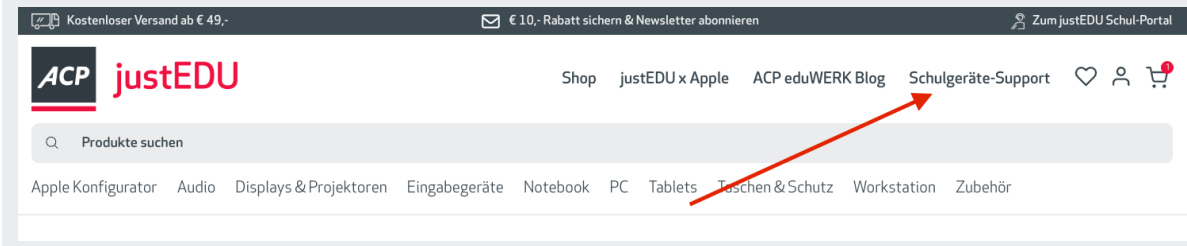


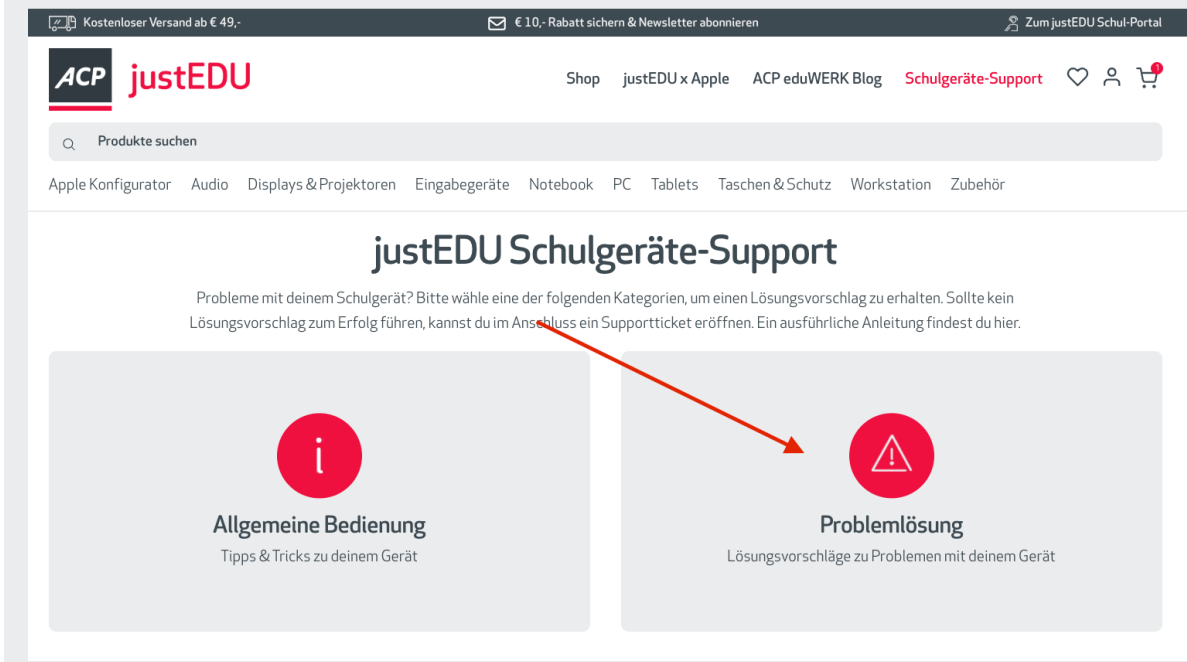
Anleitung Ticket erstellen

Um ein Ticket erstellen zu können, melde dich vorher mit deinem Konto bei justEdu an. Wenn du noch kein Konto hast, klicke auf „Anmelden“ und weiter auf „Registrieren“ (Videoanleitung).

