



SERVICE GUIDE

axxiv.



Littlebit Technology AG

## TABLE DES MATIÈRES

<u>LITTLEBIT SERVICE</u>	<u> 02</u>
<u>CONTRÔLE DE LA DURÉE DE GARANTIE</u>	<u> 02</u>
<u>DÉFINITION DE LA GARANTIE STANDARD</u>	<u> 03</u>
<u>GARANTIE STANDARD POUR LES SYSTÈMES</u>	<u> 04</u>
<u>EXTENSIONS DE SERVICE POUR LES SYSTÈMES AXXIV</u>	<u> 07</u>
VUE D'ENSEMBLE DES EXTENSIONS DE SERVICE DES SYSSYSTÈMES AXXIV	08
PROLONGATION GARANTIE BRING-IN	09
SERVICE D'ENLÈVEMENT ET DE LIVRAISON EN RETOUR	13
SERVICE SUR PLACE DANS LES 4H	17
SERVICE SUR PLACE LE JOUR OUVRABLE SUIVANT	21
SERVICE D'ÉCHANGE EN AVANCE POUR LES COMPOSANTS CLÉS	25
SERVICE D'INSTALLATION	28
<u>MARCHE A SUIVRE EN CAS DE DOMMAGE</u>	<u> 32</u>

## 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 centre de SERVICE.

Les techniciens de Littlebit Technology AG ont le savoir-faire et l'expérience nécessaires pour effectuer un support et un service de façon centralisée, professionnelle et de qualité au centre de service.

ADRESSE	Littlebit Technology AG SERVICE-Center Längenbold 5 6037 Root
CONTACT	Tél. +41 0900 85 28 28 (CHF 2.50/min, Ligne tarifaire fixe dès la 2ème min) Fax +41 41 785 11 08 E-mail <a href="mailto:service@littlebit.ch">service@littlebit.ch</a> Web <a href="http://www.lits-service.ch">www.lits-service.ch</a>
HEURES D'OUVERTURE	Lundi à vendredi, 08h00 – 12h00 et 13h30 – 17h30

## CONTRÔLE DE LA DURÉE DE GARANTIE

Nous enregistrons le no. de série de chaque produit qui quitte notre maison. Sur [www.axxiv.ch](http://www.axxiv.ch), sous „Service & Support“, vous trouvez le contrôle automatique de la durée de garantie. Simplement en entrant le no. de série, vous pouvez en tout temps contrôler le temps de garantie restant de votre produit.

## DÉFINITION DE LA 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](http://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 a été emballé et protégé soigneusement et envoyé au 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 acheter les extensions et prolongations de service dont il a besoin pour le niveau de sécurité et productivité désiré.

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

Éléments du service	Description du service
Annnonce du cas de panne	La garantie standard est définie dans cette documentation et devient active et valide automatiquement après l'achat du système. Lors de l'annonce de la panne, le Littlebit Technology AG (ci-après dénommé centre de SERVICE) 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, 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	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. Le client est responsable d'emballer la marchandise correctement et de sauvegarder ses données auparavant. Littlebit Technology AG n'est pas responsable pour la perte de données ou la violation sur la loi de la protection des données. Les coûts de l'envoi au centre de service sont pris en charge par le client.

Réparation	<p>Le Littlebit Technology AG 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 de Littlebit Technology AG.</p>
Matériel	<p>Le Littlebit Technology AG 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"><li>- Le client attend jusqu'à ce que le produit original commandé soit à nouveau disponible.</li><li>- Le client obtient un produit successeur de même valeur ou une alternative de même valeur.</li></ul> <p>Les composants défectueux échangés deviennent propriété de Littlebit Technology AG.</p>
Retour	<p>Le centre de SERVICE renvoie le produit réparé au client. Le Littlebit Technology AG prend en charge les frais du transport de retour.</p>
Heures d'ouverture	<p>Le centre de SERVICE peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes: Lundi – vendredi, 08h00 – 12h00 et 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 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>Pour la garantie standard, les réparations sont faites au Littlebit Technology AG à Root.</p>
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 Littlebit Technology AG propose au client la pièce d'échange la mieux adaptée.</p> <p>Le Littlebit Technology AG s'engage à protéger les données des clients et à les traiter de manière confidentielle. De plus, le centre de SERVICE met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données d'un accès ou une transmission non-autorisée 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"><li>• L'installation et la configuration du système d'exploitation ou autre, d'autres applications software sur les composants défectueux.</li><li>• Recherche d'erreur pour des problèmes de réseau et de compatibilité</li><li>• Mise à disposition d'un appareil de remplacement pour le temps durant lequel le produit défectueux est réparé.</li><li>• 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. Suivant les cas, ils peuvent être remplacés contre paiement.</li></ul>

De plus, sont exclus les dommages causés par:

- 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

Si l'appareil reçu par le Littlebit Technology AG 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 Littlebit Technology AG 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.

