



[SERVICE GUIDE]

axxiv.



[Littlebit Technology AG]
[2010]

INHALT

<u>LITTLEBIT SERVICE</u>	#2
GARANTIE LAUFZEITKONTROLLE	#2
<u>STANDARD GARANTIE</u>	#3
<u>STANDARD GARANTIE FÜR AXXIV SYSTEME</u>	#4
<u>SERVICE-ERWEITERUNGEN FÜR AXXIV SYSTEME</u>	#7
SERVICE-ERWEITERUNGEN FÜR AXXIV SYSTEME IM ÜBERBLICK	#8
GARANTIE-VERLÄNGERUNG (BRING-IN)	#10
ABHOL- UND RÜCKLIEFER-SERVICE	#15
VOR-ORT-SERVICE INNERHALB VON 4 STUNDEN	#20
VOR-ORT-SERVICE INNERHALB DES FOLGENDEN WERKTAGES	#25
VOR-ORT-SERVICE INNERHALB DER NÄCHSTEN ZWEI WERKTAGE	#30
VORAUSTAUSCH SERVICE FÜR KERNKOMPONENTEN	#35
INSTALLATIONS-SERVICE	#39
<u>VORGEHEN IM SCHADENFALL</u>	#41

LITTLEBIT SERVICE

Täglich verlassen unzählige IT-Artikel von zahlreichen verschiedenen Produzenten unser Haus. Dass IT-Produkte eine beschränkte Lebensdauer haben und auch mal ausfallen können, liegt in der Natur der Sache. Um im Schadenfall für unsere Kunden und deren Kunden schnell, flexibel und unbürokratisch da zu sein, haben wir ein professionell arbeitendes Service-Center aufgebaut: die Division LTEC Service.

Die Service-Techniker von LTEC SERVICE verfügen über das geforderte Know-how und ausreichender Erfahrung, um den Support und die Serviceausführung zentral, fachmännisch und hochqualitativ am Firmenstandort im Kanton Zug zu erfüllen.

ADRESSE	LTEC SERVICE c/o Littlebit Technology AG Längenbold 5 6037 Root
KONTAKT	Tel. +41 0900 85 28 28 (CHF 2.50/Min. ab der 2. Min.) Fax. +41 41 785 11 08 info@ltec-service.ch www.ltec-service.ch
ÖFFNUNGSZEITEN	Mo bis Fr 08.00 - 12.00 und 13.30 - 17.30

GARANTIE-LAUFZEITKONTROLLE

Wir registrieren die Seriennummer eines jeden Produktes, das unser Haus verlässt. Auf www.littlebit.ch können Sie durch die einfache Eingabe der Seriennummer jederzeit die verbleibende Garantie-Frist eines Produktes abrufen.

STANDARD GARANTIE

Während der Dauer der Standard-Garantie kommt der Produzent für die Reparatur oder den Ersatz des defekten Produktes auf.

Jedes Produkt in unserem Angebot ist vom Produzenten mit einer Standard Garantie versehen. In den EU-Ländern beträgt diese mindestens 2 Jahre. Genaue Angaben über Dauer und Form des Garantie-Services eines Produktes finden Sie jederzeit unter www.littlebit.ch in den Artikel-Informationen.

DAUER	Sie bezeichnet in Monaten oder Jahren die Dauer der Garantie-Frist ab Kaufdatum.
FORM	Die Form bezeichnet, wo der Garantie-Service geleistet wird und wer für den Weg des defekten Produktes aufkommt.

Üblich sind die folgenden Formen:

Bring-in	Das defekte Produkt wird an das Service-Center geschickt oder überbracht, die Rücklieferung wird vom beauftragten Service-Center übernommen.
Pick-up & return	Diese Form beinhaltet zusätzlich einen Abhol-Service, beide Wege werden vom Produzenten / Service-Dienstleister übernommen.
OnSite	Die Garantieleistung wird am Standort des Produktes durch einen Service-Techniker erbracht.

Um sich vor Missbrauch der Garantieleistungen zu schützen, definieren die Produzenten ihre Restriktionen für Garantie-Leistungen.

Zu den wichtigsten Restriktionen gehören:

- Die Seriennummer des Produktes muss lesbar sein, damit eruiert werden kann, ob der Defekt im Laufe der Standard-Garantie aufgetreten ist.
- Das Produkt muss gemäss den im Handbuch beschriebenen Anweisungen eingesetzt und verwendet worden sein.
- Die Sorgfalts-Richtlinien wurden eingehalten.
- Das defekte Produkt wurde sorgfältig verpackt und geschützt ans Service-Center geschickt.

Die individuellen Restriktionen sind jeweils auf den Webseiten der einzelnen Hersteller nachzulesen.

Bei Reparaturaufträgen nach Ablauf der Garantiefrist, übernimmt der Kunde die Kosten für Arbeit und Teile sowie sämtliche weiteren Kosten, welche im Zusammenhang mit dem Reparaturauftrag stehen.

STANDARD GARANTIE FÜR AXXIV SYSTEME

Die maximale Verfügbarkeit und Produktivität eines jeden axxiv Systems ist unser Ziel. axxiv Systeme sind bereits mit einer hervorragenden Standard Garantie ausgestattet. Sollte eine Frage oder ein Problem im Zusammenhang mit einem axxiv System auftauchen, setzen wir alles daran, dies schnell und unbürokratisch zu lösen.

Die Garantie beinhaltet die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen.

Genügt dem Anwender die Standard Garantie nicht, kann er durch Service-Upgrades und – Erweiterungen den Sicherheits- und Produktivitätslevel kombinieren, den er braucht.

Mit folgender Standard Garantie sind die einzelnen axxiv Produktgruppen ausgerüstet:

axxiv Produktgruppe	Standard-Garantie	
	Dauer	Form
Notebook	2 Jahre	bring-in
PC	2 Jahre	bring-in
Workstation inkl. Quintar Serie	3 Jahre	bring-in
Server	3 Jahre	bring-in

Dienstleistungsmerkmale der Standard Garantie für axxiv Systeme

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Die Standard Garantie ist in dieser Dokumentation definiert und wird nach dem Systemkauf automatisch aktiviert und gültig.
Anmeldung des Störfalls	Das LTEC SERVICE-Center vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls.
Fehlerdiagnose & Support	Unter der dedizierten Supportrufnummer des LTEC SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde Unterstützung über den definierten Bring-in Service.
Versand an Service-Center	Bei technischen Problemen, die nicht per Remote-Support behoben werden können, sendet der Kunde das fehlerhafte Produkt unter Angabe der Ticket-Nummer an das LTEC SERVICE-Center ein. Der Kunde ist für geeignete Versandverpackung, sowie für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. LTEC SERVICE kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden. Die Kosten für den Versand an das Service-Center übernimmt der Kunde.
Reparatur	LTEC SERVICE nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Die Reparatur wird von einem geschulten Servicespezialisten gemäss den Qualitätsstandards von LTEC Service vorgenommen.
Material	LTEC SERVICE stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandsetzung des zu reparierenden Produktes erforderlich sind. Werden Teile zur Reparatur benötigt, die zum Zeitpunkt nicht verfügbar sind, liegen folgende Optionen vor: - der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative - der Kunde wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist Ausgetauschte, defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der LITTLEBIT Technology AG über.
Rücksendung	LTEC SERVICE sendet das reparierte Produkt an den Standort des Kunden zurück. Für die Kosten des Rücktransports kommt das Service-Center auf.
Geschäftszeiten	Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)
Reaktionszeiten	Bei Standardreparaturen nimmt der Service eine Gesamtdauer von maximal fünf (5) Arbeitstagen in Anspruch. Wiederholt auftretende Fehler können zusätzliche Reparaturzeit erfordern. Die Gesamtdauer wird in vollen Arbeitstagen ab dem Zeitpunkt der Produkterfassung im Service-Center bis zum Rückversand des reparierten Produktes gemessen.
Erfüllungsort	Reparaturen werden bei der Bring-in Garantie grundsätzlich zentral am Firmenstandort Hünenberg ausgeführt.
Leistungsumfang	Die Garantie beinhaltet die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der genannten Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen. Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. LTEC SERVICE wird dem Kunden eine Empfehlung für das geeignete Austauschteil erstellen. LTEC SERVICE verpflichtet sich, die Kundendaten zu schützen beziehungsweise vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das LTEC SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff und gegen unbefugte Weitergabe, sowie gegen gesetzeswidrige Löschung. Die Anweisungen, die der Kunde hinsichtlich der Verarbeitung der Daten erteilt, liegen in seiner Verantwortung.

