



Laptop Reparaturantrag

Bei technischen Problemen und Defekten können Sie sich an die Firma Cancom wenden. Dazu klicken Sie einfach auf den Link oder scannen Sie den QR-Code.



[Supportseite Schulnotebooks - Lenovo Schulnotebooks \(cancom.at\)](https://www.cancom.at/supportseite/Schulnotebooks-Lenovo-Schulnotebooks)

Auf der Webpage finden Sie:

- Tipps, um kleine Probleme sofort zu lösen (Troubleshooting),
- Informationen über Schäden, die in die Garantie fallen,
- eine Tabelle für Reparatur-Richtpreise und
- die Online-Anmeldung für einen Reparaturauftrag.



Troubleshooting und Probleme selbst lösen

Hier finden Sie wichtige Tipps, die Ihnen helfen Probleme selbst in den Griff zu bekommen.

Folgende Fehler können unter anderem auch mithilfe von Software-Updates wie Windows-, BIOS-, Firmware- oder Treiber-Updates behoben werden:

Sicherheitslücken, Anzeige Probleme (z.B. Display flackern), Tonprobleme, Bootprobleme (Gerät startet nicht), Kompatibilitätsprobleme, Performance Probleme (Gerät ist langsam, stürzt ab)

Sind die aktuellen Software Treiber vorhanden?

Laden Sie dazu aus dem Microsoft Store die **Lenovo Vantage App** herunter. Danach starten Sie die App und klicken auf „Updates suchen“. Installieren Sie die vorgeschlagenen Updates auf Ihrem Gerät.

+ Gerät startet nicht/kein Bild

+ Gerät stürzt ab

+ Kein Ton

+ Webcam ohne Funktion



Definition eines Garantiefalles

Ihr Gerät hat 48 Monate Hardwaregarantie. Das bedeutet, dass alle technischen Defekte, die ohne äußere Einwirkung auftreten abgedeckt sind.

+ Beispiele für keinen Garantiefall

- Mechanische Einwirkung von außen wie Bruch, Sturz, extreme Hitze- oder Flüssigkeitsschäden
- Softwarefehler in Microsoft Windows, Microsoft Office oder diversen Schulprogrammen sind von der Garantie ausgeschlossen.
- Ungefähre **Richtpreise** für mechanische Beschädigungen (Bruch/Sturz oder Flüssigkeitsschäden), welche nicht von der Garantie abgedeckt sind finden Sie **hier**.

Bitte beachten Sie, dass diese Preise nicht tagesaktuell sind und die Kosten erst nach einer Überprüfung in unserem Repair Center mit einem Kostenvorschlag genau beziffert werden können.



Online-Anmeldung eines Reparatur-Auftrags

[JETZT ANMELDEN ↗](#)

Ein Reparatur-Auftrag kann **ausschließlich online** angemeldet werden. Bevor Sie Ihr Notebook an uns versenden, führen Sie bitte eine Datensicherung durch. Ihre Daten werden aus Datenschutzgründen im Repair Center bereits bei der Überprüfung gelöscht!

1. **Bitte melden Sie Ihre Reparatur hier an.**
2. Anschließend erhalten Sie innerhalb der Betriebszeiten Ihre Bestätigung für die Annahme des Falles.
3. In den nächsten 1 bis 2 Tagen erhalten Sie eine Versandbox inklusive Rücksende-Label. **Hier können Sie den CANCOM PickUp & Return Ablauf downloaden.**
4. Bitte verpacken Sie Ihr Gerät sorgfältig und geben Sie die Box möglichst zeitnah an einer **Abgabestelle in Ihrer Nähe** ab.

Wichtiger Hinweis: Die Reparatur Ihres Notebooks wird von zertifizierten Technikern in unserem Repair Center in Österreich durchgeführt.

Bitte beachten Sie: 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 außerhalb der Garantie wird im Falle einer Ablehnung des Kostenvorschlages mit € 90,- (inkl. MwSt.) in Rechnung gestellt. Im Falle unberechtigter Beanstandungen (kein Fehler feststellbar, Bedienfehler, Software Fehler) wird eine Diagnosepauschale von € 90,- (inkl. MwSt.) verrechnet.