



[SERVICE GUIDE]

axxiv.



[Littlebit Technology AG]
[2010]

TABLE DES MATIÈRES

<u>LITTLEBIT SERVICE</u>	#2
CONTROLE DE LA DURÉE DE GARANTIE	#2
<u>GARANTIE STANDARD</u>	#3
<u>GARANTIE STANDARD POUR LES SYSTÈMES</u>	#4
<u>EXTENSIONS DE SERVICE POUR LES SYSTÈMES AXXIV</u>	#7
VUE D'ENSEMBLE DES EXTENSIONS DE SERVICE DES SYSTÈMES AXXIV	#8
EXTENSION DE GARANTIE (BRING-IN)	#10
SERVICE D'ENLÈVEMENT ET DE LIVRAISON EN RETOUR	#15
SERVICE SUR PLACE DANS LES 4H	#20
SERVICE SUR PLACE LE JOUR OUVRABLE SUIVANT	#25
SERVICE SUR PLACE DANS LES DEUX JOURS OUVRABLES SUIVANTS	#30
SERVICE D'ÉCHANGE EN AVANCE POUR LES COMPOSANTS CLÉS	#35
SERVICE D'INSTALLATION	#39
<u>MARCHE A SUIVRE EN CAS DE DOMMAGE</u>	#41

LITTLEBIT SERVICE

Chaque jour, d'innombrables articles IT de différents fabricants quittent notre maison. Le fait que les produits IT ont une durée de vie limitée et peuvent tomber en panne est inévitable. Pour être à disposition de nos clients en cas de panne de façon rapide, flexible et sans complications, nous avons mis sur pied un centre de service professionnel: le service LTEC.

Les techniciens de service du LTEC SERVICE ont le savoir-faire et l'expérience nécessaires pour assurer un service central, spécialisé et de haute qualité au siège de l'entreprise dans le canton de Zoug.

ADRESSE	LTEC SERVICE c/o Littlebit Technology AG Längenbold 5 6037 Root
CONTACT	Tel. +41 0900 85 28 28 (CHF 2.50/min. dès la 2ème min) Fax. +41 41 785 11 08 info@ltec-service.ch www.ltec-service.ch
HEURES D'OUVERTURE	Lundi à vendredi 08h00 – 12h00 et 13h30 – 17h30

CONTRÔLE DE LA DURÉE DE GARANTIE

Nous enregistrons le no. de série de tous les produits qui quittent notre maison. Sur www.littlebit.ch vous pouvez contrôler la durée de garantie restante d'un produit simplement en entant le no. de série.

GARANTIE STANDARD

Pendant la durée de la garantie standard, le fabricant est responsable de la réparation ou du remplacement du produit défectueux.

Chaque produit de notre offre a une garantie standard du fabricant. Dans les pays de la communauté européenne, elle est d'au moins 2 ans. Vous trouvez des informations précises sur la durée et la forme du service de garantie d'un produit en tout temps sur www.littlebit.ch dans les informations sur les articles.

DURÉE Elle détermine la durée de la garantie en mois ou en années à partir de la date d'achat.

FORME La forme détermine où le service de garantie est assuré et qui est responsable du transport du produit défectueux.

Les formes suivantes sont habituelles :

Bring-in Le produit défectueux est envoyé ou apporté au centre de service, le renvoi est pris en charge par le centre de service.

Pick-up & return Cette forme comprend en plus un service d'enlèvement, le transport de l'aller et du retour étant pris en charge par le fabricant / le prestataire de service.

OnSite La prestation de garantie est assurée là où le produit se trouve par un technicien de service.

Pour se protéger contre les abus, les fabricants définissent leurs restrictions pour les prestations de garantie.

Les restrictions les plus importantes sont:

- Le no. de série du produit doit être lisible pour que l'on puisse savoir si le défaut est survenu durant la garantie standard.
- Le produit doit être utilisé selon les indications du manuel.
- Les recommandations de soin ont été respectées.
- Le produit défectueux a été protégé et emballé avec soin avant d'être envoyé au centre de service.

Les restrictions individuelles peuvent être lues sur les pages web des différents fabricants.

Pour les demandes de réparation après expiration de la garantie, le client prend en charge les coûts du travail et des pièces ainsi que tous les autres frais qui découlent de la réparation.

GARANTIE STANDARD POUR LES SYSTÈMES AXXIV

Notre but est de garantir une disponibilité et productivité maximale de chaque système axxiv. Les systèmes axxiv sont vendus avec une excellente garantie standard. Si une question ou un problème survient avec un système axxiv, nous mettons tout en œuvre pour y répondre rapidement et sans complication.

La garantie comprend la réparation gratuite, le remplacement de l'appareil ou de certaines pièces de l'appareil lorsqu'un défaut hardware survient durant la garantie en raison de matériel défectueux ou d'erreurs de montage.

Si la garantie standard ne suffit pas à l'utilisateur, il peut atteindre le niveau de sécurité et de productivité dont il a besoin grâce aux upgrades et extensions de service.

Les différents groupes de produits axxiv ont la garantie standard suivante :

Systèmes axxiv	Garantie Standard	
	Durée	Forme
Notebook	2 ans	bring-in
PC	2 ans	bring-in
Stations de travail incl. Quintar Serie	3 ans	bring-in
Serveur	3 ans	bring-in

Caractéristiques des prestations de service de la garantie standard pour les systèmes axxiv

Éléments du service	Description du service
Annonce du cas de panne	La garantie standard est définie dans cette documentation et devient active et valide automatiquement après l'achat du système.
Diagnostic & Support	Lors de l'annonce de la panne, le centre de SERVICE LTEC donne un no. de ticket. Ce no. est attribué à l'appareil en plus du no. de série et sert à identifier le cas en tout temps. Par le no. de support dédié du centre de SERVICE LTEC, le client obtient du support par téléphone. Le technicien de service fait un diagnostic à distance. De plus, l'accès au système en panne est rendu possible par des outils électroniques pour le support à distance. Si une solution ne peut pas être trouvée de cette manière, le client obtient du support au sujet du service bring-in défini.
Envoi au centre de Service-Center	En cas de problèmes techniques qui ne peuvent pas être réglés par support à distance, le client envoie le produit défectueux avec le no. de ticket au centre de service LTEC. Le client est responsable d'emballer la marchandise correctement et de sauvegarder ses données auparavant. Le service LTEC ne peut pas être tenu responsable de perte de données ou de violation de la loi sur la protection des données. Les coûts de l'envoi au centre de service sont pris en charge par le client.
Réparation	Le service LTEC effectue toutes les réparations nécessaires ou l'échange de composants, respectivement de tout l'appareil, jusqu'à ce que le produit fonctionne à nouveau normalement. La réparation est effectuée par un spécialiste de service formé selon les standards de qualités du service LTEC.
Matériel	Le service LTEC met à disposition toutes les pièces et tout le matériel nécessaire à la maintenance du produit à réparer. Si des pièces nécessaires à la réparation ne sont pas disponibles, les options suivantes sont proposées : - le client obtient un produit successeur de même valeur ou une alternative de même valeur - le client attend jusqu'à ce que le produit original commandé soit à nouveau disponible. Les composants défectueux échangés deviennent, après l'échange, propriété de LITTLEBIT Technology AG.
Retour	Le service LTEC renvoie le produit réparé au client. Le centre de service prend en charge les frais de transport de retour.
Heures d'ouverture	Le centre de service LTEC peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes: Lundi-vendredi: 08h00 – 12h00 / 13h30 – 17h30 (à l'exception des jours fériés officiels en Suisse).
Temps de réaction	Pour les réparations standard, le centre de service n'a besoin que de max. cinq (5) jours ouvrables. Des erreurs récurrentes peuvent nécessiter des temps de réparation supplémentaires. La durée totale est calculée en jours ouvrables complets depuis le moment de l'enregistrement du produit dans le centre de service jusqu'au retour du produit réparé.
Lieu d'exécution	Les réparations se font, pour la garantie Bring-in, au siège central de l'entreprise à Hünenberg.
Prestations	La garantie comprend la réparation gratuite, le remplacement de l'appareil ou le remplacement de certaines pièces de l'appareil, lorsque pendant le temps de garantie stipulé, des défauts hardware surviennent à cause de matériel défectueux ou d'erreur de montage.
	Il peut arriver qu'un upgrade soit nécessaire pour continuer à utiliser les composants. Dans ce cas, le service LTEC propose au client la pièce d'échange la mieux adaptée.
	Le service LTEC s'engage à protéger les données des clients et à les traiter de manière confidentielle. De plus, le centre de service LTEC met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données d'un accès ou une transmission non-autorisés ainsi que contre un effacement illégal. Les consignes que le client donne concernant le traitement des données sont de sa responsabilité.