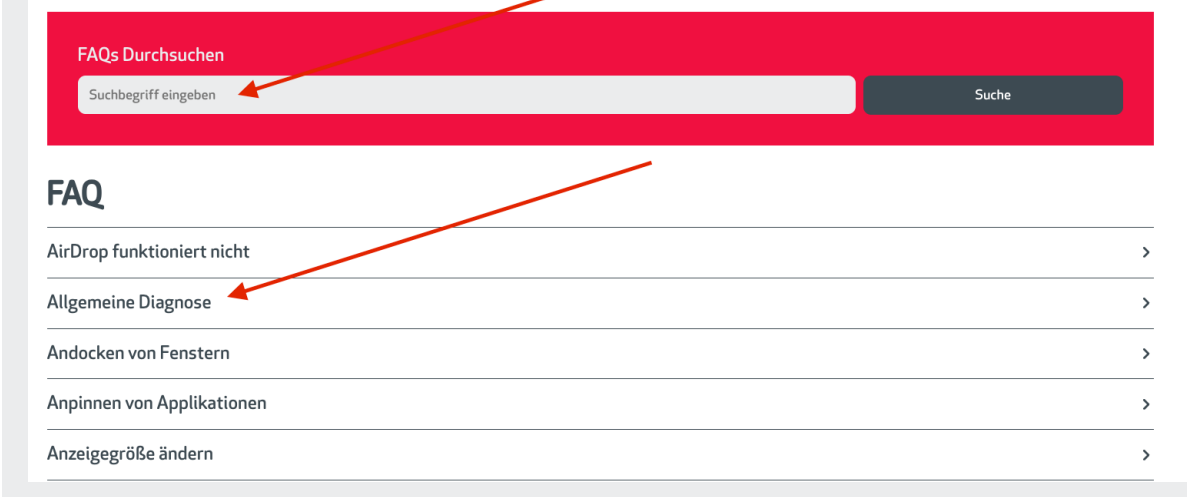
1. Klicke auf Schulgeräte-Support



2. Klicke auf Problemlösung

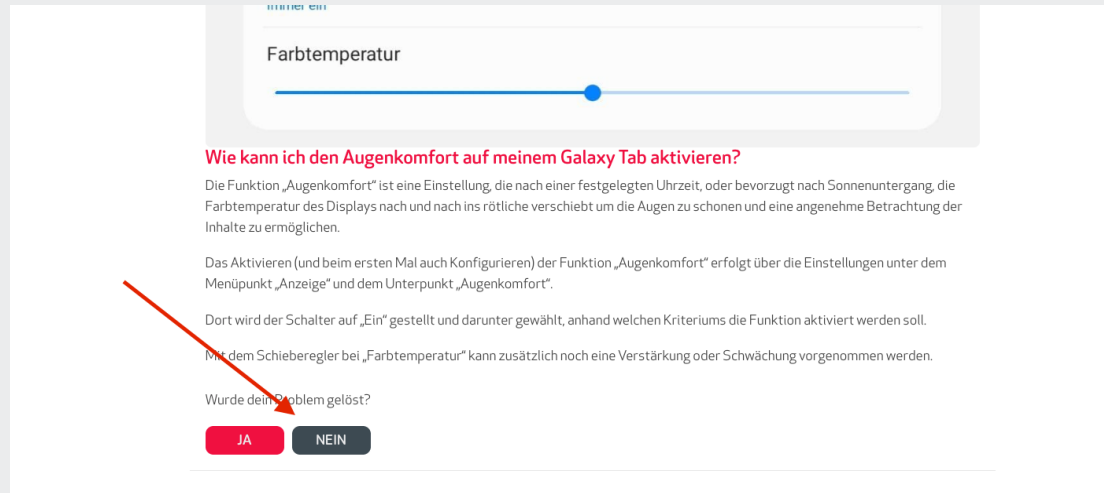


3. Gib einen Suchbegriff ein oder wähle eine der Problemlösungen aus



4. Problemlösungen

Hat die vorgeschlagene Problemlösung nicht geholfen, klicke auf „Nein“ (je nach Problemlösung können mehrere Vorschläge kommen)



Farbtemperatur

Wie kann ich den Augenkomfort auf meinem Galaxy Tab aktivieren?

Die Funktion „Augenkomfort“ ist eine Einstellung, die nach einer festgelegten Uhrzeit, oder bevorzugt nach Sonnenuntergang, die Farbtemperatur des Displays nach und nach ins rötliche verschiebt um die Augen zu schonen und eine angenehme Betrachtung der Inhalte zu ermöglichen.

Das Aktivieren (und beim ersten Mal auch Konfigurieren) der Funktion „Augenkomfort“ erfolgt über die Einstellungen unter dem Menüpunkt „Anzeige“ und dem Unterpunkt „Augenkomfort“.

Dort wird der Schalter auf „Ein“ gestellt und darunter gewählt, anhand welchen Kriteriums die Funktion aktiviert werden soll.

Mit dem Schieberegler bei „Farbtemperatur“ kann zusätzlich noch eine Verstärkung oder Schwächung vorgenommen werden.

Wurde dein Problem gelöst?

JA **NEIN**

5. Ticket öffnen

Sollte keiner der Lösungsvorschläge dein Problem gelöst haben, öffnet sich ein Ticket
Bitte Hinweistext beachten!

