



[SERVICE GUIDE]
Deutschland & Österreich

axxiv



[Littlebit Technology AG]

INHALT

<u>UNSER SERVICE</u>	02
<u>DEFINITION STANDARD GARANTIE</u>	03
<u>STANDARD GARANTIE FÜR AXXIV SYSTEME</u>	04
<u>VORGEHEN IM SCHADENFALL</u>	08

UNSER SERVICE

Täglich verlassen unzählige IT-Artikel 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 in Deutschland ein professionell arbeitendes Service Center beauftragt.

Die Service-Techniker dieses Service Centers verfügen über das geforderte Know-how und ausreichende Erfahrung, um den Support und die Serviceausführung zentral, fachmännisch und hochqualitativ zu erfüllen.

ADRESSE Zidek IT Service
 axxiv Service Center Deutschland
 Marktplatz 4A
 83714 Miesbach

 Tel. 0800 589 05 46
 Fax +49 (8025) 997 44 688

BERATUNG & SUPPORT Tel. +49 21 736 834 28

DEFINITION 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.axxiv.de 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.

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.

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 Störfalles	Das 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 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 SERVICE-Center ein. Der Kunde ist für geeignete Versandverpackung, sowie für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. Das SERVICE-Center 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	Das SERVICE-Center 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 axxiv vorgenommen.
Material	Das SERVICE-Center 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. Das SERVICE-Center kontaktiert den Kunden hierfür. Defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der LITTLEBIT Technology AG über.
Rücksendung	Das SERVICE-Center sendet das reparierte Produkt an den Standort des Kunden zurück. Für die Kosten des Rücktransports kommt das Service-Center auf.

Geschäftszeiten	Das SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen.)
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 Standort des SERVICE-Center 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 mangelhafter Materials oder Baufehler auftauchen. Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. Das SERVICE-Center wird dem Kunden eine Empfehlung für das geeignete Austauschteil erstellen.
Leistungsumfang	Das SERVICE-Center verpflichtet sich, die Kundendaten zu schützen beziehungsweise vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das 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.
Servicebeschränkungen	Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind: <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. Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf: <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

Weist das beim SERVICE-Center 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 das SERVICE CENTER vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.

Haftungsbeschränkung/
Haftungsausschluss

Das SERVICE-Center und 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 Standard Garantie beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der für den Artikel definierten Frist.

VORGEHEN IM SCHADENFALL

SO NEHMEN SIE DEN AXXIV SERVICE IN ANSPRUCH

Melden Sie den Service-/Garantiefall telefonisch an unser SERVICE CENTER für Deutschland und Österreich:

ADRESSE Zidek IT Service
 axxiv Service Center Deutschland
 Marktplatz 4A
 83714 Miesbach

TELEFON 0800 589 05 46

Die 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:

- 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