

CL-01 | CHECKLISTE · 22.07.2026 · V.1.0.0

Bevor Sie Ihren Computer zur Reparatur bringen

Die Kunden-Checkliste von 1.wien – in 15 Minuten durchgehen, abhaken und mitbringen.

Diese Checkliste spart Ihnen Zeit und Geld. Je vollständiger Sie ankommen, desto schneller ist Ihr Gerät wieder bei Ihnen. Punkte, die Sie nicht erledigen können, lassen Sie einfach offen – wir klären sie gemeinsam bei der Übergabe.

Die drei Minuten-Regel

Daten zuerst. Eine Reparatur kann jederzeit den Datenträger unbrauchbar machen – ein Backup ist der einzige Schutz, der wirklich hält. **Zugang zuerst.** Ohne Windows-Passwort können wir nichts testen. **Fehler zuerst.** Eine präzise Beschreibung ersetzt oft eine halbe Stunde Suche.

01

Daten sichern

Der wichtigste Punkt der ganzen Liste.

- ☐ Persönliche Dateien auf externe Festplatte oder USB-Stick kopieren
Dokumente, Bilder, Videos, Musik, Desktop, Downloads – auch Unterordner prüfen.
- ☐ E-Mails und Kontakte sichern
Outlook: PST-/OST-Datei oder Export. Thunderbird: kompletter Profilordner. Signaturen nicht vergessen.
- ☐ Browser-Lesezeichen und Passwörter exportieren
Chrome/Edge/Firefox: Lesezeichen als HTML sichern, Sync-Anmeldung prüfen.
- ☐ Passwort-Manager-Tresor exportieren oder Sync bestätigen
- ☐ Arbeitsdaten aus Spezialprogrammen sichern
Buchhaltung, Steuersoftware, CAD, Ordinations- oder Kassensysteme speichern Daten oft nicht im Benutzerordner – Datenbank-Pfad im Programm nachsehen.
- ☐ Foto-, Video- und Musikprojekte inklusive Projektdateien sichern
- ☐ Spielstände, Lizenzdateien und Konfigurationen sichern
- ☐ Backup gegenprüfen: Ordner öffnen, Dateien stichprobenartig starten
Ein Backup, das nie geöffnet wurde, ist kein Backup.

Gerät startet nicht mehr?

Dann überspringen Sie diesen Abschnitt und schreiben Sie auf das Übergabeformular gut sichtbar: „Daten sind NICHT gesichert“. Wir ziehen die Daten vor jedem Reparaturschritt vom Datenträger. Bitte versuchen Sie nicht, das Gerät wiederholt zu starten – jeder Startversuch kann bei defekten Datenträgern Daten kosten.

02

Zugangsdaten und Schlüssel bereitlegen

Ohne Anmeldung keine Funktionsprüfung – und keine Abnahme.

- ☐ Windows-Passwort oder PIN
Auch das Passwort des Administrator-Kontos, falls es ein zweites Konto gibt.
- ☐ Microsoft-Konto bzw. Apple-ID inklusive Zweitgerät für die 2-Faktor-Abfrage
Ohne den Bestätigungscode am Handy bleibt das Konto gesperrt.
- ☐ BitLocker- oder FileVault-Wiederherstellungsschlüssel
48-stelliger Zahlencode. Zu finden im Microsoft-Konto unter „Geräte → BitLocker-Schlüssel“ oder auf einem Ausdruck. Ohne diesen Schlüssel ist eine verschlüsselte Platte unlesbar – auch für uns.

- ☐ BIOS-/UEFI-Passwort, falls gesetzt
- ☐ WLAN-Name und WLAN-Passwort
Für den Funktionstest nach der Reparatur.
- ☐ E-Mail-Zugangsdaten (Adresse, Passwort, Anbieter)
Nur nötig, wenn eine Neuinstallation im Raum steht.
- ☐ Lizenzschlüssel für Windows, Office und Spezialsoftware
- ☐ Zugangsdaten zu Cloud-Speichern (OneDrive, iCloud, Google Drive, Dropbox)

So übergeben Sie Passwörter sicher

Schreiben Sie Zugangsdaten auf einen separaten Zettel und legen Sie ihn dem Gerät bei – nicht per unverschlüsselter E-Mail und nicht als Notiz am Desktop. Nach Abschluss geben wir den Zettel zurück oder vernichten ihn. Ändern Sie nach der Reparatur die wichtigsten Passwörter.

03 Das gehört mit ins Geschäft

Fehlendes Zubehör ist der häufigste Grund für Verzögerungen.

- ☐ Notebook: Original-Ladegerät
Zwingend. Fremdnetzteile verfälschen die Fehlersuche bei Lade- und Startproblemen.
- ☐ Desktop-PC: nur der Tower – inklusive Stromkabel
Monitor, Tastatur und Maus bitte nur mitbringen, wenn der Fehler damit zusammenhängt.
- ☐ Externe Festplatte oder USB-Stick für Ihre Daten
Faustregel: mindestens so groß wie die belegte Datenmenge, besser das Doppelte.
- ☐ Rechnung oder Garantiebeleg
Entscheidet, ob Garantie oder kostenpflichtige Reparatur greift.
- ☐ Wiederherstellungsdatenträger, Treiber-DVDs, Recovery-Stick
- ☐ Dongles, Lizenz-Sticks, Chipkartenleser (z. B. Bürgerkarte, Handysignatur)
- ☐ Zubehör, das den Fehler zeigt
Dockingstation, Drucker samt Kabel, Headset, externer Bildschirm.
- ☐ Diese Checkliste – ausgefüllt

04 Den Fehler genau beschreiben

Fünf Sätze von Ihnen ersetzen oft eine halbe Stunde Suche.