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Servicebeschränkungen	<p>Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen • Probleme im Zusammenhang mit Software und Netzwerken • Bereitstellung eines Ersatzgerätes für den Zeitraum, in dem das defekte Produkt repariert wird. • Fremdkomponenten und Zubehör, Verbrauchsmaterialien, Verschleissteile wie z.B. Akkus etc.. Für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sie können nach Einzelaufwand ersetzt werden. <p>Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Verwendung von Peripheriegeräten • unsachgemässe Nutzung oder Bedienungsfehler • Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung • Reparaturversuche seitens des Kunden oder Dritter ohne Autorisierung durch den Hersteller • fehlerhafte Wartung seitens Dritter • Störungen der Geräte bei Stromausfall, Ableitströmen, fehlender EMV-Verkabelung (Elektromagnetische Verträglichkeit) oder durch ähnliche Gründe • Unfälle, Sturm, Blitz, Feuer, Wasser oder andere Flüssigkeiten, sonstige Naturkatastrophen, Diebstahl, Aufruhr, Plünderung, Kriegseinwirkungen oder andere Fälle höherer Gewalt • den Gebrauch von Fremdkomponenten • nicht autorisierte Systemveränderungen • BIOS-Versionen, Firmware-Updates, Programme zur Fehlerbeseitigung jeglicher Art (z.B. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc. • nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung • ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden <p>Weist das bei LTEC SERVICE eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur dieses Schadens. In diesem Fall behält sich LTEC SERVICE vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.</p> <p>Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.</p>
Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss	<p>Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.</p>
Dauer	<p>Die Standard Garantie beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der im Artikel definierten Frist.</p>

SERVICE-ERWEITERUNGEN FÜR AXXIV SYSTEME

Die maximale Verfügbarkeit und Produktivität eines jeden axxiv Systems ist unser Ziel. axxiv Systeme sind mit einer hervorragenden Standard Garantie ausgestattet. Genügt die diese nicht, kann sie mit Service-Erweiterungen bis zum gewünschten Sicherheitslevel ergänzt werden. Dabei muss sich der Anwender nicht sofort entscheiden, auch spätere Service-Upgrades sind möglich.

Die Service-Erweiterungen können zu folgenden Zeitpunkten gekauft werden:

- **direkt beim Systemkauf**

Für Anwender die wissen was sie wollen gibt es die Service-Erweiterungen zu diesem Zeitpunkt einmalig günstig.

- **bis maximal 90 Tage nach dem Systemkauf**

Der zweite Kauftermin lässt dem Anwender 90 Tage Bedenkzeit. Ohne zeitlichen Druck kann sich der Anwender für den perfekt passenden Service-Level entscheiden.

- **zum Zeitpunkt eines Produktdefekts**

Klarer Vorteil dieser Variante: Solange das System einwandfrei läuft, entstehen gar keine Kosten. Kommt es dennoch viel später zu einem Servicefall, kann sich der Anwender noch immer für den Service entscheiden, der seinen Anforderungen entspricht. Freie Wahl – voller Service.

Maximale Erweiterbarkeit der Services für axxiv Systeme

axxiv Produktgruppe	Standard-Garantie		Maximale Dauer von optionalen Service-Erweiterungen in Jahren			
	Dauer	Form	Garantieverlängerung (Bring-in)	Abhol- und Rückliefer-Service	Vor-Ort-Service	Voraustausch-Service für Kernkomponenten
Notebook	2	bring-in	3	3	n/a	n/a
PC	2	bring-in	3	3	n/a	n/a
Workstation	3	bring-in	5	5	5	5
Server	3	bring-in	5	5	5	5

Die Service-Erweiterungen für axxiv Systeme im Überblick

Service-Typ	Art. Nr.	Gültigkeitsdauer	Erwerbbar für				Erwerbszeitpunkt	
			Notebooks	PCs	Workstations	Server	beim Systemkauf bis max. 90 Tage nach Systemkauf	zum Zeitpunkt des Produktlebens
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-WEX-NB-1y	12 Monate	•				•	
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-WEX-NB-1y-AS	12 Monate	•					•
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-WEX-PC-1y	12 Monate		•			•	
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-WEX-PC-1y-AS	12 Monate		•				•
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-W1D-SV-1y	12 Monate			•	•	•	
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-W1D-SV-2y	24 Monate			•	•	•	
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-W1D-SV-1y-AS	12 Monate			•	•		•
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-W1D-SV-2y-AS	24 Monate			•	•		•
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP1-P&R-1y	12 Monate	•	•			•	
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP1-P&R-2y	24 Monate	•	•			•	
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP1-P&R-3y	36 Monate	•	•			•	
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP1-P&R-RMA	pro Fall	•	•				•
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-1y	12 Monate			•	•	•	
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-2y	24 Monate			•	•	•	
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-3y	36 Monate			•	•	•	
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-4y	48 Monate			•	•	•	
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-5y	60 Monate			•	•	•	
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-1y-AS	12 Monate			•	•		•
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-2y-AS	24 Monate			•	•		•
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-3y-AS	36 Monate			•	•		•
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-4y-AS	48 Monate			•	•		•
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-5y-AS	60 Monate			•	•		•
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-RMA	pro Fall			•	•		•
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-1y	12 Monate			•	•	•	
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-2y	24 Monate			•	•	•	
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-3y	36 Monate			•	•	•	
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-4y	48 Monate			•	•	•	
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-5y	60 Monate			•	•	•	
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-1y-AS	12 Monate			•	•		•
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-2y-AS	24 Monate			•	•		•
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-3y-AS	36 Monate			•	•		•
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-4y-AS	48 Monate			•	•		•
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-5y-AS	60 Monate			•	•		•
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-RMA	pro Fall			•	•		•
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-1y	12 Monate			•	•	•	
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-2y	24 Monate			•	•	•	
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-3y	36 Monate			•	•	•	
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-4y	48 Monate			•	•	•	
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-5y	60 Monate			•	•	•	
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-1y-AS	12 Monate			•	•		•
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-2y-AS	24 Monate			•	•		•
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-3y-AS	36 Monate			•	•		•
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-4y-AS	48 Monate			•	•		•
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-5y-AS	60 Monate			•	•		•

Service-Typ	Art. Nr.	Gültigkeitsdauer	Erwerbbar für				Erwerbszeitpunkt		
			Notebooks	PCs	Workstations	Server	beim Systemkauf	bis max. 90 Tage nach Systemkauf	zum Zeitpunkt des Produktdefekts
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-RMA	pro Fall			•	•			•
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-1y	12 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-2y	24 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-3y	36 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-4y	48 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-5y	60 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-1y-AS	12 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-2y-AS	24 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-3y-AS	36 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-4y-AS	48 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-5y-AS	60 Monate			•	•		•	
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-1y	12 Monate			•	•	•		
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-2y	24 Monate			•	•	•		
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-3y	36 Monate			•	•	•		
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-4y	48 Monate			•	•	•		
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-5y	60 Monate			•	•	•		
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-1y-AS	12 Monate			•	•		•	
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-2y-AS	24 Monate			•	•		•	
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-3y-AS	36 Monate			•	•		•	
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-4y-AS	48 Monate			•	•		•	
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-5y-AS	60 Monate			•	•		•	
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-RMA	pro Fall			•	•			•
Installation vom gewünschten Betriebssystem	LTC-INST-Pack-I	-	•	•	•	•	•		
Installation vom Betriebssystem, sowie diverser Tools & Freeware	LTC-INST-Pack-II	-	•	•	•	•	•		
Installation von Betriebssystem, RAID- oder SLI-Konfiguration und diverser Tools & Freeware.	LTC-INST-Pack-III	-	•	•	•	•	•		

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Garantie-Verlängerung (Bring-in)

Die axxiv Systeme sind bereits mit einer hervorragenden Standard-Garantieleistung ausgestattet: Genügt die Standard-Garantie nicht, um das individuelle Bedürfnis abdecken zu können, kann sie optional durch die Garantie-Verlängerungen ausgedehnt werden.

