

Elternbrief Notebooks

Reparatur, Garantie und Versicherung

Sehr geehrte Eltern,
liebe Schülerinnen und Schüler!

Die von der Schule ausgegebenen Notebooks werden Ihrem Kind über die nächsten Jahre hoffentlich ein guter Wegbegleiter sein. Leider können auch diese einmal defekt werden. In diesem Elternbrief möchten wir Sie über die beiden Themenbereiche **technische Probleme und Reparatur** sowie **Garantie und Versicherung** informieren.

1. Technische Probleme und Reparatur

Software-Probleme

wie z.B. Probleme mit einer App oder das Entfernen eines Computervirus müssen Sie selbst beheben.

Darüber hinaus haben wir für Software-Probleme jeglicher Art eine **Support-Zeit** bei unserem Techniker eingerichtet. Diese ist:

Montag, 09:45 – 10:00 Uhr

Montag, 11:45 – 11:55 Uhr

im **Serverraum** (neben dem NMB-Raum)

Die Lösung beim Support wird **in den meisten Fällen ein Neu-Aufsetzen** des Laptops sein. Dadurch werden das Betriebssystem Windows und alle Apps so eingerichtet, wie sie waren, als das Notebook von uns an Sie übergeben wurde. Dies ist z.B. nach einer Hardware-Reparatur notwendig bzw. sinnvoll. Daten, die mit Google Drive synchronisiert wurden, bleiben erhalten. Alle anderen Daten werden dabei jedoch gelöscht.

Passwort vergessen

Bei einem vergessenen Passwort würden wir Sie bitten, ein Ticket über die Website melden.parhamer.at zu erstellen, damit wir als IT-Abteilung der Schule uns darum kümmern können.

Hardware-Probleme

Bei **Hardware-Problemen**, die von der Herstellergarantie umfasst werden (z.B. defekter Bildschirm, Schäden am Gehäuse), wenden Sie sich bitte an unseren Notebook-Lieferanten CANCOM. Der Garantiezeitraum beträgt 4 Jahre ab Erhalt des Gerätes.

Die Website zur Einreichung von Reparatur-Aufträgen* an die Firma CANCOM lautet: lenovo.cancom.at/schulnotebooks

**Anmerkung: Bei der Einreichung eines solchen Auftrages müssen Sie Ihren „Eigentumsnachweis“ als Datei hochladen. Damit ist jenes Übergabedokument gemeint, welches Sie im Zuge der Ausgabe der Notebooks erhalten haben.*

Für alle weiteren Anliegen welche das Gerät betreffen, schauen Sie bitte auf der offiziellen Webseite des OEAD nach: digitaleslernen.oead.at/de/fuer-eltern/geraete-support unter Gerätetyp: „Windows Notebook“.

Defekterhebung

Wir bitten Sie, bei einem Hardware-Defekt [hier](#) eine Defektmeldung an uns zu schicken. Dies ist **kein** Reparatur-Auftrag, sondern dient der IT-Abteilung der Schule zur Übersicht.

2. Garantie und Versicherung

Quelle: digitaleslernen.oead.at/de/garantie-versicherung

Grundsätzlich gelten im Rahmen der Geräteinitiative "Digitales Lernen" die üblichen Definitionen und Erklärungen von Gewährleistungen und Garantien. Die **reguläre Herstellergarantie** (von zwei Jahren) wurde um weitere zwei Jahre **verlängert**, wodurch die **Garantiezeit nun 4 Jahre** beträgt.

Zur Absicherung in Bezug auf spezielle Gefahren wie z.B. Diebstahl oder Beschädigung durch Dritte wird Erziehungsberechtigten der **Abschluss einer Versicherung empfohlen**.

2.1 Garantiebedingungen

Bei Windows Notebooks ist die CANCOM a+d IT Solutions GmbH für die Abwicklung von Garantiefällen zuständig. Garantiefälle können [über dieses Portal](#) eingereicht werden.

Selbstverschuldete Schäden können nach individueller Absprache mit dem Lieferanten ebenfalls von diesem **kostenpflichtig** repariert werden. Es kann aber auch selbst ein Anbieter gewählt werden. Reparaturen jeder Art müssen von einer zertifizierten Lenovo Reparaturwerkstätte durchgeführt werden, da ansonsten die vierjährige Garantie erlischt.

Ist das Gerät irreparabel beschädigt, muss ein neues Gerät durch die Erziehungsberechtigten beschafft werden. In Hinblick auf solche Fälle wird empfohlen, eine Zusatzversicherung abzuschließen.

2.2 Versicherung

Der [VVO \(Verband der Versicherungsunternehmen\)](#) empfiehlt, beim Abschluss einer Versicherung, die nachfolgend beschriebenen Punkte zu beachten.

Haushaltsversicherung

Im Allgemeinen ist der Laptop bzw. das Tablet in [Haushaltsversicherungen](#) gegen die klassischen Risiken einer Haushaltsversicherung im Bereich der Wohnräumlichkeiten mitversichert. Dabei ist eine Mitversicherung gegeben, wenn der Laptop bzw. das Tablet durch einen Brand, einen Sturm, einen Leitungswasserschaden oder auch durch einen Einbruchdiebstahl beschädigt, zerstört bzw. gestohlen wird. Das gilt auch bei Beraubung (Überfall) außerhalb der Wohnung - nicht aber für einen einfachen Diebstahl oder für Unachtsamkeiten (z.B. einfaches Vergessen etc.).

WICHTIG: Um zu erfahren, in welcher Form Ihr Laptop bzw. Tablet in Ihrer Haushaltsversicherung abgedeckt ist, wenden Sie sich bitte an Ihre Versicherung!

Zusätzliche Elektronikversicherung für Laptop oder Tablet

Neben dem Schutz durch die Haushaltsversicherung oder vorhandene Herstellergarantien für den Laptop bzw. das Tablet können Sie für diese Geräte auch spezielle [Elektronikversicherungen](#) abschließen. Bei Bruchschäden, bei Flüssigkeitseintritt (z.B. durch umgefallene Getränke), Bedienungsfehlern, Überspannung, Kurzschluss etc., deckt im Regelfall eine solche Versicherung diese Schäden ab, bezahlt für die Reparatur oder bietet Ersatz.

Auch Schäden durch Brand, Raub oder Einbruch außerhalb der Wohnung können Sie zusätzlich absichern.

Datenverlust oder Datenrekonstruktion bzw. gelöschte Programme etc. werden von den meisten Versicherungen aber nicht übernommen. Daher empfiehlt es sich regelmäßige Sicherungskopien zu erstellen.

Mit freundlichen Grüßen,
Die IT des Parhamergymnasiums