Éléments du service	Description du service
Restrictions de service	<p>Ne sont fondamentalement pas couverts par le service:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'installation et la configuration du système d'exploitation ou autre, d'autres applications software sur les composants défectueux. • Recherche d'erreur pour des problèmes de réseau et de compatibilité • Problèmes en rapport avec des softwares et des réseaux • Mise à disposition d'un appareil de remplacement pour le temps durant lequel le produit défectueux est réparé. • Composants et accessoires étrangers, produits consommables, pièces d'usures tels qu'accus etc.. Pour ces derniers, les stipulations de garantie des différents fabricants sont valables. Ils peuvent être remplacés au cas par cas. <p>De plus, sont exclus les dommages causés par:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation d'appareils périphériques • Une utilisation non appropriée ou erreur d'utilisation • Le non-respect du mode d'emploi • Des tentatives de réparation du client ou d'un tiers sans autorisation du fabricant • Une maintenance erronée d'un tiers • Des pannes de l'appareil venant de panne de courant, de courant de fuite, absence de compatibilité électromagnétique du câblage ou d'autres raisons similaires • Accidents, tempête, foudre, feu, eau ou autres liquides, autres catastrophes naturelles, vol, émeute, pillage, action de guerre ou d'autres cas de grande violence. • L'utilisation de composants étrangers • Des modifications du système non-autorisées • Versions de BIOS/updates Firmware/programmes de dépannage en tout genre (p.ex. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • L'élimination de fonctions de sécurité, l'effacement de mots de passe etc. • L'utilisation non appropriée de la capacité ou de la performance de la machine • Un environnement d'utilisation non approprié chez le client <p>Si l'appareil reçu par le service LTEC présente au moins deux manquements dont un seul est couvert par le service, il n'a droit à la réparation que de ce dommage.</p> <p>Dans ce cas, le service LTEC se réserve le droit de proposer plusieurs options dans le cadre d'un devis pour la procédure à venir ainsi que de facturer les coûts de traitement correspondants.</p> <p>Lorsque le produit se trouve en dehors de la Suisse, le service ne peut s'effectuer qu'à distance (l'accès devant être assuré par le client) ou en échange de l'envoi et du retour payant (le client prend en charge les coûts de livraison, de douane et de TVA). Des dispositions spéciales s'appliquent pour l'Allemagne et l'Autriche.</p>
Restriction / exclusion de la responsabilité	<p>LITTLEBIT Technology AG décline toute responsabilité pour des dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pour les coûts qui découlent de la récupération, reprogrammation ou reproduction de programmes ou de données ou par suite de violation de la confidentialité de données, pertes professionnelles en tout genre, pertes de gain, de chiffre d'affaires ou compressions de gain qui découlent de la violation des devoirs de LITTLEBIT Technology AG selon la prestation de service ou de garantie.</p>
Durée	<p>La garantie standard débute dès la date d'achat et est valable jusqu'à l'expiration du délai défini dans l'article.</p>

EXTENSIONS DE SERVICE POUR LES SYSTÈMES AXXIV

La disponibilité et productivité maximales de chaque système axxiv est notre but. Les systèmes axxiv ont une excellente garantie standard. Toutefois, si celle-ci ne suffisait pas, elle peut être complétée avec les extensions de service jusqu'au niveau de sécurité désiré. L'utilisateur ne doit pas se décider tout de suite, des upgrades de services sont aussi possibles par la suite.

Les extensions de service peuvent être achetées jusqu'aux moments suivants:

- **directement lors de l'achat du système**

Pour les utilisateurs qui savent ce qu'ils veulent, les extensions de service sont à ce moment très avantageuses.

- **Jusqu'à max. 90 jours après l'achat du système**

La deuxième possibilité d'achat laisse à l'utilisateur un délai de réflexion de 90 jours. L'utilisateur peut ainsi se décider sans pression de temps pour le niveau de service parfaitement adapté.

- **au moment de la survenue du défaut**

Avantage clair de cette variante: tant que le système fonctionne parfaitement, il n'y a aucun coût. Si un cas de service devait pourtant arriver, l'utilisateur peut encore se décider pour le service qui correspond à ses exigences. Libre choix – service total.

Extension maximale des services des systèmes axxiv

Groupe de produit axxiv	Garantie Standard		Durée maximale des extensions de service en option en années			
	Durée	Forme	Extensions de garantie (Bring-in)	Service d'enlèvement et de livraison en retour	Service sur place	Service d'échange en avance pour les composants de base
Notebook	2	bring-in	3	3	n/a	n/a
PC	2	bring-in	3	3	n/a	n/a
Stations de travail	3	bring-in	5	5	5	5
Serveur	3	bring-in	5	5	5	5

Vue d'ensemble des extension de service des systèmes axxiv

Type de service	No. d'article	Durée de la validité	Peut être acheté pour				Moment de l'achat	
			Notebooks	PC	Stations de travail	Serveur	Lors de l'achat du système	Jusqu'à max. 90 jours après l'achat du système
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-WEX-NB-1y	12 mois	•				•	
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-WEX-NB-1y-AS	12 mois	•					•
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-WEX-PC-1y	12 mois		•			•	
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-WEX-PC-1y-AS	12 mois		•				•
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-W1D-SV-1y	12 mois			•	•	•	
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-W1D-SV-2y	24 mois			•	•	•	
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-W1D-SV-1y-AS	12 mois			•	•		•
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-W1D-SV-2y-AS	24 mois			•	•		•
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP1-P&R-1y	12 mois	•	•			•	
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP1-P&R-2y	24 mois	•	•			•	
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP1-P&R-3y	36 mois	•	•			•	
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP1-P&R-RMA	par cas	•	•				•
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-1y	12 mois			•	•	•	
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-2y	24 mois			•	•	•	
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-3y	36 mois			•	•	•	
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-4y	48 mois			•	•	•	
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-5y	60 mois			•	•	•	
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-1y-AS	12 mois			•	•		•
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-2y-AS	24 mois			•	•		•
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-3y-AS	36 mois			•	•		•
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-4y-AS	48 mois			•	•		•
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-5y-AS	60 mois			•	•		•
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-RMA	par cas			•	•		•
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-1y	12 mois			•	•	•	
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-2y	24 mois			•	•	•	
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-3y	36 mois			•	•	•	
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-4y	48 mois			•	•	•	
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-5y	60 mois			•	•	•	
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-1y-AS	12 mois			•	•		•
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-2y-AS	24 mois			•	•		•
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-3y-AS	36 mois			•	•		•
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-4y-AS	48 mois			•	•		•
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-5y-AS	60 mois			•	•		•
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-RMA	par cas			•	•		•
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-1y	12 mois			•	•	•	
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-2y	24 mois			•	•	•	
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-3y	36 mois			•	•	•	
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-4y	48 mois			•	•	•	
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-5y	60 mois			•	•	•	
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-1y-AS	12 mois			•	•		•
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-2y-AS	24 mois			•	•		•
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-3y-AS	36 mois			•	•		•
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-4y-AS	48 mois			•	•		•
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-5y-AS	60 mois			•	•		•

Type de service	No. d'article	Durée de la validité	Peut être acheté pour				Moment de l'achat	
			Notebooks	PC	Stations de travail	Serveur	Lors de l'achat du système Jusqu'à max. 90 jours après l'achat du système	Au moment de l'apparition du défaut du produit
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-RMA	par cas			•	•		•
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-1y	12 mois			•	•	•	
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-2y	24 mois			•	•	•	
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-3y	36 mois			•	•	•	
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-4y	48 mois			•	•	•	
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-5y	60 mois			•	•	•	
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-1y-AS	12 mois			•	•		•
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-2y-AS	24 mois			•	•		•
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-3y-AS	36 mois			•	•		•
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-4y-AS	48 mois			•	•		•
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-5y-AS	60 mois			•	•		•
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-1y	12 mois			•	•	•	
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-2y	24 mois			•	•	•	
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-3y	36 mois			•	•	•	
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-4y	48 mois			•	•	•	
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-5y	60 mois			•	•	•	
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-1y-AS	12 mois			•	•		•
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-2y-AS	24 mois			•	•		•
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-3y-AS	36 mois			•	•		•
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-4y-AS	48 mois			•	•		•
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-5y-AS	60 mois			•	•		•
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-RMA	par cas			•	•		•
Installation du système d'exploitation désiré	LTC-INST-Pack-I	-	•	•	•	•	•	
Installation du système d'exploitation, de divers outils et Freeware	LTC-INST-Pack-II	-	•	•	•	•	•	
Installation du système d'exploitation, de la configuration RAID ou SLI	LTC-INST-Pack-III	-	•	•	•	•	•	

Extensions de service pour les systèmes axxiv

Extension de garantie (Bring-in)

Les systèmes axxiv ont déjà une excellente garantie standard. Toutefois, si cette garantie standard ne suffisait pas pour couvrir les besoins individuels, elle peut être étendue avec les extensions de garantie.

L'extension de garantie comprend la réparation gratuite, le remplacement de l'appareil ou le certaines parties, lorsque, pendant le délai de garantie, un défaut hardware survient en raison d'un défaut du matériel ou d'une erreur de montage.

