

Wie beantrage ich Garantie/Reparatur?

Folge dem Link: <https://forms.office.com/r/Heg5TBLxby>

wird ein Laptop eingeschickt werden alle Daten gelöscht

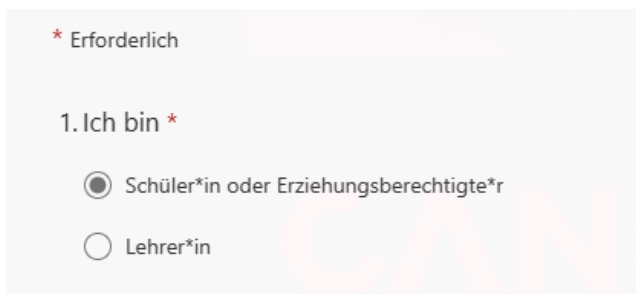
Preise für Reparatur, wenn es nicht unter Garantie fällt (Reparatur kostet oft mehr als ein neuer Laptop): https://go.cancom.work/go/CANCOM_Richtpreise.pdf

Vorher bei einem Informatiker an der Schule nachfragen, ob der Fehler vielleicht nur in der Software liegt, um sinnlose Kosten zu vermeiden.

1. Erklären um welchen Laptop es geht:

„Ich bin Lehrer*in“ wählen, wenn es um einen Klassenlaptop geht

„Ich bin Schüler*in oder Erziehungsberechtigte*r“ wählen, wenn es um den Laptop eines Schülers oder einer Schülerin geht.



* Erforderlich

1. Ich bin *

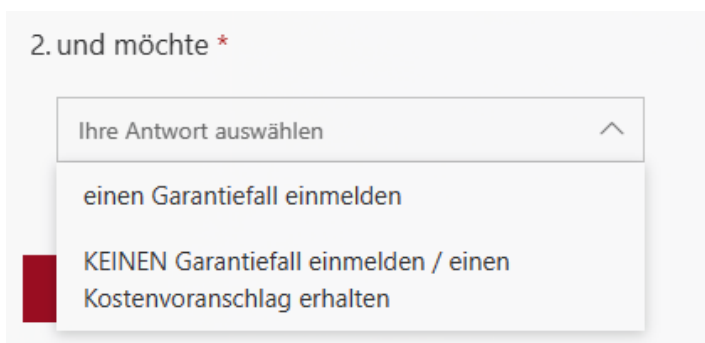
Schüler*in oder Erziehungsberechtigte*r

Lehrer*in

2. Garantiefall oder Selbst-/Fremdverschulden

Wenn der Laptop einfach so nicht mehr startet und keine äußerlichen Schäden entstanden sind oder Flüssigkeit ausgeschüttet wurde handelt es wahrscheinlich um einen Garantiefall.

Ist der Schaden durch SchülerInnen selbst, oder andere verursacht ist das **KEIN Garantiefall**. (Vorsichtig: wenn es kein Garantiefall ist kostet alleine das Einschicken 72€)



2. und möchte *

Ihre Antwort auswählen ^

einen Garantiefall einmelden

KEINEN Garantiefall einmelden / einen Kostenvoranschlag erhalten

3. Daten eingeben

Die korrekten Daten der betroffenen Person eingeben. Die Adresse muss stimmen und die E-Mail-Adresse muss erreichbar sein, da die Anfrage der Versandbox für das Einschicken noch bestätigt werden muss.