Die Garantie-Verlängerung beinhaltet die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen.

Vorteile

- Höhere Rentabilität der IT-Investitionen
- Sicherstellung der maximalen Verfügbarkeit und Produktivität über die Standardgarantiezeit hinaus
- Qualitativ hochwertiger Service und Support direkt vom Hersteller
- Preislich attraktive Lösung

Wichtigste Leistungen

- Fehlerdiagnose und technischer Telefonsupport über die dedizierte Supportrufnummer
- Arbeitszeit und Ersatzteile inklusive
- Kurze Reaktionszeiten und schnelle Reparatur
- Anrufannahme in Deutsch. Französisch. Italienisch. Englisch

axxiv Produktgruppe	Standard-Garantie		Garantie-Verlängerung (Bring-in)
	Dauer	Form	Maximale Dauer in Jahren
Notebook	2	bring-in	3
PC	2	bring-in	3
Workstation	3	bring-in	5
Server	3	bring-in	5

Wählen Sie das passende Produkt:

Service-Typ	Art. Nr.	Gültigkeitsdauer	Erwerbbar für				Erwerbszeitpunkt		
			Notebooks	PCs	Workstations	Server	beim Systemkauf	bis max. 90 Tage nach Systemkauf	zum Zeitpunkt des Produktdefekts
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-WEX-NB-1y	12 Monate	•				•		
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-WEX-NB-1y-AS	12 Monate	•					•	
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-WEX-PC-1y	12 Monate		•			•		
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-WEX-PC-1y-AS	12 Monate		•				•	
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-W1D-SV-1y	12 Monate			•	•	•		
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-W1D-SV-2y	24 Monate			•	•	•		
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-W1D-SV-1y-AS	12 Monate			•	•		•	
Garantie-Verlängerung (Bring-in)	LTC-W1D-SV-2y-AS	24 Monate			•	•		•	

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale der Garantie-Verlängerung (Bring-in)

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Die Garantie-Verlängerung (Bring-in) ist in dieser Dokumentation definiert und wird nach dem Kauf automatisch aktiviert und gültig.
Anmeldung des Störfalles	Das LTEC SERVICE-Center vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls.
Fehlerdiagnose & Support	Unter der dedizierten Supportrufnummer des LTEC SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde Unterstützung über den definierten Bring-in Service.
Versand an Service-Center	Bei technischen Problemen, die nicht per Remote-Support behoben werden können, sendet der Kunde das fehlerhafte Produkt unter Angabe der Ticket-Nummer an das LTEC SERVICE-Center ein. Der Kunde ist für geeignete Versandverpackung, sowie für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. LTEC SERVICE kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden. Die Kosten für den Versand an das LTEC SERVICE-Centers übernimmt der Kunde.
Reparatur	LTEC SERVICE nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Die Reparatur wird von einem geschulten Servicespezialisten gemäss den Qualitätsstandards von LTEC Service vorgenommen.
Material	LTEC SERVICE stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandsetzung des zu reparierenden Produktes erforderlich sind. Werden Teile zur Reparatur benötigt, die zum Zeitpunkt nicht verfügbar sind, liegen folgende Optionen vor: - der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative - der Kunde wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist Ausgetauschte, defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der LITTLEBIT Technology AG über.
Rücksendung	LTEC SERVICE sendet das reparierte Produkt an den Standort des Kunden zurück. Für die Kosten des Rücktransports kommt das Service-Center auf.
Geschäftszeiten	Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)
Reaktionszeiten	Bei Standardreparaturen nimmt der Service eine Gesamtdauer von maximal fünf (5) Arbeitstagen in Anspruch. Wiederholt auftretende Fehler können zusätzliche Reparaturzeit erfordern. Die Gesamtdauer wird in vollen Arbeitstagen ab dem Zeitpunkt der Produkterfassung im LTEC SERVICE-Center bis zum Rückversand des reparierten Produktes gemessen.
Erfüllungsort	Reparaturen werden bei der Bring-in Garantie grundsätzlich zentral am Firmenstandort Hünenberg ausgeführt.

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Leistungsumfang	<p>Die Garantie beinhaltet die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der genannten Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen.</p> <p>Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. LTEC SERVICE wird dem Kunden eine Empfehlung für das geeignete Austauschteil erstellen.</p> <p>LTEC SERVICE verpflichtet sich, die Kundendaten zu schützen beziehungsweise vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das LTEC SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff und gegen unbefugte Weitergabe, sowie gegen gesetzeswidrige Löschung. Die Anweisungen, die der Kunde hinsichtlich der Verarbeitung der Daten erteilt, liegen in seiner Verantwortung.</p>
Servicebeschränkungen	<p>Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen • Probleme im Zusammenhang mit Software und Netzwerken • Bereitstellung eines Ersatzgerätes für den Zeitraum, in dem das defekte Produkt repariert wird. • Fremdkomponenten und Zubehör, Verbrauchsmaterialien, Verschleissteile wie z.B. Akkus etc.. Für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sie können nach Einzelaufwand ersetzt werden. <p>Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Verwendung von Peripheriegeräten • unsachgemässe Nutzung oder Bedienungsfehler • Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung • Reparaturversuche seitens des Kunden oder Dritter ohne Autorisierung durch den Hersteller • fehlerhafte Wartung seitens Dritter • Störungen der Geräte bei Stromausfall, Ableitströmen, fehlender EMV-Verkabelung (Elektromagnetische Verträglichkeit) oder durch ähnliche Gründe • Unfälle, Sturm, Blitz, Feuer, Wasser oder andere Flüssigkeiten, sonstige Naturkatastrophen, Diebstahl, Aufruhr, Plünderung, Kriegseinwirkungen oder andere Fälle höherer Gewalt • den Gebrauch von Fremdkomponenten • nicht autorisierte Systemveränderungen • BIOS-Versionen/Firmware-Updates/Programme zur Fehlerbeseitigung jeglicher Art (z.B. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc. • nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung • ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden <p>Weist das bei LTEC SERVICE eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur dieses Schadens.</p> <p>In diesem Fall behält sich LTEC SERVICE vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.</p> <p>Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.</p>

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss	Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.
Dauer	Die Garantie-Verlängerung beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der im Artikel definierten Frist.

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Abhol- & Rückliefer-Service

Die axxiv Systeme sind bereits mit einer hervorragenden Standard-Garantieleistung ausgestattet: Genügt die Standard-Garantie nicht, um das individuelle Bedürfnis abdecken zu können, kann sie optional durch den Abhol- & Rückliefer-Service ausgebaut werden.

Der Abhol- und Rückliefer-Service bietet den Komfort, dass das defekte Produkt lediglich zur Reparatur beim LTEC Service-Center gemeldet werden muss. Es wird von LTEC SERVICE abgeholt, repariert oder ersetzt und betriebsbereit an den Einsatzort zurückgeliefert. Im Service enthalten sind der Abhol- & Rückliefer-Service, die Reparatur, die notwendigen Ersatzteile und die Arbeitszeit des Service-Technikers.