Avantages

- Haute rentabilité de l'investissement IT
- Sécurité de la disponibilité et productivité maximale au-delà de la garantie standard
- Service et support de haute qualité directement du fabricant
- Solution avantageuse

Prestations les plus importantes

- Diagnostic de panne et support technique par téléphone par le no. de support dédié
- Y compris temps de travail et pièces de rechange
- Temps de réaction courts et réparation rapide
- Réponse téléphonique dans votre langue

Groupe de produit axxiv	Garantie Standard		Extension de garantie (Bring-in)
	Durée	Forme	Durée maximale en années
Notebook	2	bring-in	3
PC	2	bring-in	3
Stations de travail	3	bring-in	5
Serveur	3	bring-in	5

Choisissez le produit adéquat:

Type de service	No. d'article	Durée de la validité	Peut être acheté pour				Moment de l'achat	
			Notebooks	PC	Stations de travail	Serveur	Lors de l'achat du système	Jusqu'à max. 90 jours après l'achat du système
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-WEX-NB-1y	12 mois	•				•	
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-WEX-NB-1y-AS	12 mois	•					•
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-WEX-PC-1y	12 mois		•			•	
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-WEX-PC-1y-AS	12 mois		•				•
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-W1D-SV-1y	12 mois			•	•	•	
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-W1D-SV-2y	24 mois			•	•	•	
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-W1D-SV-1y-AS	12 mois			•	•		•
Extension de garantie (Bring-in)	LTC-W1D-SV-2y-AS	24 mois			•	•		•

Extensions de service pour les systèmes axxiv

Prestations de l'extension de garantie (Bring-in)

Éléments du service	Description du service
Annonce du cas de panne	<p>L'extension de garantie (Bring-in) est définie dans cette documentation et devient active et valide automatiquement après l'achat.</p> <p>Lors de l'annonce de la panne, le centre de SERVICE LTEC donne un no. de ticket. Ce no. est attribué à l'appareil en plus du no. de série et sert à identifier le cas en tout temps.</p>
Diagnostic & Support	<p>Par le no. de support dédié du centre de SERVICE LTEC, le client obtient du support par téléphone. Le technicien de service fait un diagnostic à distance. De plus, l'accès au système en panne est rendu possible par des outils électroniques pour le support à distance. Si une solution ne peut pas être trouvée de cette manière, le client obtient du support au sujet du service bring-in défini.</p>
Envoi au centre de service	<p>En cas de problèmes techniques qui ne peuvent pas être réglés par support à distance, le client envoie le produit défectueux avec le no. de ticket au centre de service LTEC. Le client est responsable d'emballer la marchandise correctement et de sauvegarder ses données auparavant. Le service LTEC ne peut pas être tenu responsable de perte de données ou de violation de la loi sur la protection des données. Les coûts de l'envoi au centre de service sont pris en charge par le client.</p>
Réparation	<p>Le service LTEC effectue toutes les réparations nécessaires ou l'échange de composants, respectivement de tout l'appareil, jusqu'à ce que le produit fonctionne à nouveau normalement. La réparation est effectuée par un spécialiste de service formé selon les standards de qualités du service LTEC.</p>
Matériel	<p>Le service LTEC met à disposition toutes les pièces et tout le matériel nécessaire à la maintenance du produit à réparer.</p> <p>Si des pièces nécessaires à la réparation ne sont pas disponibles, les options suivantes sont proposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le client obtient un produit successeur de même valeur ou une alternative de même valeur - le client attend jusqu'à ce que le produit original commandé soit à nouveau disponible. <p>Les composants défectueux échangés deviennent, après l'échange, propriété de LITTLEBIT Technology AG.</p>
Retour	<p>Le service LTEC renvoie le produit réparé au client. Le centre de service prend en charge les frais de transport de retour.</p>
Heures d'ouverture	<p>Le centre de service LTEC peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes: Lundi-vendredi: 08h00 – 12h00 / 13h30 – 17h30 (à l'exception des jours fériés officiels en Suisse).</p>
Temps de réaction	<p>Pour les réparations standard, le centre de service n'a besoin que de max. cinq (5) jours ouvrables. Des erreurs récurrentes peuvent nécessiter des temps de réparation supplémentaires. La durée totale est calculée en jours ouvrables complets depuis le moment de l'enregistrement du produit dans le centre de service jusqu'au retour du produit réparé.</p>
Lieu d'exécution	<p>Les réparations se font, pour la garantie Bring-in, au siège central de l'entreprise à Hünenberg.</p>

Eléments du service	Description du service
Prestations	<p>La garantie comprend la réparation gratuite, le remplacement de l'appareil ou le remplacement de certaines pièces de l'appareil, lorsque pendant le temps de garantie stipulé, des défauts hardware surviennent en raison de matériel défectueux ou d'erreur de montage.</p> <p>Il peut arriver qu'un upgrade soit nécessaire pour continuer à utiliser les composants. Dans ce cas, le service LTEC propose au client la pièce d'échange la mieux adaptée.</p> <p>Le service LTEC s'engage à protéger les données des clients et à les traiter de manière confidentielle. De plus, le centre de service LTEC met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données d'un accès ou une transmission non-autorisés ainsi que contre un effacement illégal. Les consignes que le client donne concernant le traitement des données sont de sa responsabilité.</p>
Restrictions de service	<p>Ne sont fondamentalement pas couverts par le service:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'installation et la configuration du système d'exploitation ou autre, d'autres applications software sur les composants défectueux. • Recherche d'erreur pour des problèmes de réseau et de compatibilité • Problèmes en rapport avec des softwares et des réseaux • Mise à disposition d'un appareil de remplacement pour le temps durant lequel le produit défectueux est réparé. • Composants et accessoires étrangers, produits consommables, pièces d'usures tels qu'accus etc.. Pour ces derniers, les stipulations de garantie des différents fabricants sont valables. Ils peuvent être remplacés au cas par cas. <p>De plus, sont exclus les dommages causés par:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation d'appareils périphériques • Une utilisation non appropriée ou erreur d'utilisation • Le non-respect du mode d'emploi • Des tentatives de réparation du client ou d'un tiers sans autorisation du fabricant • Une maintenance erronée d'un tiers • Des pannes de l'appareil venant de panne de courant, de courant de fuite, absence de compatibilité électromagnétique du câblage ou d'autres raisons similaires • Accidents, tempête, foudre, feu, eau ou autres liquides, autres catastrophes naturelles, vol, émeute, pillage, action de guerre ou d'autres cas de grande violence. • L'utilisation de composants étrangers • Des modifications du système non-autorisées • Versions de BIOS/updates Firmware/programmes de dépannage en tout genre (p.ex. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • L'élimination de fonctions de sécurité, l'effacement de mots de passe etc. • L'utilisation non appropriée de la capacité ou de la performance de la machine • Un environnement d'utilisation non approprié chez le client <p>Si l'appareil reçu par le service LTEC présente au moins deux manquements dont un seul est couvert par le service, il n'a droit à la réparation que de ce dommage. Dans ce cas, le service LTEC se réserve le droit de proposer plusieurs options dans le cadre d'un devis pour la procédure à venir ainsi que de facturer les coûts de traitement correspondants.</p> <p>Lorsque le produit se trouve en dehors de la Suisse, le service ne peut s'effectuer qu'à distance (l'accès devant être assuré par le client) ou en échange de l'envoi et du retour payant (le client prend en charge les coûts de livraison, de douane et de TVA). Des dispositions spéciales s'appliquent pour l'Allemagne et l'Autriche.</p>

Eléments du service	Description du service
Restriction / exclusion de la responsabilité	LITTLEBIT Technology AG décline toute responsabilité pour des dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pour les coûts qui découlent de la récupération, reprogrammation ou reproduction de programmes ou de données ou par suite de violation de la confidentialité de données, pertes professionnelles en tout genre, pertes de gain, de chiffre d'affaires ou compressions de gain qui découlent de la violation des devoirs de LITTLEBIT Technology AG selon la prestation de service ou de garantie.
Durée	L'extension de garantie débute au moment de l'achat et est valable jusqu'à la date mentionnée dans l'article.

Extension de service pour les systèmes axxiv

Service d'enlèvement et de livraison en retour

Les systèmes axxiv ont déjà une excellente garantie standard. Toutefois, si cette garantie standard ne suffisait pas pour couvrir les besoins individuels, elle peut être étendue avec le service d'enlèvement et livraison en retour.

Le service d'enlèvement et livraison en retour est très confortable : le produit doit simplement être annoncé pour une réparation au centre de service LTEC. Il est enlevé par le service LTEC, réparé ou remplacé et livré en retour en état de marche à son lieu d'utilisation. Sont compris dans le service le service d'enlèvement et de livraison en retour, la réparation, les pièces de rechange nécessaires et le temps de travail du technicien de service.

Avantages

- Solution avantageuse et fiable pour les produits qui sont utilisés dans des environnements où la durée de la réparation n'a pas une importance capitale.
- Délégation confortable du confort
- Service et support de haute qualité directement du fabricant
- Coûts d'entretien planifiables

Prestations les plus importantes

- Diagnostic de panne et support technique par téléphone par le no. de support dédié
- Y compris temps de travail et pièces de rechange
- Temps de réaction courts et réparation rapide
- Réponse téléphonique dans votre langue

Groupe de produit axxiv	Garantie Standard		Extension de garantie (Bring-in)
	Durée	Forme	Durée maximale en années
Notebook	2	bring-in	3
PC	2	bring-in	3
Stations de travail	3	bring-in	5
Serveur	3	bring-in	5

Choisissez le produit adéquat:

Type de service	No. d'article	Durée de la validité	Peut être acheté pour				Moment de l'achat		
			Notebooks	PC	Stations de travail	Serveur	lors de l'achat du système	jusqu'à max. 90 jours après l'achat du système	au moment de l'apparition du défaut du produit
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP1-P&R-1y	12 mois	•	•			•		
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP1-P&R-2y	24 mois	•	•			•		
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP1-P&R-3y	36 mois	•	•			•		
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP1-P&R-RMA	par cas	•	•					•
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-1y	12 mois			•	•	•		
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-2y	24 mois			•	•	•		
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-3y	36 mois			•	•	•		
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-4y	48 mois			•	•	•		
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-5y	60 mois			•	•	•		
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-1y-AS	12 mois			•	•		•	
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-2y-AS	24 mois			•	•		•	
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-3y-AS	36 mois			•	•		•	
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-4y-AS	48 mois			•	•		•	
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-5y-AS	60 mois			•	•		•	
Service d'enlèvement et de livraison en retour	LTC-WP&R-RMA	par cas			•	•			•

