf:

Laut Information eine 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) eigeschickt werden kann.

🔄Version #3

★Erstellt: 2025-11-17 13:37:42 UTC von Lukas Franz

✎Zuletzt aktualisiert: 2025-11-18 16:09:15 UTC von Lukas Franz