

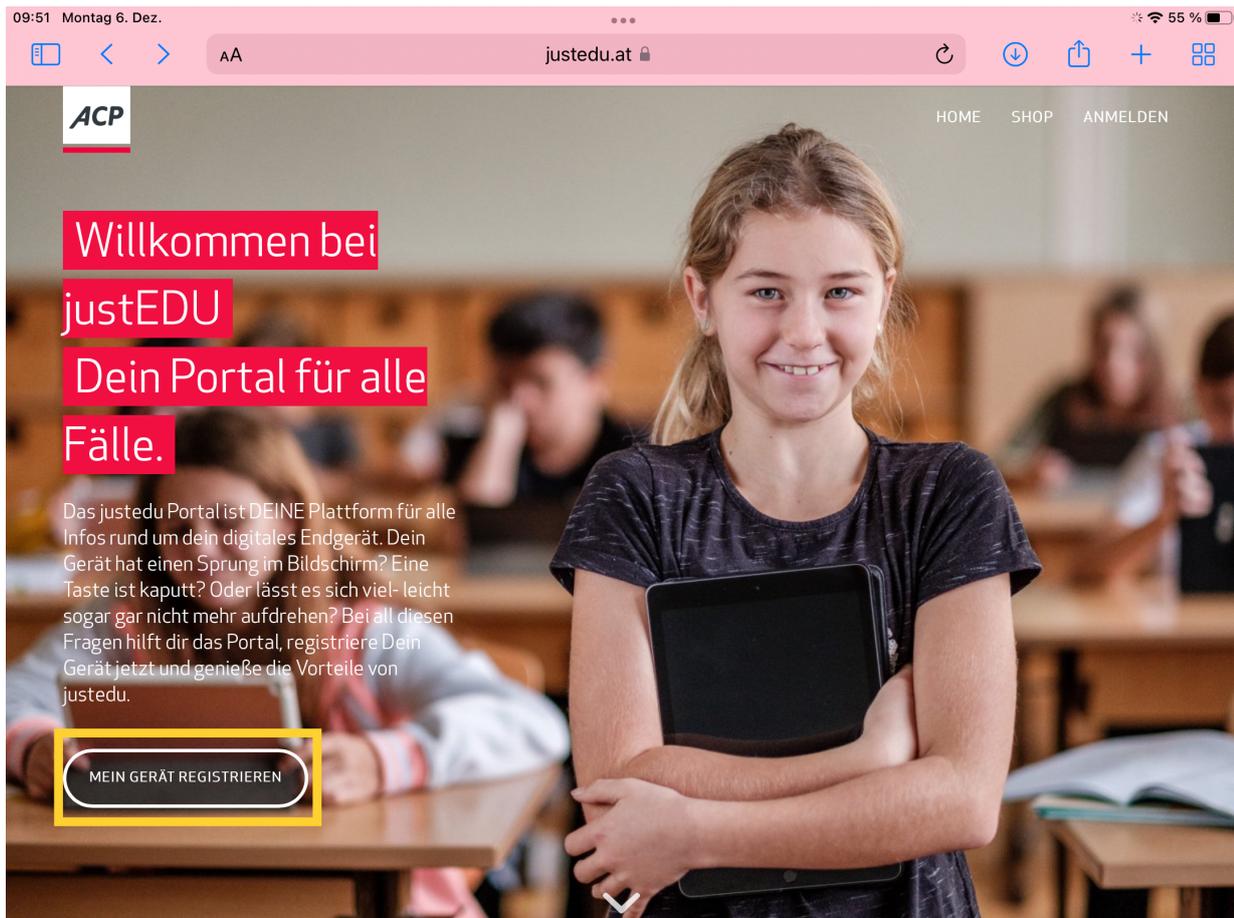
## Tipps, Problembehandlung und Reklamation von iPad und Zubehör.

Sollte ein Teil der iPad Ausrüstung Ihres Kindes nicht mehr funktionieren, gibt es auf folgender Website die Möglichkeit Artikel zu reklamieren. Dieser Vorgang kann nicht von der Schule übernommen werden .

Sie müssen zuerst einen Account erstellen und das Gerät inkl. Seriennummer mit dem Account verknüpfen. Dieser Vorgang wird in diesem Dokument erklärt.

<https://www.justedu.at>

### 1) Gerät registrieren



## 2) Neues Kundenkonto erstellen

Noch nicht registriert? Finde hier eine detaillierte Anleitung wie du dein Benutzerkonto erstellen kannst.