Extensions de service pour les systèmes axxiv

Prestations du service d'enlèvement et de livraison en retour

Éléments du service	Description du service
	<p>Le service d'enlèvement et de livraison en retour est défini dans cette documentation et est automatiquement activé et valable après l'achat.</p>
Annonce du cas de panne	<p>Lors de l'annonce de la panne, le centre de SERVICE LTEC donne un no. de ticket. Ce no. est attribué à l'appareil en plus du no. de série et sert à identifier le cas en tout temps.</p>
Diagnostic & Support	<p>Par le no. de support dédié du centre de SERVICE LTEC, le client obtient du support par téléphone. Le technicien de service fait un diagnostic à distance. De plus, l'accès au système en panne est rendu possible par des outils électroniques pour le support à distance. Si une solution ne peut pas être trouvée de cette manière, le client obtient du support au sujet du service d'enlèvement et de livraison en retour.</p>
Enlèvement	<p>Le de problèmes techniques qui ne peuvent pas être réglés à distance, le service LTEC donne immédiatement l'ordre à un partenaire logistique d'enlever le produit défectueux. Le client est responsable de sauvegarder les données et d'emballer le produit de façon adéquate. LTEC SERVICE ne peut pas être tenu responsable en cas de perte de données ou de violation de la loi sur la protection des données. L'enlèvement fait partie du paquet de service et ne doit donc pas être payé séparément.</p>
Réparation	<p>Le service LTEC effectue toutes les réparations nécessaires ou l'échange de composants, respectivement de tout l'appareil, jusqu'à ce que le produit fonctionne à nouveau normalement. La réparation est effectuée par un spécialiste de service formé selon les standards de qualités du service LTEC.</p>
Matériel	<p>Le service LTEC met à disposition toutes les pièces et tout le matériel nécessaire à la maintenance du produit à réparer. Si des pièces nécessaires à la réparation ne sont pas disponibles, les options suivantes sont proposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le client obtient un produit successeur de même valeur ou une alternative de même valeur - le client attend jusqu'à ce que le produit original commandé soit à nouveau disponible. <p>Les composants défectueux échangés deviennent, après l'échange, propriété de LITTLEBIT Technology AG.</p>
Retour	<p>Le service LTEC renvoie le produit réparé au client. La livraison en retour fait partie du paquet de service et ne doit donc pas être payée séparément.</p>
Heures d'ouverture	<p>Le centre de service LTEC peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes: Lundi-vendredi: 08h00 – 12h00 / 13h30 – 17h30 (à l'exception des jours fériés officiels en Suisse).</p>
Temps de réaction	<p>La durée totale de ce service est en principe entre trois et sept jours ouvrables. Des erreurs récurrentes peuvent conduire à une prolongation du temps de réparation. La durée totale est calculée en jours ouvrables depuis l'enlèvement chez le client jusqu'à la livraison du produit réparé en retour chez le client.</p>
Lieu d'exécution	<p>Les réparations se font, pour la garantie de service d'enlèvement et de livraison en retour, au siège central de l'entreprise à Hünenberg.</p>

Eléments du service	Descriptions du service
Prestations	<p>Le service comprend l'enlèvement, la réparation gratuite, le remplacement de l'appareil ou de certaines pièces de l'appareil, ainsi que la livraison en retour, lorsque durant le temps de garantie, un défaut hardware survient en raison de matériel défectueux ou d'erreur de montage.</p> <p>Il peut arriver qu'un upgrade soit nécessaire pour continuer à utiliser les composants. Dans ce cas, le service LTEC propose au client la pièce d'échange la mieux adaptée.</p> <p>Le service LTEC s'engage à protéger les données des clients et à les traiter de manière confidentielle. De plus, le centre de service LTEC met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données d'un accès ou une transmission non-autorisés ainsi que contre un effacement illégal. Les consignes que le client donne concernant le traitement des données sont de sa responsabilité.</p>
Restrictions de service	<p>Ne sont fondamentalement pas couverts par le service:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'installation et la configuration du système d'exploitation ou autre, d'autres applications software sur les composants défectueux. • Recherche d'erreur pour des problèmes de réseau et de compatibilité • Problèmes en rapport avec des softwares et des réseaux • Mise à disposition d'un appareil de remplacement pour le temps durant lequel le produit défectueux est réparé. • Composants et accessoires étrangers, produits consommables, pièces d'usures tels qu'accus etc.. Pour ces derniers, les stipulations de garantie des différents fabricants sont valables. Ils peuvent être remplacés au cas par cas. <p>De plus, sont exclus les dommages causés par:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation d'appareils périphériques • Une utilisation non appropriée ou erreur d'utilisation • Le non-respect du mode d'emploi • Des tentatives de réparation du client ou d'un tiers sans autorisation du fabricant • Une maintenance erronée d'un tiers • Des pannes de l'appareil venant de panne de courant, de courant de fuite, absence de compatibilité électromagnétique du câblage ou d'autres raisons similaires • Accidents, tempête, foudre, feu, eau ou autres liquides, autres catastrophes naturelles, vol, émeute, pillage, action de guerre ou d'autres cas de grande violence. • L'utilisation de composants étrangers • Des modifications du système non-autorisées • Versions de BIOS/updates Firmware/programmes de dépannage en tout genre (p.ex. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • L'élimination de fonctions de sécurité, l'effacement de mots de passe etc. • L'utilisation non appropriée de la capacité ou de la performance de la machine • Un environnement d'utilisation non approprié chez le client <p>Si l'appareil reçu par le service LTEC présente au moins deux manquements dont un seul est couvert par le service, il n'a droit à la réparation que de ce dommage.</p> <p>Dans ce cas, le service LTEC se réserve le droit de proposer plusieurs options dans le cadre d'un devis pour la procédure à venir ainsi que de facturer les coûts de traitement correspondants.</p> <p>Lorsque le produit se trouve en dehors de la Suisse, le service ne peut s'effectuer qu'à distance (l'accès devant être assuré par le client) ou en échange de l'envoi et du retour payant (le client prend en charge les coûts de livraison, de douane et de TVA). Des dispositions spéciales s'appliquent pour l'Allemagne et l'Autriche.</p>

Éléments du service	Description du service
Restriction / exclusion de la responsabilité	LITTLEBIT Technology AG décline toute responsabilité pour des dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pour les coûts qui découlent de la récupération, reprogrammation ou reproduction de programmes ou de données ou par suite de violation de la confidentialité de données, pertes professionnelles en tout genre, pertes de gain, de chiffre d'affaires ou compressions de gain qui découlent de la violation des devoirs de LITTLEBIT Technology AG selon la prestation de service ou de garantie.
Durée	Le service d'enlèvement et de livraison en retour débute lors de l'achat et est valable jusqu'à la date d'expiration définie dans l'article.

Extensions de service pour systèmes axxiv
Service sur place dans les 4h

Les systèmes axxiv ont déjà une excellente garantie standard. Toutefois, si cette garantie standard ne suffisait pas pour couvrir les besoins individuels, elle peut être étendue avec le service sur place dans les 4 heures.

Le service sur place dans les 4 heures est très confortable : le produit doit simplement être annoncé pour une réparation au centre de service LTEC. Dans un délai de 4 heures, le technicien de service réagit avec le support hardware, l'échange de composants à distance ou sur place, pour autant que la réparation ait été annoncée avant 16h au centre de service LTEC.

Sont compris dans le service la prestation de support, la réparation, les pièces d'échange nécessaires, le temps de travail du technicien de service y compris le temps et les frais de déplacement.

Avantages

- Temps de panne réduits au minimum absolu en cas de panne.
- Le système de doit pas être déplacé de son lieu d'utilisation.
- Service et support de haute qualité directement du fabricant
- Coûts d'entretien planifiables

Prestations les plus importantes

- Diagnostic de panne et support technique par téléphone par le no. de support dédié
- Y compris temps de travail, pièces de rechange et déplacement.
- Réparation rapide sur place

Groupe de produit axxiv	Garantie Standard		Service sur place
	Durée	Forme	Durée maximale en années
Notebook	2 ans	bring-in	n/a
PC	2 ans	bring-in	n/a
Stations de travail	3 ans	bring-in	5
Serveur	3 ans	bring-in	5

Choisissez le produit adéquat:

Type de service	No. d'article	Durée de la validité	Peut être acheté pour				Moment de l'achat	
			Notebooks	PC	Stations de travail	Serveur	lors de l'achat du système	jusqu'à max. 90 jours après l'achat du système
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-1y	12 mois			•	•	•	
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-2y	24 mois			•	•	•	
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-3y	36 mois			•	•	•	
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-4y	48 mois			•	•	•	
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-5y	60 mois			•	•	•	
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-1y-AS	12 mois			•	•		•
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-2y-AS	24 mois			•	•		•
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-3y-AS	36 mois			•	•		•
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-4y-AS	48 mois			•	•		•
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-5y-AS	60 mois			•	•		•
Service sur place dans les 4h	LTC-ONS-4h-RMA	par cas			•	•		•