Vorteile

- Kosteneffiziente und zuverlässige Lösung für Produkte, die in weniger zeitkritischen Umgebungen zum Einsatz kommen.
- Komfortable Delegation des Transports.
- Qualitativ hochwertiger Service und Support direkt vom Hersteller
- planbare Unterhaltskosten

Wichtigste Leistungen

- Fehlerdiagnose und technischer Telefonsupport über die dedizierte Supportrufnummer
- Arbeitszeit und Ersatzteile inklusive
- Kurze Reaktionszeiten und schnelle Reparatur
- Anrufannahme in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch

axxiv Produktgruppe	Standard-Garantie		Abhol- & Rückliefer-Service
	Dauer	Form	Maximale Dauer in Jahren
Notebook	2	bring-in	3
PC	2	bring-in	3
Workstation	3	bring-in	5
Server	3	bring-in	5

Wählen Sie das passende Produkt:

Service-Typ	Art. Nr.	Gültigkeitsdauer	Erwerbbar für				Erwerbszeitpunkt		
			Notebooks	PCs	Workstations	Server	beim Systemkauf	bis max. 90 Tage nach Systemkauf	zum Zeitpunkt des Produktdefekts
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP1-P&R-1y	12 Monate	•	•			•		
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP1-P&R-2y	24 Monate	•	•			•		
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP1-P&R-3y	36 Monate	•	•			•		
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP1-P&R-RMA	pro Fall	•	•					•
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-1y	12 Monate			•	•	•		
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-2y	24 Monate			•	•	•		
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-3y	36 Monate			•	•	•		
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-4y	48 Monate			•	•	•		
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-5y	60 Monate			•	•	•		
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-1y-AS	12 Monate			•	•		•	
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-2y-AS	24 Monate			•	•		•	
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-3y-AS	36 Monate			•	•		•	
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-4y-AS	48 Monate			•	•		•	
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-5y-AS	60 Monate			•	•		•	
Abhol- & Rückliefer-Service	LTC-WP&R-RMA	pro Fall			•	•			•

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale des Abhol- & Rückliefer-Service

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Der Abhol- & Rückliefer-Service ist in dieser Dokumentation definiert und wird nach dem Kauf automatisch aktiviert und gültig.
Anmeldung des Störfalles	Das LTEC SERVICE-Center vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls.
Fehlerdiagnose und Support	Unter der dedizierten Supportrufnummer des LTEC SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde Unterstützung über den gewählten Abhol- & Rückliefer-Service.
Abholung	Bei technischen Problemen, die nicht per Remote-Zugriff behoben werden können, beauftragt LTEC SERVICE unverzüglich einen Logistik-Partner mit der Abholung des defekten Produkts. Der Kunde ist für geeignete Versandverpackung, sowie für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. LTEC SERVICE kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden. Die Abholung ist Bestandteil des Service-Pakets und ist somit bezahlt.
Reparatur	LTEC SERVICE nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Die Reparatur wird von einem geschulten Servicespezialisten gemäss den Qualitätsstandards von LTEC Service vorgenommen.
Material	<p>LTEC SERVICE stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandsetzung des zu reparierenden Produktes erforderlich sind.</p> <p>Werden Teile zur Reparatur benötigt, die zum Zeitpunkt nicht verfügbar sind, liegen folgende Optionen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative - der Kunde wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist <p>Ausgetauschte, defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der LITTLEBIT Technology AG über.</p>
Rücksendung	LTEC SERVICE sendet das reparierte Produkt an den Standort des Kunden zurück. Die Rücklieferung ist Bestandteil des Service-Pakets und ist somit bezahlt.
Geschäftszeiten	Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)
Reaktionszeiten	Die Gesamtdauer für diesen Service beträgt im Regelfall zwischen drei und sieben Arbeitstagen. Sporadisch auftretende Fehler können zu einer Verlängerung der Reparaturzeit führen. Die Gesamtdauer wird in vollen Arbeitstagen ab dem Zeitpunkt der Abholung am Standort des Kunden bis zur Rücklieferung des reparierten Produkts zum Standort des Kunden gemessen.
Erfüllungsort	Reparaturen werden beim Abhol- & Rückliefer-Service grundsätzlich zentral am Firmenstandort Hünenberg ausgeführt.

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Leistungsumfang	<p>Der Service beinhaltet die Abholung, die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, sowie die Rücklieferung, wenn während der genannten Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen.</p> <p>Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. LTEC SERVICE wird dem Kunden eine Empfehlung für das geeignete Austauschteil erstellen.</p> <p>LTEC SERVICE verpflichtet sich, die Kundendaten zu schützen beziehungsweise vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das LTEC SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff und gegen unbefugte Weitergabe, sowie gegen gesetzeswidrige Löschung. Die Anweisungen, die der Kunde hinsichtlich der Verarbeitung der Daten erteilt, liegen in seiner Verantwortung.</p>
Servicebeschränkungen	<p>Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen • Probleme im Zusammenhang mit Software und Netzwerken • Bereitstellung eines Ersatzgerätes für den Zeitraum, in dem das defekte Produkt repariert wird. • Fremdkomponenten und Zubehör, Verbrauchsmaterialien, Verschleissteile wie z.B. Akkus etc.. Für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sie können nach Einzelaufwand ersetzt werden. <p>Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Verwendung von Peripheriegeräten • unsachgemässe Nutzung oder Bedienungsfehler • Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung • Reparaturversuche seitens des Kunden oder Dritter ohne Autorisierung durch den Hersteller • fehlerhafte Wartung seitens Dritter • Störungen der Geräte bei Stromausfall, Ableitströmen, fehlender EMV-Verkabelung (Elektromagnetische Verträglichkeit) oder durch ähnliche Gründe • Unfälle, Sturm, Blitz, Feuer, Wasser oder andere Flüssigkeiten, sonstige Naturkatastrophen, Diebstahl, Aufruhr, Plünderung, Kriegseinwirkungen oder andere Fälle höherer Gewalt • den Gebrauch von Fremdkomponenten • nicht autorisierte Systemveränderungen • BIOS-Versionen/Firmware-Updates/Programme zur Fehlerbeseitigung jeglicher Art (z.B. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc. • nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung • ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden <p>Weist das bei LTEC SERVICE eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur diesen Schadens.</p> <p>In diesem Fall behält sich LTEC SERVICE vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.</p> <p>Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.</p>

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss	Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.
Dauer	Der Abhol- und Rücklieferservice beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der im Artikel definierten Frist.

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden

Die axxiv Systeme sind bereits mit einer hervorragenden Standard-Garantieleistung ausgestattet: Genügt die Standard-Garantie nicht, um das individuelle Bedürfnis abdecken zu können, kann sie optional durch den Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h ausgebaut werden.

Der Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h bietet den Komfort, dass defekte Systeme lediglich zur Reparatur beim LTEC Service-Center gemeldet werden müssen. Innerhalb von 4 Stunden reagieren die Service-Techniker mit dem Hardware-Support, den Komponenten-Austausch auf Remote-Basis oder vor Ort, sofern der Reparaturbedarf bis 16:00 Uhr beim LTEC SERVICE-Center gemeldet wurde. Im Service enthalten sind die Support-Leistung, die Reparatur, die notwendigen Ersatzteile, die Arbeitszeit des Service-Technikers inklusive Anfahrtswege sowie die Fahrkosten.