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.

Restriction / exclusion de la responsabilité

Littlebit Technology AG n'est pas responsable pour les dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pas pour des coûts concernant la récupération, la reprogrammation ou la reproduction de programmes ou de données ou les conséquences de la violation sur la loi de la protection des données, une perte commerciale en tout genre, une perte de gain, de chiffre d'affaires ou d'économie, qui pourraient survenir suite à la violation des obligations de Technology AG selon la prestation de service ou de garantie.

Durée

La garantie standard débute lors de l'achat et expire une fois que le délai convenu pour cet article est passé.

## EXTENSIONS DE SERVICE POUR LES SYSTÈMES AXXIV

La disponibilité et la productivité maximales de chaque système axxiv est notre but. Les systèmes axxiv sont pourvus d'une excellente garantie standard.

Si celle-ci n'était toutefois pas suffisante, elle peut être complétée par des extensions de service, jusqu'au niveau de sécurité désiré. L'utilisateur ne doit pas se décider tout de suite. Les extensions de service peuvent être achetées de façon flexible et ultérieurement.

Le client axxiv décide de l'achat d'une extension de service :

### > Lors de l'achat d'un système axxiv

Les utilisateurs qui se décident directement obtiennent les extensions de service lors de l'achat du système à un prix très avantageux.

### > En cas d'un défaut du produit

L'avantage de cette variante est clair : aussi longtemps que le système fonctionne parfaitement, il n'y a pas de coûts supplémentaires. Si toutefois un cas de service était nécessaire plus tard, l'utilisateur peut se décider pour un service qui convienne à ses besoins. Choix libre – service complet.

### > Jusqu'au dernier jour du temps de garantie convenu (seulement pour les stations de travail ou serveurs)

Qui se décide encore le dernier jour de la durée de garantie pour une extension doit prendre rendez-vous pour l'inspection de l'appareil par le centre de SERVICE. L'appareil est ensuite examiné sur place pour constater l'état de l'installation. L'état effectif est constaté et le contrat est prolongé selon les désirs du client pour une durée maximale de 5 ans. L'inspection est payante et est à la charge du client.

## 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	3	Bring-in	–	3	–	–
PC	3	Bring-in	5	–	3	3
Station de travail	3	Bring-in	5	–	3	3
Serveur	3	Bring-in	5	–	5	5



## Extensions de service pour les systèmes axxiv

### Vue d'ensemble des extensions de service des systèmes axxiv

Type de service	Durée de la validité	Groupe de produits
<b>Extension de garantie</b>		
Garantie Standard Bring-in	4 ans	PCs / Serveur / Stations de travail
Garantie Standard Bring-in	5 ans	PCs / Serveur / Stations de travail
<b>Enlèvement et livraison</b>		
Service d'enlèvement et de livraison en retour	3 ans	Notebooks
<b>Sur place dans les 24h</b>		
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	1 an	PCs / Stations de travail
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	3 ans	PCs / Serveur / Stations de travail
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	5 ans	Serveur
<b>Sur place dans les 4h</b>		
Service sur place dans les 4h	3 ans	Serveur
Service sur place dans les 4h	5 ans	Serveur
<b>Échange en avance</b>		
Service d'échange en avance pour les composants de base	3 ans	PCs / Serveur / Stations de travail
Service d'échange en avance pour les composants de base	5 ans	Serveur
<b>Installation</b>		
Services d'installation et de leurs types de produits sont décrits en détail à la page 28 du guide de service axxiv.	Par cas	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail

## Extensions de service pour les systèmes axxiv Prolongation de garantie Bring-in

La garantie Bring-in comprend toujours la réparation gratuite, l'échange de l'appareil ou le remplacement de parties de l'appareil, lorsque, pendant le temps de garantie, un défaut hardware survient pour cause de matériel défectueux ou erreur de montage.

Les systèmes axxiv sont vendus en standard avec une excellente prestation de garantie de 36 mois.