Extensions de service pour systèmes axxiv

Prestations de service du service sur place dans les 4 heures

Éléments du service	Description du service
	<p>Le service sur place dans les 4 heures est défini dans cette documentation et est automatiquement activé et valide après l'achat.</p>
Annonce du cas de panne	<p>Lors de l'annonce de la panne, le centre de SERVICE LTEC donne un no. de ticket. Ce no. est attribué à l'appareil en plus du no. de série et sert à identifier le cas en tout temps.</p>
Diagnostic & Support	<p>Par le no. de support dédié du centre de SERVICE LTEC, le client obtient du support par téléphone. Le technicien de service fait un diagnostic à distance. De plus, l'accès au système en panne est rendu possible par des outils électroniques pour le support à distance. Si une solution ne peut pas être trouvée de cette manière, le client obtient un support sur place dans les 4 heures (pour une annonce jusqu'à 16h).</p>
Réparation	<p>LTEC SERVICE fait, à l'endroit où se trouve le système défectueux, toutes les réparations nécessaires, les échanges de composants, ou éventuellement l'échange de tout le produit, jusqu'à ce que le produit fonctionne à nouveau dans des conditions normales. La réparation est effectuée par un spécialiste de service formé selon les standards de qualité du service LTEC. Le client est responsable de la sauvegarde préalable de ses données. Le service LTEC ne peut pas être tenu responsable pour la perte de données ou la violation de la loi sur la protection des données.</p>
Matériel	<p>Le service LTEC met à disposition toutes les pièces et tout le matériel nécessaire à la maintenance du produit à réparer. Si des pièces nécessaires à la réparation ne sont pas disponibles, les options suivantes sont proposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le client obtient un produit successeur de même valeur ou une alternative de même valeur - le client attend jusqu'à ce que le produit original commandé soit à nouveau disponible. <p>Les composants défectueux échangés deviennent, après l'échange, propriété de LITTLEBIT Technology AG.</p>
Heures d'ouverture	<p>Le centre de service LTEC peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes: Lundi-vendredi: 08h00 – 12h00 / 13h30 – 17h30 (à l'exception des jours fériés officiels en Suisse).</p>
Temps de réaction	<p>Le temps de réaction de 4 heures s'entend entre l'entrée de la demande de service au centre de service LTEC jusqu'à au plus tard 16h et l'arrivée du technicien qualifié à l'endroit du système à réparer. Si la demande de service arrive au centre de service LTEC après 16h, le service sur place se fera le lendemain matin.</p> <p>Le temps de réaction est garanti en Suisse dans un périmètre de 200 km autour du centre de service LTEC, sauf dans l'un des cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Influence extérieure élémentaire de l'environnement (comme crue, chute de pierres) Empêchement dû aux conditions du trafic (bouchons) Empêchement par des dommages techniques durant le déplacement (accident, défaut du véhicule). <p>Le temps de réaction / durée de déplacement jusqu'à un endroit au Tessin ne peut être garanti que dans les 6 heures.</p>
Lieu d'exécution	<p>Pour le service sur place dans les 4 h, les réparations se font en principe sur le lieu du système à réparer.</p>

Eléments du service	Description du service
Prestations	<p>La garantie comprend la réparation gratuite, le remplacement de l'appareil ou le remplacement de certaines pièces de l'appareil, lorsque pendant le temps de garantie stipulé, des défauts hardware surviennent à cause de matériel défectueux ou d'erreur de montage.</p> <p>Il peut arriver qu'un upgrade soit nécessaire pour continuer à utiliser les composants. Dans ce cas, le service LTEC propose au client la pièce d'échange la mieux adaptée.</p> <p>Le service LTEC s'engage à protéger les données des clients et à les traiter de manière confidentielle. De plus, le centre de service LTEC met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données d'un accès ou une transmission non- autorisés ainsi que contre un effacement illégal. Les consignes que le client donne concernant le traitement des données sont de sa responsabilité</p>
Restrictions de service	<p>Ne sont fondamentalement pas couverts par le service:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'installation et la configuration du système d'exploitation ou autre, d'autres applications software sur les composants défectueux. • Recherche d'erreur pour des problèmes de réseau et de compatibilité • Problèmes en rapport avec des softwares et des réseaux • Mise à disposition d'un appareil de remplacement pour le temps durant lequel le produit défectueux est réparé. • Composants et accessoires étrangers, produits consommables, pièces d'usures tels qu'accus etc.. Pour ces derniers, les stipulations de garantie des différents fabricants sont valables. Ils peuvent être remplacés au cas par cas. <p>De plus, sont exclus les dommages causés par:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation d'appareils périphériques • Une utilisation non appropriée ou erreur d'utilisation • Le non-respect du mode d'emploi • Des tentatives de réparation du client ou d'un tiers sans autorisation du fabricant • Une maintenance erronée d'un tiers • Des pannes de l'appareil venant de panne de courant, de courant de fuite, absence de compatibilité électromagnétique du câblage ou d'autres raisons similaires • Accidents, tempête, foudre, feu, eau ou autres liquides, autres catastrophes naturelles, vol, émeute, pillage, action de guerre ou d'autres cas de grande violence. • L'utilisation de composants étrangers • Des modifications du système non-autorisées • Versions de BIOS/updates Firmware/programmes de dépannage en tout genre (p.ex. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • L'élimination de fonctions de sécurité, l'effacement de mots de passe etc. • L'utilisation non appropriée de la capacité ou de la performance de la machine • Un environnement d'utilisation non approprié chez le client <p>Si l'appareil reçu par le service LTEC présente au moins deux manquements dont un seul est couvert par le service, il n'a droit à la réparation que de ce dommage.</p> <p>Dans ce cas, le service LTEC se réserve le droit de proposer plusieurs options dans le cadre d'un devis pour la procédure à venir ainsi que de facturer les coûts de traitement correspondants.</p> <p>Lorsque le produit se trouve en dehors de la Suisse, le service ne peut s'effectuer qu'à distance (l'accès devant être assuré par le client) ou en échange de l'envoi et du retour payant (le client prend en charge les coûts de livraison, de douane et de TVA). Des dispositions spéciales s'appliquent pour l'Allemagne et l'Autriche.</p>

Éléments du service	Description du service
Restriction / exclusion de la responsabilité	LITTLEBIT Technology AG décline toute responsabilité pour des dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pour les coûts qui découlent de la récupération, reprogrammation ou reproduction de programmes ou de données ou par suite de violation de la confidentialité de données, pertes professionnelles en tout genre, pertes de gain, de chiffre d'affaires ou compressions de gain qui découlent de la violation des devoirs de LITTLEBIT Technology AG selon la prestation de service ou de garantie.
Durée	Le service sur place dans les 4 h débute lors de l'achat et est valable jusqu'à la date d'expiration indiquée dans l'article.

Extensions de service pour systèmes axxiv

Service sur place le jour ouvrable suivant

Les systèmes axxiv ont déjà une excellente garantie standard. Toutefois, si cette garantie standard ne suffisait pas pour couvrir les besoins individuels, elle peut être étendue avec le service sur place le jour ouvrable suivant.

Le service sur place le jour ouvrable suivant est très confortable : le produit doit simplement être annoncé pour une réparation au centre de service LTEC. Le jour ouvrable suivant, le technicien de service réagit avec le support hardware, l'échange de composants à distance ou sur place, pour autant que la réparation ait été annoncée avant 17h30 au centre de service LTEC.

Sont compris dans le service la prestation de support, la réparation, les pièces d'échange nécessaires, le temps de travail du technicien de service y compris le temps et les frais de déplacement.

Avantages

- Temps de panne réduits au minimum absolu en cas de panne.
- Le système de doit pas être déplacé de son lieu d'utilisation.
- Service et support de haute qualité directement du fabricant
- Coûts d'entretien planifiables

Prestations les plus importantes

- Diagnostic de panne et support technique par téléphone par le no. de support dédié
- Y compris temps de travail, pièces de rechange et déplacement.
- Réparation rapide sur place

Groupe de produit axxiv	Garantie Standard		Service sur place
	Durée	Forme	Durée maximale en années
Notebook	2 ans	bring-in	n/a
PC	2 ans	bring-in	n/a
Stations de travail	3 ans	bring-in	5
Serveur	3 ans	bring-in	5

Choisissez le produit adéquat:

Type de service	No. d'article	Durée de la validité	Peut être acheté pour				Moment de l'achat		
			Notebooks	PC	Stations de travail	Serveur	lors de l'achat du système	jusqu'à max. 90 jours après l'achat du système	au moment de l'apparition du défaut du produit
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-1y	12 mois			•	•	•		
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-2y	24 mois			•	•	•		
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-3y	36 mois			•	•	•		
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-4y	48 mois			•	•	•		
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-5y	60 mois			•	•	•		
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-1y-AS	12 mois			•	•		•	
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-2y-AS	24 mois			•	•		•	
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-3y-AS	36 mois			•	•		•	
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-4y-AS	48 mois			•	•		•	
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-5y-AS	60 mois			•	•		•	
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	LTC-ONS-NBD-RMA	par cas			•	•			•