Vorteile

- Auf ein absolutes Minimum reduzierte Systemausfallzeiten im Schadenfall
- System muss nicht von seinem Standort bewegt werden.
- Qualitativ hochwertiger Service und Support direkt vom Hersteller
- planbare Unterhaltskosten

Wichtigste Leistungen

- Fehlerdiagnose und technischer Telefonsupport über die dedizierte Supportrufnummer
- Arbeitszeit, Anfahrt und Ersatzteile inklusive
- schnelle Reparatur vor Ort

axxiv Produktgruppe	Standard-Garantie		Vor-Ort-Service
	Dauer	Form	Maximale Dauer in Jahren
Notebook	2 Jahre	bring-in	n/a
PC	2 Jahre	bring-in	n/a
Workstation	3 Jahre	bring-in	5
Server	3 Jahre	bring-in	5

Wählen Sie das passende Produkt:

Service-Typ	Art. Nr.	Gültigkeitsdauer	Erwerbbar für				Erwerbszeitpunkt		
			Notebooks	PCs	Workstations	Server	beim Systemkauf	bis max. 90 Tage nach Systemkauf	zum Zeitpunkt des Produktdefekts
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-1y	12 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-2y	24 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-3y	36 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-4y	48 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-5y	60 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-1y-AS	12 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-2y-AS	24 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-3y-AS	36 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-4y-AS	48 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-5y-AS	60 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	LTC-ONS-4h-RMA	pro Fall			•	•			•

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale des Vor-Ort-Services innerhalb von 4 Stunden

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Der Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden ist in dieser Dokumentation definiert und wird nach dem Kauf automatisch aktiviert und gültig.
Anmeldung des Störfalles	Das LTEC SERVICE-Center vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls.
Fehlerdiagnose und Support	Unter der dedizierten Supportrufnummer des LTEC SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde innerhalb von 4 Stunden Unterstützung vor Ort (bei Anmeldung bis 16:00 Uhr).
Reparatur	<p>LTEC SERVICE nimmt am Standort des defekten Systems alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Die Reparatur wird von einem geschulten Servicespezialisten gemäss den Qualitätsstandards von LTEC Service vorgenommen.</p> <p>Der Kunde ist für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. LTEC SERVICE kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden.</p>
Material	<p>LTEC SERVICE stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandsetzung des zu reparierenden Produktes erforderlich sind.</p> <p>Werden Teile zur Reparatur benötigt, die zum Zeitpunkt nicht verfügbar sind, liegen folgende Optionen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative - der Kunde wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist <p>Ausgetauschte, defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der LITTLEBIT Technology AG über.</p>
Geschäftszeiten	Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)
Reaktionszeiten	<p>Die Reaktionszeit von 4 Stunden ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Service-Anforderung bei LTEC SERVICE bis spätestens 16:00 Uhr und dem Eintreffen des qualifizierten Servicetechnikers am Standort des zu reparierenden Systems.</p> <p>Erreicht die Service-Anforderung das LTEC SERVICE Center nach 16:00, wird der Vor-Ort-Service am Morgen des folgenden Arbeitstages erbracht.</p> <p>Die Reaktionszeit wird innerhalb der Schweiz im Umkreis von 200 km rund um das LTEC SERVICE-Center garantiert, es sei denn einer der folgenden Faktoren tritt ein: Elementare, äussere Einflüsse der Umwelt (wie Hochwasser, Steinschlag etc.) Behinderung durch Verkehrsverhältnisse (Stau) Behinderung durch technische Schäden auf dem Anfahrtsweg (Unfall, defekt des Fahrzeugs)</p> <p>Die Reaktionszeit/Fahrtzeit zum Systemstandort im Tessin kann nur innerhalb von 6 Stunden garantiert werden.</p>
Erfüllungsort	Reparaturen werden beim Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden grundsätzlich am Standort des zu reparierenden Systems ausgeführt.

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Leistungsumfang	<p>Die Garantie beinhaltet die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der genannten Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen.</p> <p>Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. LTEC SERVICE wird dem Kunden eine Empfehlung für das geeignete Austauschteil erstellen.</p> <p>LTEC SERVICE verpflichtet sich, die Kundendaten zu schützen beziehungsweise vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das LTEC SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff und gegen unbefugte Weitergabe, sowie gegen gesetzeswidrige Löschung. Die Anweisungen, die der Kunde hinsichtlich der Verarbeitung der Daten erteilt, liegen in seiner Verantwortung.</p>
Servicebeschränkungen	<p>Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen • Probleme im Zusammenhang mit Software und Netzwerken • Bereitstellung eines Ersatzgerätes für den Zeitraum, in dem das defekte Produkt repariert wird. • Fremdkomponenten und Zubehör, Verbrauchsmaterialien, Verschleissteile wie z.B. Akkus etc.. Für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sie können nach Einzelaufwand ersetzt werden. <p>Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Verwendung von Peripheriegeräten • unsachgemässe Nutzung oder Bedienungsfehler • Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung • Reparaturversuche seitens des Kunden oder Dritter ohne Autorisierung durch den Hersteller • fehlerhafte Wartung seitens Dritter • Störungen der Geräte bei Stromausfall, Ableitströmen, fehlender EMV-Verkabelung (Elektromagnetische Verträglichkeit) oder durch ähnliche Gründe • Unfälle, Sturm, Blitz, Feuer, Wasser oder andere Flüssigkeiten, sonstige Naturkatastrophen, Diebstahl, Aufruhr, Plünderung, Kriegseinwirkungen oder andere Fälle höherer Gewalt • den Gebrauch von Fremdkomponenten • nicht autorisierte Systemveränderungen • BIOS-Versionen/Firmware-Updates/Programme zur Fehlerbeseitigung jeglicher Art (z.B. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc. • nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung • ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden <p>Weist das bei LTEC SERVICE eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur diesen Schadens.</p> <p>In diesem Fall behält sich LTEC SERVICE vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.</p> <p>Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.</p>

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss	<p>Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.</p> <p>Kann die LITTLEBIT Technology AG durch widrige Umstände die Leistungen dieses Services nicht erfüllen, ist sie berechtigt, vom Verkauf des Services zurückzutreten indem die Kosten pro rata temporis an den Kunden zurückerstattet werden.</p>
Dauer	<p>Der Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der im Artikel definierten Frist.</p>

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages

Die axxiv Systeme sind bereits mit einer hervorragenden Standard-Garantieleistung ausgestattet: Genügt die Standard-Garantie nicht, um das individuelle Bedürfnis abdecken zu können, kann sie optional durch den Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages ausgebaut werden.

Der Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages bietet den Komfort, dass defekte Systeme lediglich zur Reparatur beim LTEC Service-Center gemeldet werden müssen. Innerhalb des folgenden Werktages reagieren die Service-Techniker mit dem Hardware-Support, den Komponenten-Austausch auf Remote-Basis oder vor Ort, sofern der Reparaturbedarf bis 17:30 Uhr beim LTEC SERVICE-Center gemeldet wurde.

Im Service enthalten sind die Support-Leistung, die Reparatur, die notwendigen Ersatzteile, die Arbeitszeit des Service-Technikers inklusive Anfahrtsweg sowie die Fahrkosten.

Vorteile

- Reduzierte Systemausfallzeiten im Schadenfall
- System muss nicht von seinem Standort bewegt werden.
- Qualitativ hochwertiger Service und Support direkt vom Hersteller
- planbare Unterhaltskosten

Wichtigste Leistungen

- Fehlerdiagnose und technischer Telefonsupport über die dedizierte Supportrufnummer
- Arbeitszeit, Anfahrt und Ersatzteile inklusive
- schnelle Reparatur vor Ort

axxiv Produktgruppe	Standard-Garantie		Vor-Ort-Service
	Dauer	Form	Maximale Dauer in Jahren
Notebook	2 Jahre	bring-in	n/a
PC	2 Jahre	bring-in	n/a
Workstation	3 Jahre	bring-in	5
Server	3 Jahre	bring-in	5

Wählen Sie das passende Produkt:

Service-Typ	Art. Nr.	Gültigkeitsdauer	Erwerbbar für				Erwerbszeitpunkt		
			Notebooks	PCs	Workstations	Server	beim Systemkauf	bis max. 90 Tage nach Systemkauf	zum Zeitpunkt des Produktdefekts
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-1y	12 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-2y	24 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-3y	36 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-4y	48 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-5y	60 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-1y-AS	12 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-2y-AS	24 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-3y-AS	36 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-4y-AS	48 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-5y-AS	60 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	LTC-ONS-NBD-RMA	pro Fall			•	•			•

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale des Vor-Ort-Services innerhalb des folgenden Werktages