Toutefois, si la garantie standard pour les PC, serveurs et stations de travail ne suffit pas à l'acheteur pour répondre à ses besoins individuels, il peut l'étendre avec une prolongation de garantie jusqu'à 60 mois.

Le temps de garantie final est décidé à l'achat du système.

### 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.

## Extensions de service pour les systèmes axxiv

Choisissez l'extension de garantie Bring-in adaptée :

Type de service	Durée de la validité
<b>PCs / Serveur / Stations de travail</b>	
Garantie Standard Bring-in	3 ans
Garantie Standard Bring-in	5 ans

**Extensions de service pour les systèmes axxiv**  
 Prestations de l'extension de garantie Bring-in

Eléments du service	Description du service
	Les conditions de durée de garantie bring-in sont définies dans cette documentation et deviennent automatiquement actives et valables après l'achat.
Annonce du cas de panne	Lors de l'annonce de la panne, le Littlebit Technology AG (ci-après dénommé centre de SERVICE) 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, 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	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. Le client est responsable d'emballer la marchandise correctement et de sauvegarder ses données auparavant. Littlebit Technology AG n'est pas responsable pour la perte de données ou la violation sur la loi de la protection des données. Les coûts de l'envoi au centre de service sont pris en charge par le client.
Réparation	Le Littlebit Technology AG 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 de Littlebit Technology AG.
Matériel	Le Littlebit Technology AG 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 attend jusqu'à ce que le produit original commandé soit à nouveau disponible. - Le client obtient un produit successeur de même valeur ou une alternative de même valeur Les composants défectueux échangés deviennent propriété de Littlebit Technology AG.
Retour	Le centre de SERVICE renvoie le produit réparé au client. Le Littlebit Technology AG prend en charge les frais du transport de retour.
Heures d'ouverture	Le centre de SERVICE peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes : Lundi – vendredi, 08h00 – 12h00 et 13h30 – 17h30 (À l'exception des jours fériés officiels en Suisse.)
Temps de réaction	Pour la réparation standard, le centre de SERVICE n'a besoin que de max. cinq 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	Lors d'une extension de garantie, les réparations sont faites au Littlebit Technology AG à Root.

## 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 en raison 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 centre de SERVICE propose au client la pièce d'échange la mieux adaptée.

Le Littlebit Technology AG s'engage à protéger les données des clients et à les traiter de manière confidentielle. De plus, le centre de SERVICE met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données d'un accès ou une transmission non-autorisée ainsi que contre un effacement illégal. Les consignes que le client donne concernant le traitement des données sont de sa responsabilité.

## Restrictions de service

Ne sont fondamentalement pas couverts par le service :

- 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.
- 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. Suivant les cas, ils peuvent être remplacés contre paiement.

De plus, sont exclus les dommages causés par :

- 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

Si l'appareil reçu par le Littlebit Technology AG 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 Littlebit Technology AG 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.

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.

Restriction / exclusion de la responsabilité

Littlebit Technology AG n'est pas responsable pour les dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pas pour des coûts concernant la récupération, la reprogrammation ou la reproduction de programmes ou de données ou les conséquences de la violation sur la loi de la protection des données, une perte commerciale en tout genre, une perte de gain, de chiffre d'affaires ou d'économie, qui pourraient survenir suite à la violation des obligations de Technology AG selon la prestation de service ou de garantie.

Durée

L'extension de garantie débute lors de l'achat et expire une fois que le délai convenu pour cet article est passé.

## Extension de service pour les systèmes axxiv

### Service d'enlèvement et de livraison en retour

Les systèmes axxiv sont déjà pourvus d'une garantie standard. Si cette garantie standard ne suffit pas, un service d'enlèvement et de retour peut être acheté en option pour les notebooks et les PC.

Le service d'enlèvement et livraison en retour est très confortable : le produit doit simplement être annoncé pour une réparation au centre de service. Il est enlevé par le service, 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		Service d'enlèvement et de livraison en retour
	Durée	Forme	Durée maximale en années
Notebook	3	Bring-in	3
PC	3	Bring-in	–
Station de travail	3	Bring-in	–
Serveur	3	Bring-in	–

Choisissez le produit adéquat:

Type de service	Durée de la validité	Groupe de produits
Service d'enlèvement et de livraison en retour	3 ans	Notebooks