Extensions de service pour systèmes axxiv

Prestations du service sur place le jour ouvrable suivant

Éléments du service	Description du service
	<p>Le service sur place le jour ouvrable suivant est défini dans cette documentation et est automatiquement activé et valide après l'achat.</p>
Annonce du cas de panne	<p>Lors de l'annonce de la panne, le centre de SERVICE LTEC donne un no. de ticket. Ce no. est attribué à l'appareil en plus du no. de série et sert à identifier le cas en tout temps.</p>
Diagnostic & Support	<p>Par le no. de support dédié du centre de SERVICE LTEC, le client obtient du support par téléphone. Le technicien de service fait un diagnostic à distance. De plus, l'accès au système en panne est rendu possible par des outils électroniques pour le support à distance. Si une solution ne peut pas être trouvée de cette manière, le client obtient du support sur place le jour ouvrable suivant (pour une annonce jusqu'à 17h30).</p>
Réparation	<p>LTEC SERVICE fait, à l'endroit où se trouve le système défectueux, toutes les réparations nécessaires, les échanges de composants, ou éventuellement l'échange de tout le produit, jusqu'à ce que le produit fonctionne à nouveau dans des conditions normales. La réparation est effectuée par un spécialiste de service formé selon les standards de qualité du service LTEC. Le client est responsable de la sauvegarde préalable de ses données. Le service LTEC ne peut pas être tenu responsable pour la perte de données ou la violation de la loi sur la protection des données.</p>
Matériel	<p>Le service LTEC met à disposition toutes les pièces et tout le matériel nécessaire à la maintenance du produit à réparer. Si des pièces nécessaires à la réparation ne sont pas disponibles, les options suivantes sont proposées : - le client obtient un produit successeur de même valeur ou une alternative de même valeur - le client attend jusqu'à ce que le produit original commandé soit à nouveau disponible. Les composants défectueux échangés deviennent, après l'échange, propriété de LITTLEBIT Technology AG.</p>
Heures d'ouverture	<p>Le centre de service LTEC peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes: Lundi-vendredi: 08h00 – 12h00 / 13h30 – 17h30 (à l'exception des jours fériés officiels en Suisse).</p>
Temps de réaction	<p>Le temps de réaction s'entend depuis l'entrée de la demande de service au service LTEC jusqu'à l'arrivée du technicien de service qualifié à l'endroit du système à réparer. Avec ce service, le technicien de service se rend sur place le jour ouvrable suivant.</p> <p>Le temps de réaction est garanti en Suisse dans un périmètre de 200 km autour du centre de service LTEC, sauf dans l'un des cas suivants : Influence extérieure élémentaire de l'environnement (comme crue, chute de pierres) Empêchement dû aux conditions du trafic (bouchons) Empêchement par des dommages techniques durant le déplacement (accident, défaut du véhicule).</p>
Lieu d'exécution	<p>Pour le service sur place, les réparations se font en principe sur le lieu du système à réparer.</p>

Eléments du service	Description du service
Prestations	<p>La garantie comprend la réparation gratuite, le remplacement de l'appareil ou le remplacement de certaines pièces de l'appareil, lorsque pendant le temps de garantie stipulé, des défauts hardware surviennent à cause de matériel défectueux ou d'erreur de montage.</p> <p>Il peut arriver qu'un upgrade soit nécessaire pour continuer à utiliser les composants. Dans ce cas, le service LTEC propose au client la pièce d'échange la mieux adaptée.</p> <p>Le service LTEC s'engage à protéger les données des clients et à les traiter de manière confidentielle. De plus, le centre de service LTEC met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données d'un accès ou une transmission non-autorises ainsi que contre un effacement illégal. Les consignes que le client donne concernant le traitement des données sont de sa responsabilité.</p>
Restrictions de service	<p>Ne sont fondamentalement pas couverts par le service:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'installation et la configuration du système d'exploitation ou autre, d'autres applications software sur les composants défectueux. • Recherche d'erreur pour des problèmes de réseau et de compatibilité • Problèmes en rapport avec des softwares et des réseaux • Mise à disposition d'un appareil de remplacement pour le temps durant lequel le produit défectueux est réparé. • Composants et accessoires étrangers, produits consommables, pièces d'usures tels qu'accus etc.. Pour ces derniers, les stipulations de garantie des différents fabricants sont valables. Ils peuvent être remplacés au cas par cas. <p>De plus, sont exclus les dommages causés par:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation d'appareils périphériques • Une utilisation non appropriée ou erreur d'utilisation • Le non-respect du mode d'emploi • Des tentatives de réparation du client ou d'un tiers sans autorisation du fabricant • Une maintenance erronée d'un tiers • Des pannes de l'appareil venant de panne de courant, de courant de fuite, absence de compatibilité électromagnétique du câblage ou d'autres raisons similaires • Accidents, tempête, foudre, feu, eau ou autres liquides, autres catastrophes naturelles, vol, émeute, pillage, action de guerre ou d'autres cas de grande violence. • L'utilisation de composants étrangers • Des modifications du système non-autorisées • Versions de BIOS/updates Firmware/programmes de dépannage en tout genre (p.ex. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • L'élimination de fonctions de sécurité, l'effacement de mots de passe etc. • L'utilisation non appropriée de la capacité ou de la performance de la machine • Un environnement d'utilisation non approprié chez le client <p>Si l'appareil reçu par le service LTEC présente au moins deux manquements dont un seul est couvert par le service, il n'a droit à la réparation que de ce dommage.</p> <p>Dans ce cas, le service LTEC se réserve le droit de proposer plusieurs options dans le cadre d'un devis pour la procédure à venir ainsi que de facturer les coûts de traitement correspondants.</p> <p>Lorsque le produit se trouve en dehors de la Suisse, le service ne peut s'effectuer qu'à distance (l'accès devant être assuré par le client) ou en échange de l'envoi et du retour payant (le client prend en charge les coûts de livraison, de douane et de TVA). Des dispositions spéciales s'appliquent pour l'Allemagne et l'Autriche.</p>

Éléments du service	Description du service
Restriction / exclusion de la responsabilité	LITTLEBIT Technology AG décline toute responsabilité pour des dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pour les coûts qui découlent de la récupération, reprogrammation ou reproduction de programmes ou de données ou par suite de violation de la confidentialité de données, pertes professionnelles en tout genre, pertes de gain, de chiffre d'affaires ou compressions de gain qui découlent de la violation des devoirs de LITTLEBIT Technology AG selon la prestation de service ou de garantie.
Durée	Le service sur place le jour ouvrable suivant débute lors de l'achat et est valable jusqu'à la date d'expiration indiquée dans l'article.

Extensions de service pour systèmes axxiv

Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants

Les systèmes axxiv ont déjà une excellente garantie standard. Toutefois, si cette garantie standard ne suffisait pas pour couvrir les besoins individuels, elle peut être étendue avec le service sur place dans les deux jours ouvrables suivants.

Le service sur place dans les deux jours ouvrables suivants est très confortable : le produit doit simplement être annoncé pour une réparation au centre de service LTEC. Dans les deux jours ouvrables suivants, le technicien de service réagit avec le support hardware, l'échange de composants à distance ou sur place, pour autant que la réparation ait été annoncée avant 17h30 au centre de service LTEC.

Sont compris dans le service la prestation de support, la réparation, les pièces d'échange nécessaires, le temps de travail du technicien de service y compris le temps et les frais de déplacement.

Avantages

- Temps de panne réduits au minimum absolu en cas de panne.
- Le système ne doit pas être déplacé de son lieu d'utilisation.
- Service et support de haute qualité directement du fabricant
- Coûts d'entretien planifiables

Prestations les plus importantes

- Diagnostic de panne et support technique par téléphone par le no. de support dédié
- Y compris temps de travail, pièces de rechange et déplacement.
- Réparation rapide sur place

Groupe de produit axxiv	Garantie Standard		Service sur place
	Durée	Forme	Durée maximale en années
Notebook	2 ans	bring-in	n/a
PC	2 ans	bring-in	n/a
Stations de travail	3 ans	bring-in	5
Serveur	3 ans	bring-in	5

Choisissez le produit adéquat:

Type de service	No. d'article	Durée de la validité	Peut être acheté pour				Moment de l'achat		
			Notebooks	PC	Stations de travail	Serveur	lors de l'achat du système	jusqu'à max. 90 jours après l'achat du système	au moment de l'apparition du défaut du produit
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-1y	12 mois			•	•	•		
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-2y	24 mois			•	•	•		
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-3y	36 mois			•	•	•		
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-4y	48 mois			•	•	•		
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-5y	60 mois			•	•	•		
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-1y-AS	12 mois			•	•		•	
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-2y-AS	24 mois			•	•		•	
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-3y-AS	36 mois			•	•		•	
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-4y-AS	48 mois			•	•		•	
Service sur place dans les deux jours ouvrables suivants	LTC-ONS-2BD-5y-AS	60 mois			•	•		•	

Extensions de service pour systèmes axxiv

Prestations du service sur place dans les deux jours ouvrables suivant

Éléments du service	Description du service
	<p>Le service sur place dans les deux jours ouvrables suivants est défini dans cette documentation et est automatiquement activé et valide après l'achat.</p>
Annonce du cas de panne	<p>Lors de l'annonce de la panne, le centre de SERVICE LTEC donne un no. de ticket. Ce no. est attribué à l'appareil en plus du no. de série et sert à identifier le cas en tout temps.</p>
Diagnostic & Support	<p>Par le no. de support dédié du centre de SERVICE LTEC, le client obtient du support par téléphone. Le technicien de service fait un diagnostic à distance. De plus, l'accès au système en panne est rendu possible par des outils électroniques pour le support à distance. Si une solution ne peut pas être trouvée de cette manière, le client obtient du support sur place dans les deux jours ouvrables suivants (pour une annonce jusqu'à 17h30).</p>
Réparation	<p>LTEC SERVICE fait, à l'endroit où se trouve le système défectueux, toutes les réparations nécessaires, les échanges de composants, ou éventuellement l'échange de tout le produit, jusqu'à ce que le produit fonctionne à nouveau dans des conditions normales. La réparation est effectuée par un spécialiste de service formé selon les standards de qualité du service LTEC. Le client est responsable de la sauvegarde préalable de ses données. Le service LTEC ne peut pas être tenu responsable pour la perte de données ou la violation de la loi sur la protection des données.</p>
Matériel	<p>Le service LTEC met à disposition toutes les pièces et tout le matériel nécessaire à la maintenance du produit à réparer. Si des pièces nécessaires à la réparation ne sont pas disponibles, les options suivantes sont proposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le client obtient un produit successeur de même valeur ou une alternative de même valeur - le client attend jusqu'à ce que le produit original commandé soit à nouveau disponible. <p>Les composants défectueux échangés deviennent, après l'échange, propriété de LITTLEBIT Technology AG.</p>
Heures d'ouverture	<p>Le centre de service LTEC peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes: Lundi-vendredi: 08h00 – 12h00 / 13h30 – 17h30 (à l'exception des jours fériés officiels en Suisse).</p>
Temps de réaction	<p>Le temps de réaction s'entend depuis l'entrée de la demande de service au service LTEC jusqu'à l'arrivée du technicien de service qualifié à l'endroit du système à réparer. Avec ce service, le technicien de service se rend sur place dans les deux jours ouvrables suivants.</p>
Lieu d'exécution	<p>Le temps de réaction est garanti en Suisse dans un périmètre de 200 km autour du centre de service LTEC, sauf dans l'un des cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Influence extérieure élémentaire de l'environnement (comme crue, chute de pierres) Empêchement dû aux conditions du trafic (bouchons) Empêchement par des dommages techniques durant le déplacement (accident, défaut du véhicule). <p>Pour le service sur place, les réparations se font en principe sur le lieu du système à réparer.</p>