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Der Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages ist in dieser Dokumentation definiert und wird nach dem Kauf automatisch aktiviert und gültig.
Anmeldung des Störfalles	Das LTEC SERVICE-Center vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls.
Fehlerdiagnose und Support	Unter der dedizierten Supportrufnummer des LTEC SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde innerhalb des folgenden Werktages Unterstützung vor Ort (bei Anmeldung bis 17:30 Uhr).
Reparatur	<p>LTEC SERVICE nimmt am Standort des defekten Systems alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Die Reparatur wird von einem geschulten Servicespezialisten gemäss den Qualitätsstandards von LTEC Service vorgenommen.</p> <p>Der Kunde ist für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. LTEC SERVICE kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden.</p>
Material	<p>LTEC SERVICE stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandsetzung des zu reparierenden Produktes erforderlich sind.</p> <p>Werden Teile zur Reparatur benötigt, die zum Zeitpunkt nicht verfügbar sind, liegen folgende Optionen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative - der Kunde wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist <p>Ausgetauschte, defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der LITTLEBIT Technology AG über.</p>
Geschäftszeiten	Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)
Reaktionszeiten	<p>Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Service-Anforderung bei LTEC SERVICE und wird gemessen bis zum Eintreffen des qualifizierten Servicetechnikers am Standort des zu reparierenden Systems. Bei diesem Service trifft der Servicetechniker im Verlauf des folgenden Werktages ein.</p> <p>Die Reaktionszeit wird innerhalb der Schweiz im Umkreis von 200 km rund um das LTEC SERVICE-Center garantiert, es sei denn einer der folgenden Faktoren tritt ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elementare, äussere Einflüsse der Umwelt (wie Hochwasser, Steinschlag etc.) Behinderung durch Verkehrsverhältnisse (Stau) Behinderung durch technische Schäden auf dem Anfahrtsweg (Unfall, defekt des Fahrzeugs)
Erfüllungsort	Reparaturen werden beim Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages grundsätzlich am Standort des zu reparierenden Systems ausgeführt.

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Leistungsumfang	<p>Die Garantie beinhaltet die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der genannten Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen.</p> <p>Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. LTEC SERVICE wird dem Kunden eine Empfehlung für das geeignete Austauschteil erstellen.</p> <p>LTEC SERVICE verpflichtet sich, die Kundendaten zu schützen beziehungsweise vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das LTEC SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff und gegen unbefugte Weitergabe, sowie gegen gesetzeswidrige Löschung. Die Anweisungen, die der Kunde hinsichtlich der Verarbeitung der Daten erteilt, liegen in seiner Verantwortung.</p>
Servicebeschränkungen	<p>Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen • Probleme im Zusammenhang mit Software und Netzwerken • Bereitstellung eines Ersatzgerätes für den Zeitraum, in dem das defekte Produkt repariert wird. • Fremdkomponenten und Zubehör, Verbrauchsmaterialien, Verschleissteile wie z.B. Akkus etc.. Für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sie können nach Einzelaufwand ersetzt werden. <p>Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Verwendung von Peripheriegeräten • unsachgemässe Nutzung oder Bedienungsfehler • Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung • Reparaturversuche seitens des Kunden oder Dritter ohne Autorisierung durch den Hersteller • fehlerhafte Wartung seitens Dritter • Störungen der Geräte bei Stromausfall, Ableitströmen, fehlender EMV-Verkabelung (Elektromagnetische Verträglichkeit) oder durch ähnliche Gründe • Unfälle, Sturm, Blitz, Feuer, Wasser oder andere Flüssigkeiten, sonstige Naturkatastrophen, Diebstahl, Aufruhr, Plünderung, Kriegseinwirkungen oder andere Fälle höherer Gewalt • den Gebrauch von Fremdkomponenten • nicht autorisierte Systemveränderungen • BIOS-Versionen/Firmware-Updates/Programme zur Fehlerbeseitigung jeglicher Art (z.B. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc. • nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung • ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden <p>Weist das bei LTEC SERVICE eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur diesen Schadens.</p> <p>In diesem Fall behält sich LTEC SERVICE vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.</p> <p>Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.</p>

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss	Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.
Dauer	Der Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der im Artikel definierten Frist.

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten zwei Werktage

Die axxiv Systeme sind bereits mit einer hervorragenden Standard-Garantieleistung ausgestattet: Genügt die Standard-Garantie nicht, um das individuelle Bedürfnis abdecken zu können, kann sie optional durch den Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten zwei Werktage ausgebaut werden.

Der Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten zwei Werktage bietet den Komfort, dass defekte Systeme lediglich zur Reparatur beim LTEC Service-Center gemeldet werden müssen. Innerhalb der folgenden zwei Werktage reagieren die Service-Techniker mit dem Hardware-Support, den Komponenten-Austausch auf Remote-Basis oder vor Ort, sofern der Reparaturbedarf bis 17:30 Uhr beim LTEC SERVICE-Center gemeldet wurde.

Im Service enthalten sind die Support-Leistung, die Reparatur, die notwendigen Ersatzteile, die Arbeitszeit des Service-Technikers inklusive Anfahrtswege sowie die Fahrkosten.

Vorteile

- Reduzierte Systemausfallzeiten im Schadenfall
- System muss nicht von seinem Standort bewegt werden.
- Qualitativ hochwertiger Service und Support direkt vom Hersteller
- planbare Unterhaltskosten

Wichtigste Leistungen

- Fehlerdiagnose und technischer Telefonsupport über die dedizierte Supportrufnummer
- Arbeitszeit, Anfahrt und Ersatzteile inklusive
- schnelle Reparatur vor Ort

axxiv Produktgruppe	Standard-Garantie		Vor-Ort-Service
	Dauer	Form	Maximale Dauer in Jahren
Notebook	2 Jahre	bring-in	n/a
PC	2 Jahre	bring-in	n/a
Workstation	3 Jahre	bring-in	5
Server	3 Jahre	bring-in	5

Wählen Sie das passende Produkt:

Service-Typ	Art. Nr.	Gültigkeitsdauer	Erwerbbar für				Erwerbszeitpunkt		
			Notebooks	PCs	Workstations	Server	beim Systemkauf	bis max. 90 Tage nach Systemkauf	zum Zeitpunkt des Produktdefekts
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-1y	12 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-2y	24 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-3y	36 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-4y	48 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-5y	60 Monate			•	•	•		
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-1y-AS	12 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-2y-AS	24 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-3y-AS	36 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-4y-AS	48 Monate			•	•		•	
Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten 2 Werktage	LTC-ONS-2BD-5y-AS	60 Monate			•	•		•	

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale des Vor-Ort-Services innerhalb der nächsten zwei Werktage

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	<p>Der Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten zwei Werktage ist in dieser Dokumentation definiert und wird nach dem Kauf automatisch aktiviert und gültig.</p>
Anmeldung des Störungsfalls	<p>Das LTEC SERVICE-Center vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls.</p>
Fehlerdiagnose und Support	<p>Unter der dedizierten Supportrufnummer des LTEC SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde innerhalb der nächsten zwei Werktage Unterstützung vor Ort (bei Anmeldung bis 17:30 Uhr).</p>
Reparatur	<p>LTEC SERVICE nimmt am Standort des defekten Systems alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Die Reparatur wird von einem geschulten Servicespezialisten gemäss den Qualitätsstandards von LTEC Service vorgenommen.</p> <p>Der Kunde ist für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. LTEC SERVICE kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden.</p>
Material	<p>LTEC SERVICE stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandsetzung des zu reparierenden Produktes erforderlich sind.</p> <p>Werden Teile zur Reparatur benötigt, die zum Zeitpunkt nicht verfügbar sind, liegen folgende Optionen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative - der Kunde wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist <p>Ausgetauschte, defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der LITTLEBIT Technology AG über.</p>
Geschäftszeiten	<p>Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)</p>
Reaktionszeiten	<p>Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Service-Anforderung bei LTEC SERVICE und wird gemessen bis zum Eintreffen des qualifizierten Servicetechnikers am Standort des zu reparierenden Systems. Bei diesem Service trifft der Servicetechniker im Verlauf der folgenden zwei Werktage ein.</p> <p>Die Reaktionszeit wird innerhalb der Schweiz im Umkreis von 200 km rund um das LTEC SERVICE-Center garantiert, es sei denn einer der folgenden Faktoren tritt ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elementare, äussere Einflüsse der Umwelt (wie Hochwasser, Steinschlag etc.) Behinderung durch Verkehrsverhältnisse (Stau) Behinderung durch technische Schäden auf dem Anfahrtsweg (Unfall, defekt des Fahrzeugs)
Erfüllungsort	<p>Reparaturen werden beim Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten zwei Werktage grundsätzlich am Standort des zu reparierenden Systems ausgeführt.</p>

