

INFOBLATT WINDOWS PASSWORT / PIN ZURÜCKSETZEN

Sie haben Ihr **Windows 10 Anmeldepasswort** oder Ihren Windows 10 Anmelde **PIN** Ihres Laptops / Ihres Computers / Ihres Android Tablets (in Folge „Gerät“ genannt) vergessen und wollen Ihr Passwort / Ihren PIN zurücksetzen lassen. Gerne informieren wir Sie wie folgt:

Um sicherzustellen, dass kein unbefugtes Eingreifen in ein Gerät erfolgt ist bei Übergabe des Gerätes an uns ein Formblatt auszufüllen in dem Sie anführen der Besitzer / Eigentümer des Gerätes zu sein und das Passwort / den PIN vergessen haben. Das Formblatt können Sie schon im Vorfeld herunterladen, ausfüllen und ausdrucken und uns mitgeben sonst bringen wir es bei der Abholung mit.

Die Kosten der Zurücksetzung variieren von Fall zu Fall und werden Ihnen im Vorhinein, vor der Abholung, mitgeteilt. Dazu benötigen wir folgende Informationen:

Welches Betriebssystem ist am Gerät installiert? Im Normalfall ist dies **Windows 10**. Bei jeder anderen Windows Version kann es zu Problemen bei der Rücksetzung kommen.

Ist dies das **ursprüngliche Betriebssystem** mit welchen Sie das Gerät gekauft haben oder wurde das Betriebssystem schon einmal geändert, zB. Update von Windows 7 auf Windows 10?

- **Wie alt ist das Gerät?**
- Haben Sie Ihre **Daten extern gesichert?**
- **Wann** war die letzte **ordnungsgemäße Anmeldung** am Gerät möglich?
- **Haben Sie eine Vermutung** wie das Passwort / der PIN lauten könnte bzw. mit welchen Ihnen bekannten Daten war eine Anmeldung letztmalig möglich?
- **Haben Sie noch Zugriff auf das Email Konto** mit welchen das Gerät eingerichtet wurde bzw. an welche eine *Benachrichtigung einer Zurücksetzung* erfolgen könnte?

Weitere Informationen:

Wie lange dauert eine Zurücksetzung? Eine Zurücksetzung dauert ca. 2-8h, dazu muss sich das Gerät bei uns im Office (1060 Wien) befinden.

Wie kommen wir zu Ihrem Gerät? Entweder Sie kommen (nach Absprache) in das Hotel Ibis, Mariahilfergürtel 22-24, 1060 Wien und übergeben uns das Gerät in der Lobby und holen es auch dort wieder ab. Gerne holen wir das Gerät auch bei Ihnen ab und bringen es wieder zurück. Die Kosten dafür sind €30 pro Fahrt innerhalb der Wiener Stadtgrenze.

In Ausnahmefällen ist es uns nicht möglich das Passwort / den PIN zurückzusetzen. In diesem Fall entstehen Ihnen nur etwaige Transportkosten.

In sehr seltenen Ausnahmefällen ist es möglich, dass das Gerät nach dem Zurücksetzen nicht mehr ordnungsgemäß funktioniert. Bei Übergabe des Gerätes an uns stimmen Sie zu dies zu akzeptieren und keinerlei Schadensersatzansprüche gegen uns zu stellen. Nähere Infos dazu finden Sie auch auf unserer Webseite in den AGB.