Éléments du service	Description du service
Prestations	<p>La garantie comprend la réparation gratuite, le remplacement de l'appareil ou le remplacement de certaines pièces de l'appareil, lorsque pendant le temps de garantie stipulé, des défauts hardware surviennent à cause de matériel défectueux ou d'erreur de montage.</p> <p>Il peut arriver qu'un upgrade soit nécessaire pour continuer à utiliser les composants. Dans ce cas, le service LTEC propose au client la pièce d'échange la mieux adaptée.</p> <p>Le service LTEC s'engage à protéger les données des clients et à les traiter de manière confidentielle. De plus, le centre de service LTEC met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données d'un accès ou une transmission non-autorisés ainsi que contre un effacement illégal. Les consignes que le client donne concernant le traitement des données sont de sa responsabilité.</p>
Restrictions de service	<p>Ne sont fondamentalement pas couverts par le service:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'installation et la configuration du système d'exploitation ou autre, d'autres applications software sur les composants défectueux. • Recherche d'erreur pour des problèmes de réseau et de compatibilité • Problèmes en rapport avec des softwares et des réseaux • Mise à disposition d'un appareil de remplacement pour le temps durant lequel le produit défectueux est réparé. • Composants et accessoires étrangers, produits consommables, pièces d'usures tels qu'accus etc.. Pour ces derniers, les stipulations de garantie des différents fabricants sont valables. Ils peuvent être remplacés au cas par cas. <p>De plus, sont exclus les dommages causés par:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation d'appareils périphériques • Une utilisation non appropriée ou erreur d'utilisation • Le non-respect du mode d'emploi • Des tentatives de réparation du client ou d'un tiers sans autorisation du fabricant • Une maintenance erronée d'un tiers • Des pannes de l'appareil venant de panne de courant, de courant de fuite, absence de compatibilité électromagnétique du câblage ou d'autres raisons similaires • Accidents, tempête, foudre, feu, eau ou autres liquides, autres catastrophes naturelles, vol, émeute, pillage, action de guerre ou d'autres cas de grande violence. • L'utilisation de composants étrangers • Des modifications du système non-autorisées • Versions de BIOS/updates Firmware/programmes de dépannage en tout genre (p.ex. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • L'élimination de fonctions de sécurité, l'effacement de mots de passe etc. • L'utilisation non appropriée de la capacité ou de la performance de la machine • Un environnement d'utilisation non approprié chez le client <p>Si l'appareil reçu par le service LTEC présente au moins deux manquements dont un seul est couvert par le service, il n'a droit à la réparation que de ce dommage.</p> <p>Dans ce cas, le service LTEC se réserve le droit de proposer plusieurs options dans le cadre d'un devis pour la procédure à venir ainsi que de facturer les coûts de traitement correspondants.</p> <p>Lorsque le produit se trouve en dehors de la Suisse, le service ne peut s'effectuer qu'à distance (l'accès devant être assuré par le client) ou en échange de l'envoi et du retour payant (le client prend en charge les coûts de livraison, de douane et de TVA). Des dispositions spéciales s'appliquent pour l'Allemagne et l'Autriche.</p>

Éléments du service	Description du Service
Restriction / exclusion de la responsabilité	LITTLEBIT Technology AG décline toute responsabilité pour des dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pour les coûts qui découlent de la récupération, reprogrammation ou reproduction de programmes ou de données ou par suite de violation de la confidentialité de données, pertes professionnelles en tout genre, pertes de gain, de chiffre d'affaires ou compressions de gain qui découlent de la violation des devoirs de LITTLEBIT Technology AG selon la prestation de service ou de garantie.
Durée	Le service sur place dans les deux jours ouvrables suivants débute lors de l'achat et est valable jusqu'à la date d'expiration indiquée dans l'article.

Extensions de service pour systèmes axxiv

Service d'échange en avance pour les composants clés

Les systèmes axxiv ont déjà une excellente garantie standard. Toutefois, si cette garantie standard ne suffisait pas pour couvrir les besoins individuels, elle peut être étendue avec le service d'échange en avance pour les composants clés.

Le service d'échange en avance pour les composants clés offre le confort du remplacement des composants défectueux déjà le jour ouvrable suivant à l'endroit du système défectueux. Lors de l'annonce du sinistre, le technicien de service fait un diagnostic à distance et donne du support hardware. Lors de composants défectueux clairement identifiables jusqu'à 16h00, le produit de remplacement est envoyé le jour même et arrive le lendemain à l'endroit du système défectueux. Sont compris dans le service les prestations de support, les composants de remplacement et les frais de livraison à l'endroit du système défectueux.

Avantages

- Temps de panne de système courts en cas de sinistre
- Le système ne doit pas être déplacé de son lieu d'utilisation.
- Service et support de haute qualité directement du fabricant

Prestations les plus importantes

- Diagnostic de panne et support technique par téléphone par le no. de support dédié
- Stockage garanti des composants clés
- Réparation rapide sur place

Groupe de produit axxiv	Garantie Standard		Service d'échange en avance pour composants clés
	Durée	Forme	Durée maximale en années
Notebook	2 ans	bring-in	n/a
PC	2 ans	bring-in	n/a
Stations de travail	3 ans	bring-in	5
Serveur	3 ans	bring-in	5

Choisissez le produit adéquat:

Type de service	No. d'article	Durée de la validité	Peut être acheté pour				Moment de l'achat		
			Notebooks	PC	Stations de travail	Serveur	lors de l'achat du système	jusqu'à max. 90 jours après l'achat du système	au moment de l'apparition du défaut du produit
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-1y	12 mois			•	•	•		
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-2y	24 mois			•	•	•		
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-3y	36 mois			•	•	•		
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-4y	48 mois			•	•	•		
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-5y	60 mois			•	•	•		
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-1y-AS	12 mois			•	•		•	
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-2y-AS	24 mois			•	•		•	
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-3y-AS	36 mois			•	•		•	
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-4y-AS	48 mois			•	•		•	
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-5y-AS	60 mois			•	•		•	
Service d'échange en avance pour les composants de base	LTC-WPRE-SV-NBD-RMA	par cas			•	•			•

Extensions de service pour systèmes axxiv

Prestations du service d'échange en avance pour composants clés

Eléments du service	Description du service
	Le service d'échange en avance est défini dans cette documentation et est automatiquement activé et valide après l'achat.
Annonce du cas de panne	Lors de l'annonce de la panne, le centre de SERVICE LTEC donne un no. de ticket. Ce no. est attribué à l'appareil en plus du no. de série et sert à identifier le cas en tout temps.
Diagnostic & Support	Par le no. de support dédié du centre de SERVICE LTEC, le client obtient du support par téléphone. Le technicien de service fait un diagnostic à distance. De plus, l'accès au système en panne est rendu possible par des outils électroniques pour le support à distance. Si les composants défectueux peuvent être clairement identifiés, le produit de remplacement est immédiatement envoyé à l'endroit du système défectueux dans le cadre du service d'échange en avance.
Réparation	Le client est responsable de la sauvegarde préalable de ses données. Le service LTEC ne peut pas être tenu responsable de la perte de données ou de la violation de la loi sur la protection des données. Le client échange les composants défectueux avec les composants de remplacement reçus et retourne les composants défectueux au service LTEC.
Composants clés	<p>Les composants clés concernés par ce service sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memory ▪ Mainboard ▪ Controller ▪ Carte graphique ▪ Disque dur ▪ Backplane ▪ Alimentation ▪ Ventilateur <p>LTEC SERVICE garde en stock les composants clés pendant le temps de la garantie. Si un composant n'était plus disponible dans son exécution originale, il est remplacé par un composant équivalent ou une meilleure alternative.</p>
Heures d'ouverture	Le centre de service LTEC peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes: Lundi-vendredi: 08h00 – 12h00 / 13h30 – 17h30 (à l'exception des jours fériés officiels en Suisse).
Temps de réaction	Si les composants défectueux peuvent être clairement identifiés jusqu'à 16h00, le produit de remplacement est immédiatement envoyé depuis le centre de service et arrive le jour ouvrable suivant à l'endroit du système défectueux.
Prestations	Le service comprend le support pour l'identification des composants défectueux et le stockage des composants clés, pour que, sur demande, un composant de remplacement puisse être envoyé sans délai à l'endroit du système défectueux. Les frais de livraison à l'endroit du système défectueux sont aussi compris.
Retour	Le client est tenu de renvoyer le produit défectueux dans les 5 jours ouvrables avec le no. De ticket du service LTEC. Le client est responsable pour un emballage adéquat et prend en charge les coûts de l'envoi au centre de service LTEC. Les composants défectueux échangés deviennent, après l'échange, propriété de LITTLEBIT Technology AG.