- Du hast die Möglichkeit Bilder hochzuladen, um uns dein Problem genauer zu beschreiben
- Hinweistext lesen und den Haken setzen
- Klicke auf „Ticket Absenden“ um die Erstellung des Tickets abzuschließen
- Eine Bestätigung der Erstellung wird dir per Mail zugeschickt
- Ein:e Mitarbeiter:in der Serviceabteilung wird sich in Kürze bei dir melden

Ticket anlegen

Hallo justEDU Kund:in!

Dein Gerät erfüllt die Anforderungen für eine Abholung zur Garantieprüfung. Sollte sich bei unserer Garantieprüfung 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 dich mit den Kosten des Tauschgerätes belasten (Gesamtkosten, nicht nur Selbstbeteiligung!). Nach der Garantieprüfung senden wir dir an die unten angegebene Adresse ein Tauschgerät zu. Sollten wir das Gerät mit PIN-Sperre, Find my iPad, etc. bekommen müssen wir es dir erneut schicken und wieder zurückholen dadurch fallen Kosten in Höhe von € 45,- an.

Bitte das defekte Gerät vom restlichen Zubehör trennen (aus der Hülle rausnehmen). Du brauchst das Defektgerät nicht verpacken, der Paketbote gibt dieses in den mitgebrachten Koffer. Sofern möglich lösche die Daten am Gerät, in dem du es in den Werkszustand zurücksetzt. Es ist nicht möglich Daten vom Gerät zu retten.

Tauschgeräte sind keine Neugeräte, sondern wurden wiederaufbereitet und können Gebrauchsspuren aufweisen. Bitte beachte, dass wir keine Ersatzgeräte verschicken. Sie müssen auf das Endergebnis der Garantieprüfung abwarten!

Bei Tastatur/Stift:

Dein Zubehör erfüllt die Anforderungen für einen Austausch. Wir senden dir an die unten angegebene Adresse ein neues Zubehör. Sollte nach der Überprüfung ein Garantieausschlussgrund vorliegen (mechanische Beschädigung) müssen wir dich mit den Kosten des neuen Zubehörs belasten (Gesamtkosten, nicht nur Selbstbeteiligung!).

Der Austausch/die Abholung kann nicht in der Schule durchgeführt werden. Es ist möglich das Defektgerät in einer Paketstation abzugeben, sofern dies im Ticket vereinbart wird. Um die Abwicklung zu erleichtern, kann der Austausch/die Abholung auch an der Arbeitsstelle der Eltern abgewickelt werden. Bitte beachte, dass jemand am Tag des Austausches/der Abholung in der Zeit von 08:00 bis 16:00 Uhr an der angegebenen Adresse erreichbar ist, da kein 2. Zustellversuch erfolgt!

Bitte fülle alle Felder aus, wir melden uns in Kürze mit weiteren Informationen bei dir!

Support Ticket

Vorname *

Nachname *

Email Adresse *

Telefonnummer *
Wo du für den Paketdienst erreichbar bist! (Am besten Handynummer)

Straße + Hausnummer *
Lieferadresse wo das Paket hingeliefert werden soll!

PLZ *

Ort *

Problem *

Problembeschreibung *

B I U

Seriennummer *

Anhang

Keine ausgewählt

Keine ausgewählt

Keine ausgewählt

Keine ausgewählt

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

6. Ticketbereich

Im Ticketbereich siehst du alle deine Tickets mit dem jeweiligen Status aufgelistet.

Apple Konfigurator Audio Displays & Projektoren Eingabegeräte Notebook PC Tablets Taschen & Schutz Workstation Zubehör

justEDU Schulgeräte-Support

Probleme mit deinem Schulgerät? Bitte wähle eine der folgenden Kategorien, um einen Lösungsvorschlag zu erhalten. Sollte kein Lösungsvorschlag zum Erfolg führen, kannst du im Anschluss ein Supportticket eröffnen. Ein ausführliche Anleitung findest du hier.



Allgemeine Bedienung

Tipps & Tricks zu deinem Gerät



Problemlösung

Lösungsvorschläge zu Problemen mit deinem Gerät

Ticket Bereich

Hier findest du eine Übersicht deiner Support Tickets.

#	Titel	Geöffnet	Status	Aktionen
221351	123	03/09/2025	Wartend	Ansehen
220446	123	01/09/2025	Geschlossen	Ansehen
220444	test	01/09/2025	Geschlossen	Ansehen
209617	Test-Ticket	16/05/2025	Geschlossen	Ansehen