[Anleitung ansehen](#)

### Anmelden

Benutzername oder E-Mail-Adresse \*

Passwort \*

Angemeldet bleiben

Anmelden

[Passwort vergessen?](#)

### Neues Kundenkonto anlegen

Vorname \*

Nachname \*

Land \*

Österreich

Straße mit Hausnummer \*

Straßenzusatz

### 3) Benutzerrolle „SCHÜLER“ auswählen und Seriennummer des iPads eingeben.

09:54 Montag 6. Dez. justedu.at 54 %

ACP HOME SHOP ANMELDEN

PLZ \*

Telefonnummer

E-Mail-Adresse \*

Passwort \*

Benutzerrolle\*

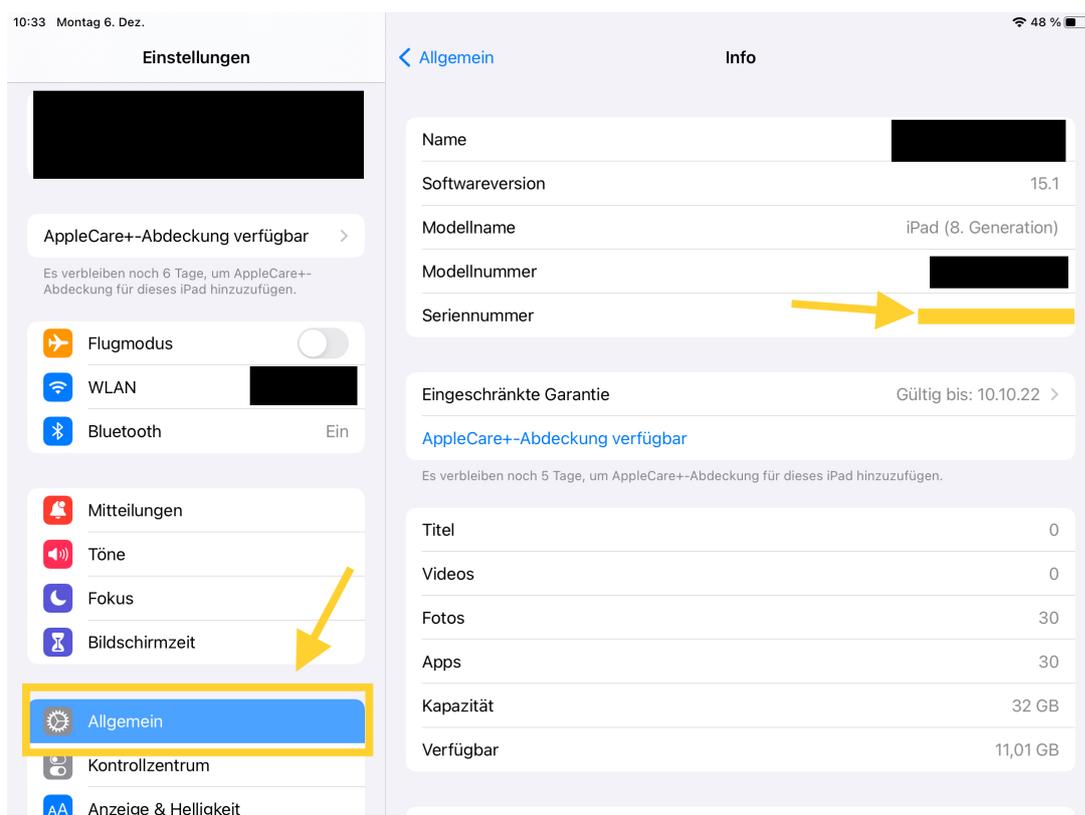
Schüler

Seriennummer \*

Ich habe die [Datenschutzerklärung](#) gelesen und stimme ihr zu. \*

Neues Kundenkonto anlegen

### So finden Sie die Seriennummer des iPads. Öffnen sie die Einstellungen auf dem iPad.



#### 4) Den Menüpunkt „Support“ öffnen

10:16 Montag 6. Dez. AA justedu.at Account - justEDU.at

ACP HOME SHOP MEIN ACCOUNT **SUPPORT**

Dashboard  
Bestellungen  
Downloads  
Adresse  
Konto-Details  
Abmelden  
Geräte

### Geräte

NAME	TYP	SERIENNUMMER	ARTIKELNUMMER	LIEFERDATUM
Apple iPad 10.2-inch Wi-Fi 32GB- Space Grey				2021-10-04 12:00:00

Weiteres Gerät hinzufügen

Seriennummer

Gerät hinzufügen

#### 5) Bei der Schaltflächen PROBLEMLÖSUNG auf „Alle Lösungsvorschläge anzeigen“ drücken

10:18 Montag 6. Dez. AA justedu.at Account - justEDU.at

ACP HOME SHOP MEIN ACCOUNT **SUPPORT**

## justEDU Support

Probleme mit deinem Gerät? Bitte wähle eine der folgenden Kategorien, um einen Lösungsvorschlag zu erhalten. Sollte kein Lösungsvorschlag zum Erfolg führen, so kannst du im Anschluss ein Supportticket eröffnen.