- ☐ Seit wann tritt der Fehler auf?
- ☐ Wann genau tritt er auf – immer, nur beim Start, nur bei bestimmten Programmen, nur nach längerem Betrieb?
- ☐ Was hat sich davor geändert?
Windows-Update, neues Programm, neue Hardware, Umzug, Sturz, Gewitter, Stromausfall, Flüssigkeit.
- ☐ Fehlermeldung wörtlich notieren oder mit dem Handy fotografieren
Fehlercodes wie „0xc000000e“ oder ein Bluescreen-Text sind Goldwert.
- ☐ Lässt sich der Fehler bewusst auslösen? Wenn ja: wie?
- ☐ Auffällige Geräusche, Gerüche, Hitze oder Bildfehler beschreiben
Klicken, Piepen, lauter Lüfter, verbrannter Geruch, Streifen am Display.
- ☐ Was haben Sie bereits selbst versucht?
Damit wir nichts doppelt machen – und nichts übersehen.
- ☐ Ist das Gerät geschäftlich im Einsatz? Wie dringend ist es?

05 Privatsphäre und Datenschutz

Ihre Daten gehen uns nur so weit etwas an, wie es die Reparatur verlangt.

- ☐ Besonders sensible Dateien vorher auslagern oder verschlüsseln
Gesundheitsdaten, Verträge, Passwortlisten, private Aufnahmen.
- ☐ Passwortlisten von Desktop und Notizzetteln entfernen
- ☐ Firmengerät: Freigabe der IT-Verantwortlichen bzw. der Geschäftsführung einholen
Bei Kundendaten am Gerät ist ein Auftragsverarbeitungsvertrag nach DSGVO sinnvoll – wir stellen ihn auf Wunsch bereit.
- ☐ Wenn das Gerät verkauft oder entsorgt wird: Datenträgerlöschung beauftragen
Löschen oder Formatieren allein reicht nicht.
- ☐ Klären, ob wir uns anmelden dürfen und in welchem Umfang

06 Was Sie besser nicht tun

Diese sechs Punkte machen Reparaturen teuer.

- ☐ Bei fehlenden oder gelöschten Daten: Gerät nicht weiterbenutzen
Jeder Schreibvorgang – auch ein Windows-Update – kann gelöschte Dateien endgültig überschreiben.
- ☐ Keine Datenrettungs- oder Tuning-Tools installieren
Die Installation landet genau dort, wo die verlorenen Daten liegen.
- ☐ Eine defekte Festplatte nicht schütteln, klopfen oder öffnen
- ☐ Nach Flüssigkeitsschaden: nicht einschalten, nicht föhnen, nicht in Reis legen
Gerät ausschalten, Netzteil trennen, wenn möglich Akku abklemmen, umgehend vorbeibringen.
- ☐ Windows nicht selbst neu installieren, solange Daten fehlen
- ☐ Keine BIOS-Updates „auf Verdacht“ einspielen
Ein abgebrochenes BIOS-Update macht aus einem kleinen Fehler einen Mainboard-Tausch.

07 Kosten, Termin und Ablauf klären

Fragen Sie bei der Übergabe aktiv nach – das ist Ihr gutes Recht.

- ☐ Kostenvoranschlag vereinbaren
Was kostet die Diagnose, und wird sie bei Auftragserteilung angerechnet?
- ☐ Kostenlimit festlegen
Formulierung: „Reparatur bis maximal € __ ohne Rückfrage, darüber bitte anrufen.“
- ☐ Datenrettung getrennt beauftragen, falls nötig
Datenrettung ist eine eigene Leistung – nicht Teil der Reparatur.
- ☐ Voraussichtliche Dauer und Abholtermin abklären
- ☐ Leih- oder Ersatzgerät besprechen, wenn Sie beruflich darauf angewiesen sind
- ☐ Erreichbarkeit hinterlegen: Telefon und E-Mail für Rückfragen
- ☐ Prüfen, ob Fernwartung schneller wäre
Reine Software-Probleme lösen wir mit RS1-Fernwartung oft am selben Tag, minutengenau abgerechnet – ohne Anfahrt und ohne Gerätetransport.
- ☐ Umgang mit Altteilen und Altgerät klären
Rückgabe der getauschten Teile oder fachgerechte Entsorgung.

08

Ihr Fehlerprotokoll

Bitte ausfüllen und mitbringen – wir übernehmen es in den Auftrag.

NAME

TELEFON

E-MAIL

GERÄT / MODELL

SERIENNUMMER

KAUFDATUM

FEHLERBESCHREIBUNG – WAS PASSIERT, WANN UND SEIT WANN?

FEHLERMELDUNG IM WORTLAUT / FEHLERCODE

WAS WURDE ZULETZT GEÄNDERT / BEREITS SELBST VERSUCHT?

DATEN GESICHERT AM

GESICHERT AUF (MEDIUM)

KOSTENLIMIT IN €

MITGEBRACHTES ZUBEHÖR

So erreichen Sie uns

1.wien e.U. · Siegfriedgasse 23, 1210 Wien

Telefon +43 660 815 04 12 · E-Mail 1@1.wien · Web 1.wien

Öffnungszeiten Mo–Sa 08:00–20:00 · Service in allen 23 Wiener Bezirken