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Leistungsumfang	<p>Die Garantie beinhaltet die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der genannten Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen.</p> <p>Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. LTEC SERVICE wird dem Kunden eine Empfehlung für das geeignete Austauschteil erstellen.</p> <p>LTEC SERVICE verpflichtet sich, die Kundendaten zu schützen beziehungsweise vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das LTEC SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff und gegen unbefugte Weitergabe, sowie gegen gesetzeswidrige Löschung. Die Anweisungen, die der Kunde hinsichtlich der Verarbeitung der Daten erteilt, liegen in seiner Verantwortung.</p>
Servicebeschränkungen	<p>Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen • Probleme im Zusammenhang mit Software und Netzwerken • Bereitstellung eines Ersatzgerätes für den Zeitraum, in dem das defekte Produkt repariert wird. • Fremdkomponenten und Zubehör, Verbrauchsmaterialien, Verschleisssteile wie z.B. Akkus etc.. Für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sie können nach Einzelaufwand ersetzt werden. <p>Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Verwendung von Peripheriegeräten • unsachgemässe Nutzung oder Bedienungsfehler • Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung • Reparaturversuche seitens des Kunden oder Dritter ohne Autorisierung durch den Hersteller • fehlerhafte Wartung seitens Dritter • Störungen der Geräte bei Stromausfall, Ableitströmen, fehlender EMV-Verkabelung (Elektromagnetische Verträglichkeit) oder durch ähnliche Gründe • Unfälle, Sturm, Blitz, Feuer, Wasser oder andere Flüssigkeiten, sonstige Naturkatastrophen, Diebstahl, Aufruhr, Plünderung, Kriegseinwirkungen oder andere Fälle höherer Gewalt • den Gebrauch von Fremdkomponenten • nicht autorisierte Systemveränderungen • BIOS-Versionen/Firmware-Updates/Programme zur Fehlerbeseitigung jeglicher Art (z.B. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc. • nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung • ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden <p>Weist das bei LTEC SERVICE eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur diesen Schadens.</p> <p>In diesem Fall behält sich LTEC SERVICE vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.</p> <p>Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.</p>

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss	Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.
Dauer	Der Vor-Ort-Service innerhalb der nächsten zwei Werktage beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der im Artikel definierten Frist.

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Voraustausch Service für Kernkomponenten

Die axxiv Systeme sind bereits mit einer hervorragenden Standard-Garantieleistung ausgestattet: Genügt die Standard-Garantie nicht, um das individuelle Bedürfnis abdecken zu können, kann sie optional durch den Voraustausch Service für Kernkomponenten ausgebaut werden.

Der Voraustausch Service für Kernkomponenten bietet den Komfort, dass der Ersatz für fehlerhafte Komponente bereits am nächsten Werktag am Standort des defekten Systems eintrifft und ausgetauscht werden kann. Bei der Schadenmeldung erstellt der Service-Techniker eine Ferndiagnose und unterstützt mit Hardware-Support. Bei klar identifizierter fehlerhafter Komponente bis 16:00 h wird der Ersatz am selben Tag losgeschickt und trifft am Folgetag am Standort des defekten Systems ein.

Im Service enthalten sind die Support-Leistung, die Ersatzkomponenten und die Lieferkosten zum Standort des defekten Systems.

Vorteile

- Kurze Systemausfallzeiten im Schadenfall
- System muss nicht von seinem Standort bewegt werden.
- Qualitativ hochwertiger Support direkt vom Hersteller

Wichtigste Leistungen

- Fehlerdiagnose und technischer Telefonsupport über die dedizierte Supportrufnummer
- Garantierte Lagerhaltung der Kernkomponenten
- schnelle Reparaturmöglichkeit vor Ort

axxiv Produktgruppe	Standard-Garantie		Voraustausch-Service für Kernkomponenten
	Dauer	Form	Maximale Laufzeit
Notebook	2 Jahre	bring-in	n/a
PC	2 Jahre	bring-in	n/a
Workstation	3 Jahre	bring-in	5
Server	3 Jahre	bring-in	5

Wählen Sie das passende Produkt:

Service-Typ	Art. Nr.	Gültigkeitsdauer	Erwerbbar für				Erwerbszeitpunkt	
			Notebooks	PCs	Workstations	Server	beim Systemkauf bis max. 90 Tage nach Systemkauf	zum Zeitpunkt des Produktdefekts
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-1y	12 Monate			•	•	•	
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-2y	24 Monate			•	•	•	
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-3y	36 Monate			•	•	•	
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-4y	48 Monate			•	•	•	
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-5y	60 Monate			•	•	•	
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-1y-AS	12 Monate			•	•		•
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-2y-AS	24 Monate			•	•		•
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-3y-AS	36 Monate			•	•		•
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-4y-AS	48 Monate			•	•		•
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-5y-AS	60 Monate			•	•		•
Voraustausch Service für Kernkomponenten	LTC-WPRE-SV-NBD-RMA	pro Fall			•	•		•

Dienstleistungsmerkmale des Voraustausch Service für Kernkomponenten

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	<p>Der Voraustausch Service für Kernkomponenten ist in dieser Dokumentation definiert und wird nach dem Kauf automatisch aktiviert und gültig.</p>
Anmeldung des Störungsfalls	<p>Das LTEC SERVICE-Center vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls.</p>
Fehlerdiagnose und Support	<p>Unter der dedizierten Supportrufnummer des LTEC SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Kann die fehlerhafte Komponente eindeutig ausgemacht werden, wird im Rahmen des Voraustausch-Services unverzüglich Ersatz zum Standort des defekten Systems gesendet.</p>
Reparatur	<p>Der Kunde ist für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. LTEC SERVICE kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden. Der Kunde tauscht die fehlerhafte Komponente mit der zugesendeten Ersatzkomponente aus und retourniert die defekte Komponente an LTEC SERVICE.</p>
Kernkomponenten	<p>Die in diesem Service beschriebenen Kernkomponenten sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memory ▪ Mainboard ▪ Controller ▪ Grafikkarte ▪ Festplatte ▪ Backplane ▪ Netzteil ▪ Lüfter <p>LTEC SERVICE hält die Kernkomponenten während der Laufzeit der Garantiefrist auf Abruf an Lager. Sollte eine Komponente in der Originalen Ausführung nicht mehr beschaffbar sein, wird sie durch eine gleichwertige oder bessere Alternative ersetzt.</p>
Geschäftszeiten	<p>Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)</p>
Reaktionszeiten	<p>Bei klar identifizierter fehlerhafter Komponente bis 16:00 h wird der Ersatz am selben Tag im Servicecenter versendet und trifft am folgenden Werktag am Standort des defekten Systems ein.</p>
Leistungsumfang	<p>Der Service beinhaltet den Support zur Identifikation der fehlerhaften Komponente und die Lagerhaltung der Kernkomponenten, damit bei Abruf ohne Verzögerung eine Ersatzkomponente an den Standort des defekten Systems gesendet werden kann. Ausserdem sind die Lieferkosten zum Standort des defekten Systems enthalten.</p>
Rücklieferung	<p>Der Kunde ist verpflichtet das fehlerhafte Produkt innerhalb von fünf Arbeitstagen unter Angabe der Ticket-Nummer an das LTEC SERVICE-Center zu senden. Der Kunde ist für die geeignete Versandverpackung verantwortlich und übernimmt die Kosten für den Versand an das LTEC SERVICE-Center. Ausgetauschte, defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der LITTLEBIT Technology AG über.</p>