Éléments du service	Description du service
Restrictions de service	<p>Ne sont fondamentalement pas couverts par le service:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'installation et la configuration du système d'exploitation ou autre, d'autres applications software sur les composants défectueux. • Recherche d'erreur pour des problèmes de réseau et de compatibilité • Problèmes en rapport avec des softwares et des réseaux • Mise à disposition d'un appareil de remplacement pour le temps durant lequel le produit défectueux est réparé. • Composants et accessoires étrangers, produits consommables, pièces d'usures tels qu'accus etc.. Pour ces derniers, les stipulations de garantie des différents fabricants sont valables. Ils peuvent être remplacés au cas par cas. <p>De plus, sont exclus les dommages causés par:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation d'appareils périphériques • Une utilisation non appropriée ou erreur d'utilisation • Le non-respect du mode d'emploi • Des tentatives de réparation du client ou d'un tiers sans autorisation du fabricant • Une maintenance erronée d'un tiers • Des pannes de l'appareil venant de panne de courant, de courant de fuite, absence de compatibilité électromagnétique du câblage ou d'autres raisons similaires • Accidents, tempête, foudre, feu, eau ou autres liquides, autres catastrophes naturelles, vol, émeute, pillage, action de guerre ou d'autres cas de grande violence. • L'utilisation de composants étrangers • Des modifications du système non-autorisées • Versions de BIOS/updates Firmware/programmes de dépannage en tout genre (p.ex. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • L'élimination de fonctions de sécurité, l'effacement de mots de passe etc. • L'utilisation non appropriée de la capacité ou de la performance de la machine • Un environnement d'utilisation non approprié chez le client <p>Si l'appareil reçu par le service LTEC présente au moins deux manquements dont un seul est couvert par le service, il n'a droit à la réparation que de ce dommage. Dans ce cas, le service LTEC se réserve le droit de proposer plusieurs options dans le cadre d'un devis pour la procédure à venir ainsi que de facturer les coûts de traitement correspondants.</p> <p>Lorsque le produit se trouve en dehors de la Suisse, le service ne peut s'effectuer qu'à distance (l'accès devant être assuré par le client) ou en échange de l'envoi et du retour payant (le client prend en charge les coûts de livraison, de douane et de TVA). Des dispositions spéciales s'appliquent pour l'Allemagne et l'Autriche.</p>
Restriction / exclusion de la responsabilité	<p>LITTLEBIT Technology AG décline toute responsabilité pour des dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pour les coûts qui découlent de la récupération, reprogrammation ou reproduction de programmes ou de données ou par suite de violation de la confidentialité de données, pertes professionnelles en tout genre, pertes de gain, de chiffre d'affaires ou compressions de gain qui découlent de la violation des devoirs de LITTLEBIT Technology AG selon la prestation de service ou de garantie.</p>
Durée	<p>Le service d'échange en avance pour composants clés commence lors de l'achat et dure jusqu'à l'expiration définie dans l'article.</p>

Extensions de service pour systèmes axxiv

Service d'installation

Le service d'installation permet une mise en service immédiate lors d'un nouveau système axxiv par l'utilisateur. Les pré-installations désirées sont effectuées sur le système, ainsi que les réglages spécifiques de l'utilisateur ou les clés d'activation, pour que le système puisse être utilisé de façon productive dès sa livraison.

Avantages

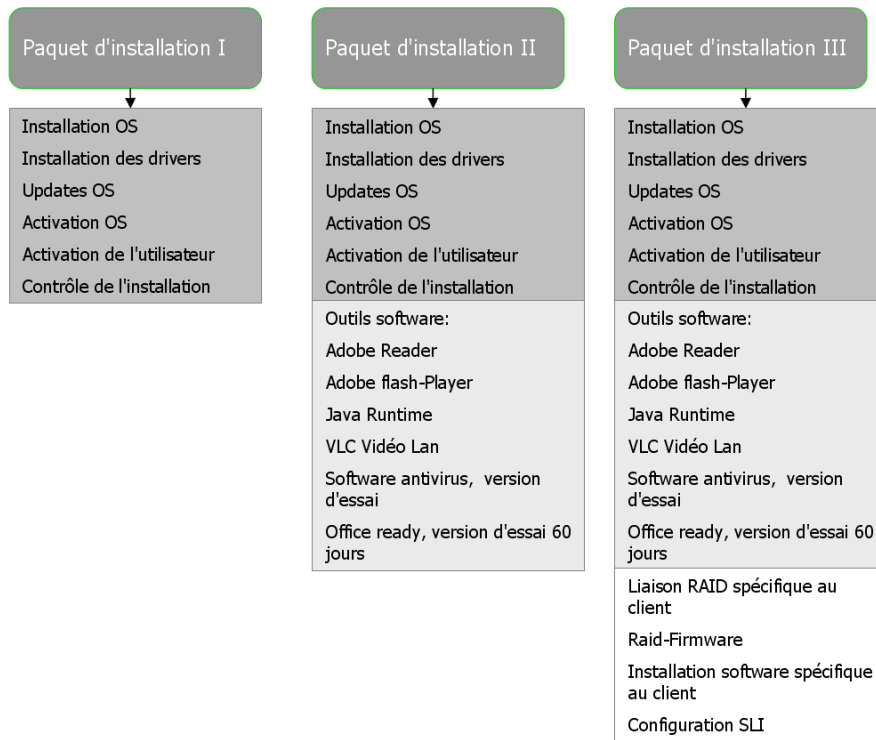
- Utilisation productive immédiate du système
- Prise en compte des updates actuels dans l'installation
- Préparation du système par des spécialistes

Prestations les plus importantes

- Installations selon les spécifications du produit
- Maniement des licences de produits conforme à la loi
- Test d'installation

Choisissez le produit adéquat:

Le système d'installation est divisé en trois produits selon l'importance et le degré de complexité:



Extensions de service pour systèmes axxiv

Prestations du service d'installation

Éléments du service	Description du service
	<p>Le service d'installation est défini dans cette documentation et l'importance désirée est définie avant la livraison du système.</p> <p>Le service d'installation concerne uniquement les systèmes de la marque axxiv.</p> <p>Il est offert pour les groupes de produits Notebook, PC, stations de travail et serveur.</p>
Moment de l'achat	Le service d'installation ne peut être acheté qu'avec un système axxiv.
Lieu d'exécution	Le service d'installation est effectué au siège de l'entreprise à Hünenberg.
Prestations	<p>Le service d'installation comprend l'installation des produits software définis ainsi que leur configuration avec les réglages spécifiques à l'utilisateur et leur activation.</p> <p>Dans le cadre du service d'installation, uniquement des systèmes d'exploitation dont la maintenance est garantie par le fabricant (updates, servicepacks), sont installés.</p> <p>Dans le cadre du service d'installation, les softwares avec licence qui sont chargés sur le système sont activés avec une clé originale.</p> <p>LTEC SERVICE met à disposition des softwares supplémentaires sans licence. Ils sont complétés selon la commande du client.</p> <p>Le service LTEC s'engage à protéger les données des clients et à les traiter de manière confidentielle. De plus, le centre de service LTEC met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données d'un accès ou une transmission non-autorisés ainsi que contre un effacement illégal. Les consignes que le client donne concernant le traitement des données sont de sa responsabilité.</p>
Restrictions de service	<p>Sont exclus du service d'installation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation et configuration d'applications software obtenues illégalement • Installation et configuration d'applications software qui ne sont pas mentionnées dans les services d'installation • Support de software pour les produits installés dans le cas du service d'installation. Cela est la tâche du fabricant. • Recherche d'erreur pour problèmes de réseau ou de compatibilité • Problèmes en relation avec des sotwares et des réseaux
Restriction / exclusion de la responsabilité	LITTLEBIT Technology AG décline toute responsabilité pour des dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pour les coûts qui découlent de la récupération, reprogrammation ou reproduction de programmes ou de données ou par suite de violation de la confidentialité de données, pertes professionnelles en tout genre, pertes de gain, de chiffre d'affaires ou compressions de gain qui découlent de la violation des devoirs de LITTLEBIT Technology AG selon la prestation de service ou de garantie.
Heures d'ouverture	<p>Le centre de service LTEC peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes:</p> <p>Lundi-vendredi: 08h00 – 12h00 / 13h30 – 17h30 (à l'exception des jours fériés officiels en Suisse).</p>

MARCHE A SUIVRE EN CAS DE DOMMAGE –

Comment contacter le service AXXIV

Annoncez-nous la réparation par téléphone ou par e-mail

Téléphone 0900 85 28 28 (2 min. gratuites / ensuite CHF 2.50/min.)

EMAIL support@ltec-service.ch

Nos techniciens collectent toutes les informations nécessaires, font un premier diagnostic et attribuent un numéro de réparation. Vous recevez toutes les infos nécessaires concernant la marche à suivre.

Afin d'annoncer correctement une réparation, veuillez s'il vous plaît préparer les informations suivantes :

- Marque et type de l'article
- Numéro de série
- Description de l'erreur/panne
- Votre adresse complète
- Endroit où se trouve l'article défectueux
- Votre numéro de téléphone.