3. Die Zustellung der Versandbox für die Einsendung des defekten Gerätes ist an folgender **Adresse (Straße/PLZ/Ort)** möglich *

Informationen zur Abwicklung siehe Reparaturablauf unter - <https://lenovo.cancom.at/schulnotebooks> sowie unter https://go.cancom.work/go/CCA_EDU_Pickup_Ablauf.pdf

4. Vor- und Nachname *

5. E-Mailadresse *

6. Telefonnummer *

4. Die Seriennummer eingeben

Die Seriennummer des Gerätes findet sich auf der Rückseite
(Meistens als S/N geschrieben und mit MP beginnend)

7. Seriennummer des defekten Notebooks *

Diese finden Sie auf der Unterseite Ihres Notebooks. **Die 8stellige Seriennummer beginnt beim Modell TB14 mit MP***** beim Modell L13 mit R9***** & beim Modell V14 mit PF*******
Weitere Unterstützung unter <https://support.lenovo.com/at/de/solutions/ht510152>

5. Den Fehler beschreiben

Den Fehler so genau wie möglich beschreiben.

z.B. „Der Laptop lässt sich nicht mehr einschalten. Das Licht am Ein/Aus Schalter leuchtet nur für 5 Sekunden und hört wieder auf. Es ist nichts auf dem Bildschirm zu sehen. Es sind keine äußerlichen Schäden erkennbar. Das Gerät aufladen hat nicht geholfen“

8. der Fehler tritt wie folgt auf *

häufig/ständig

sporadisch/selten

9. detaillierte Fehlerbeschreibung *

Unterstützung siehe "Troubleshooting/Probleme selbst lösen" unter <https://lenovo.cancom.at/schulnotebooks>
Keine Garantie / Notebook mechanisch beschädigt? -> Reparatur-Richtpreise unter:
https://go.cancom.work/go/CANCOM_Richtpreise.pdf

Ihre Antwort eingeben

6. Beweise mitschicken

Wenn sich der Computer nicht anschalten lässt, könnte man ein Video davon machen, um zu zeigen, dass es nicht mehr geht.

Der Eigentumsnachweis ist das Übergabedokument, das den SchülerInnen zusammen mit dem Laptop übergeben wurde. Für Klassengeräte gibt es solche Dokumente nicht. (Sollten die SchülerInnen die Übergabedokumente verloren haben, können diese von den für Laptops zuständigen Lehrer notfalls erneut ausgedruckt werden.)

10. (optional) Foto/Video/Screenshot vom Fehler oder der mechanischen Beschädigung hochladen

Datei unter <https://upload.cancom.work> hochgeladen

11. (optional) Eigentumsnachweis bitte hochladen
Nachweisdokument zur Übergabe des digitalen Endgerätes

Eigentumsnachweis unter <https://upload.cancom.work> hochgeladen

12. (optional) sonstige Anmerkungen

Ihre Antwort eingeben

7. AGB akzeptieren und abschicken

13. AGB's & Datenschutzerklärung
*

Die Reparatur Ihres Notebooks wird von zertifizierten Technikern in unserem Repair Center in Österreich durchgeführt. Bitte beachten: Die Daten auf Ihrem Gerät werden bei der Überprüfung im Repair Center gelöscht. CANCOM führt keine Datensicherung durch und ist nicht haftbar für verlorene Daten. Der Aufwand für die Geräte-Diagnose wird im Falle einer Ablehnung des Kostenvorschlages mit € 72,- (inkl. MwSt.) in Rechnung gestellt. Bitte beachten Sie auch: Im Falle unberechtigter Beanstandungen (kein Fehler feststellbar, Bedienfehler, Software Fehler) wird eine Diagnosepauschale von € 72,- (inkl. MwSt.) verrechnet. Datenschutzerklärung: <https://www.cancom.at/datenschutz-cancom/>

Hinweise, AGB's & Datenschutzerklärung gelesen und akzeptiert

Absenden

8. E-Mail bestätigen

Es wird eine Bestätigungsnachricht an die E-Mail-Adresse gesendet, erst nach der Bestätigung kann man eine Versandbox zum Zurückschicken erhalten.

9. Gerät zurückschicken

Den mit der Versandbox erhaltenen Instruktionen folgen.

10. Diagnose von CANOM fertig

Wenn CANCOM beschließt es handelt sich nicht um einen Garantiefall, werden mindestens 72€ Diagnosegebühr fällig. Auch wenn man das Angebot für die Reparatur ablehnt.