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Servicebeschränkungen	<p>Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen • Probleme im Zusammenhang mit Software und Netzwerken • Alle Komponenten die per Definition in diesem Dokument nicht zu den Kernkomponenten gehören. <p>Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Verwendung von Peripheriegeräten • unsachgemässe Nutzung oder Bedienungsfehler • Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung • Reparaturversuche seitens des Kunden oder Dritter ohne Autorisierung durch den Hersteller • fehlerhafte Wartung seitens Dritter • Störungen der Geräte bei Stromausfall, Ableitströmen, fehlender EMV-Verkabelung (Elektromagnetische Verträglichkeit) oder durch ähnliche Gründe • Unfälle, Sturm, Blitz, Feuer, Wasser oder andere Flüssigkeiten, sonstige Naturkatastrophen, Diebstahl, Aufruhr, Plünderung, Kriegseinwirkungen oder andere Fälle höherer Gewalt • den Gebrauch von Fremdkomponenten • nicht autorisierte Systemveränderungen • BIOS-Versionen/Firmware-Updates/Programme zur Fehlerbeseitigung jeglicher Art (z.B. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc. • nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung • ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden <p>Weist das betroffene System mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf den Voraustausch in Bezug auf diesen Schaden.</p> <p>In diesem Fall behält sich LTEC SERVICE vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.</p> <p>Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.</p>
Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss	<p>Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.</p>
Dauer	<p>Der Voraustausch Service für Kernkomponenten beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der im Artikel definierten Frist.</p>

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Installations-Service

Der Installations-Service ermöglicht eine unverzügliche Inbetriebnahme eines neuen axxiv Systems durch den Nutzer. Es werden Vorinstallationen im gewünschten Umfang auf dem System vorgenommen, sowie benutzerspezifische Einstellungen, wie Benutzernamen oder Aktivierungsschlüssel eingegeben, damit das System nach Auslieferung sofort produktiv genutzt werden kann.

Vorteile

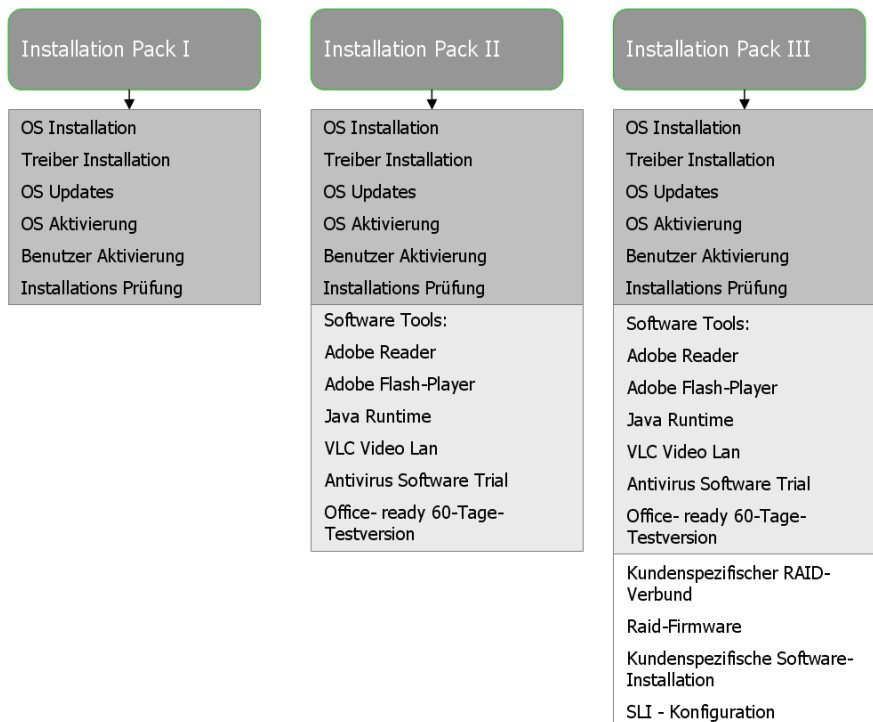
- Sofortige produktive Nutzung des Systems
- Einbezug aller aktuellen Updates in die Installation
- Fachmännische Vorbereitung des Systems

Wichtigste Leistungen

- Installationen gemäss Produktspezifikation
- Rechtlich konforme Handhabung von Produkt-Lizenzen
- Installations-Prüfung

Wählen Sie das passende Produkt:

Der Installations-Service wird nach Umfang und Komplexitätsgrad in drei Produkte unterteilt:



Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale Installations-Service

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	<p>Der Installations-Service ist in dieser Dokumentation definiert und wird vor Auslieferung des Systems im gewünschten Umfang vorgenommen. Der Installations-Service wird ausschliesslich auf Systemen der Marke axxiv vorgenommen. Er wird für die Produktgruppen Notebook, PC, Workstation und Server angeboten.</p>
Erwerbzeitpunkt	<p>Der Installations-Service kann nur im Zusammenhang mit dem Kauf eines axxiv Systems erworben werden.</p>
Erfüllungsort	<p>Der Installations-Service wird am Firmenstandort Hünenberg ausgeführt.</p>
Leistungsumfang	<p>Der Installations-Service beinhaltet die Installation der definierten Software-Produkte, sowie deren Konfiguration mit benutzerspezifischen Einstellungen und der Aktivierung.</p> <p>Im Rahmen des Installations-Services werden ausschliesslich Betriebssysteme installiert, welche vom Hersteller gewartet werden (Updates, Servicepacks).</p> <p>Lizenz-Software die im Rahmen des Installations-Services auf das System geladen werden soll wird immer mit Original-Schlüssel aktiviert.</p> <p>LTEC SERVICE stellt lizenzfreie Zusatzsoftware zur Verfügung. Diese wird gemäss Auftrag vom Kunden ergänzt.</p> <p>LTEC SERVICE verpflichtet sich, die kundenspezifischen Zugangsdaten und Aktivierungscodes zu schützen beziehungsweise vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das LTEC SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff und gegen unbefugte Weitergabe, sowie gegen gesetzeswidrige Löschung. Die Anweisungen, die der Kunde hinsichtlich der Verarbeitung der Daten erteilt, liegen in seiner Verantwortung.</p>
Servicebeschränkungen	<p>Vom Installations-Service ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration von nicht legal erworbenen Softwareanwendungen. • Installation und Konfiguration von Softwareanwendungen die in den Installations-Services nicht genannt werden. • Software-Support für die im Rahmen des Installations-Services installierten Produkte. Dieser ist stets Aufgabe des Herstellers. • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen • Probleme im Zusammenhang mit Software und Netzwerken
Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss	<p>Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.</p>
Geschäftszeiten	<p>Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)</p>

VORGEHEN – SO NEHMEN SIE DEN AXXIV SERVICE IN ANSPRUCH

Melden Sie uns den Service-/Garantiefall telefonisch oder per E-Mail an:

TELEFON 0900 85 28 28 (2 Min. gratis/danach CHF 2,50/Min.)

EMAIL support@ltec-service.ch

Unsere Service-Techniker nehmen alle notwendigen Informationen zum Fall auf, erstellen eine erste Fehlerdiagnose und teilen dem Service-Fall eine Ticket-Nr. zu. Sie erhalten gleichzeitig alle weiteren Anweisungen, wie Sie vorgehen sollen.

Zur Anmeldung eines Service-Falls halten Sie bitte folgende Informationen bereit:

- Marke und Typ des defekten Gerätes
- die Seriennummer des defekten Gerätes
- Beschreibung des Fehlers
- Ihre komplette Adresse
- den Standort des Gerätes
- die Telefonnummer, unter der Sie erreichbar sind