**Allgemeine Bedienung**  
Tipps & Tricks zu Ihrem Gerät  
Alle Tipps anzeigen

**Problemlösung**  
Lösungsvorschläge zu Problemen mit Ihrem Gerät  
Alle Lösungsvorschläge anzeigen

6) Wählen Sie eine passende Problemkategorie aus.



FAQs Durchsuchen

Suchbegriff eingeben

Suche

## Problemlösung

- AirDrop funktioniert nicht +
- App lässt sich nicht mehr starten +
- Bildschirm bleibt schwarz +
- Bildschirmsynchronisierung funktioniert nicht +
- Bluetooth-Tastatur funktioniert nicht +

7) Sollte der Hinweis das Problem nicht lösen, wählen Sie „NEIN“



Was kann ich tun, wenn die Bluetooth-Tastatur sich nicht mehr mit meinem iPad verbindet?

Sollte die Tastatur nicht mehr auf Eingaben reagieren, so sind mehrere Ursachen möglich.

**Akkuladung der Tastatur?**

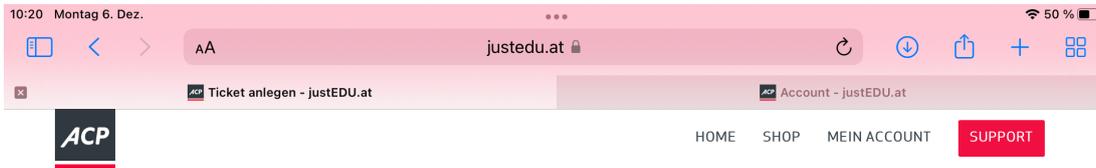
Am wahrscheinlichsten ist in diesem Fall, dass die Tastatur gerade noch genug Akkukapazität aufweist, dass sie kurzzeitig funktioniert und somit der Eindruck erweckt wird, dass diese defekt ist, wobei jedoch lediglich der Akku leer ist.

Diese kann über Micro-USB auf der rechten Seite geladen werden.

Wurde dein Problem gelöst?

Ja Nein

8) Sollte kein Hinweis Ihr Problem lösen bzw. das Gerät defekt sein, kommt am Ende der Hinweise folgende Seite. Auf dieser können Sie das Problem schildern. Ein Service Mitarbeiter sollte sich, nach Eingabe der Informationen und absenden des TICKETS, bei Ihnen melden.



Sehr geehrter Kunde!

Ihr Tablett erfüllt die Anforderungen für einen Austausch. Wir senden Ihnen an die unten angegebene Adresse ein Ersatzgerät mit dem Paketdienst GLS. Der Paketbote nimmt das Defektgerät gleich mit. Wenn die Meldung vor 14:00 Uhr erfolgt, kann der Austausch am nächsten Werktag (Mo-Fr) erfolgen. Sollte sich bei unserer Eingangsprüfung oder im Zuge der Reparatur durch das Servicecenter des Herstellers herausstellen, dass Garantieausschlussgründe vorliegen (mechanische Gewalteinwirkung, Flüssigkeitseintritt, Blitzschlag, Feuer, außerordentliche Hitzeeinwirkung, Hochwasser, etc.), müssen wir Sie mit den Kosten des Ersatzgerätes belasten (Gesamtkosten, nicht nur Selbstbeteiligung!).

Der Austausch kann nicht in der Schule durchgeführt werden. Es ist auch nicht möglich das Ersatzgerät an eine Paketstation oder an eine Postfiliale zu senden. Der Paketbote übergibt das Ersatzgerät nur, wenn er gleichzeitig das Defektgerät erhält. Um Ihnen die Abwicklung zu erleichtern, kann der Austausch auch an der Arbeitsstelle der Eltern abgewickelt werden. Bitte beachten Sie, dass Sie am Tag des Austausches in der Zeit von 08:00 bis 16:00 an der angegebenen Adresse erreichbar sind, da kein 2. Zustellversuch erfolgt!

Bitte das defekte Gerät vom restlichen Zubehör trennen (aus der Hülle rausnehmen). Sie brauchen das Defektgerät nicht verpacken, der Paketbote gibt dieses in die Verpackung des Ersatzgerätes. Sofern möglich löschen sie die Daten am Gerät, in dem sie es in den Werkszustand zurücksetzen. Es ist nicht möglich Daten vom Gerät zu retten.

Bitte fülle alle Felder aus, wir melden uns in Kürze!

Folgende Felder ausfüllen

Support Ticket

Vorname

Nachname



Problembeschreibung \*

Seriennummer \*

Anhang

Ich bestätige alle oben gelistet Informationen zur Lieferung gelesen zu haben und bin informiert, dass es bei Abwesenheit am Lieferzeitpunkt zu Zusatzkosten kommen kann. \*

Ticket Absenden