**Extensions de service pour les systèmes axxiv**  
 Prestations du service d'enlèvement et de livraison en retour

Éléments du service	Description du service
	Le service d'enlèvement et de livraison en retour est défini dans cette documentation et est automatiquement activé et valable après l'achat.
Annonce du cas de panne	Lors de l'annonce de la panne, le Littlebit Technology AG (ci-après dénommé centre de SERVICE) 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, 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.
Enlèvement	Le de problèmes techniques qui ne peuvent pas être réglés à distance, le service 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. Littlebit Technology AG n'est pas responsable pour la perte de données ou la violation sur la loi de la protection des données. L'enlèvement fait partie du paquet de service et ne doit donc pas être payé séparément.
Réparation	Le Littlebit Technology AG 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 centre de service.
Matériel	Le Littlebit Technology AG 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 attend jusqu'à ce que le produit original commandé soit à nouveau disponible. - Le client obtient un produit successeur de même valeur ou une alternative de même valeur Les composants défectueux échangés deviennent propriété de Littlebit Technology AG.
Retour	Le centre de SERVICE retourne le produit réparé au client. La livraison fait partie de la prestation de service et est ainsi déjà payée.
Heures d'ouverture	Le centre de SERVICE peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes : Lundi – vendredi , 08h00 – 12h00 et 13h30 – 17h30 (À l'exception des jours fériés officiels en Suisse.)
Temps de réaction	La durée totale de ce service est en principe entre trois et sept jours ouvrables. Des erreurs survenant sporadiquement peuvent conduire à une prolongation du temps de diagnostic. 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.
Lieu d'exécution	Les réparations d'enlèvement et retour sont faites au Littlebit Technology AG à Root.
Prestations	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.

Il peut arriver qu'un upgrade soit nécessaire pour continuer à utiliser les composants. Dans ce cas, le centre de SERVICE propose au client la pièce d'échange la mieux adaptée.

Le Littlebit Technology AG s'engage à protéger les données des clients et à les traiter de manière confidentielle. De plus, le centre de SERVICE met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données d'un accès ou une transmission non-autorisée ainsi que contre un effacement illégal. Les consignes que le client donne concernant le traitement des données sont de sa responsabilité.

## Restrictions de service

Ne sont fondamentalement pas couverts par le service :

- 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.
- 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. Suivant les cas, ils peuvent être remplacés contre paiement.

De plus, sont exclus les dommages causés par :

- 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

Si l'appareil reçu par le Littlebit Technology AG 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 Littlebit Technology AG 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.

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.

Restriction / exclusion  
de la responsabilité

Littlebit Technology AG n'est pas responsable pour les dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pas pour des coûts concernant la récupération, la reprogrammation ou la reproduction de programmes ou de données ou les conséquences de la violation sur la loi de la protection des données, une perte commerciale en tout genre, une perte de gain, de chiffre d'affaires ou d'économie, qui pourraient survenir suite à la violation des obligations de 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 garantie standard. Toutefois, si cette garantie standard ne suffisait pas, elle peut être étendue avec le service sur place dans les 4 heures.

Le service sur-place dans les 4 heures offre l'avantage suivant : les systèmes défectueux doivent être annoncés au centre de SERVICE. Dans les 4 heures, les techniciens de service réagissent avec le support hardware, l'échange de composants à distance ou sur place, pour autant que la réparation soit demandée au centre de SERVICE avant 16h.

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 dans les 4h
	Durée	Forme	Durée maximale en années
Notebook	3 ans	Bring-in	–
PC	3 ans	Bring-in	–
Station de travail	3 ans	Bring-in	–
Serveur	3 ans	Bring-in	5

## Extensions de service pour systèmes axxiv

Choisissez le produit adéquat:

Type de service	Durée de la validité	Groupe de produits
Service sur place dans les 4h	3 ans	Serveur
Service sur place dans les 4h	5 ans	Serveur

## Extensions de service pour systèmes axxiv

### Prestations de service du service sur place dans les 4 heures

Éléments du service	Description du service
	Le service sur place dans les 4 heures 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 Littlebit Technology AG 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, 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 16 heures).
Réparation	Le Littlebit Technology AG 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 centre de SERVICE. Le client est responsable de la sauvegarde préalable de ses données. Le Littlebit Technology AG ne peut pas être tenu responsable pour la perte de données ou la violation de la loi sur la protection des données.
Matériel	Le Littlebit Technology AG 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 attend jusqu'à ce que le produit original commandé soit à nouveau disponible. - Le client obtient un produit successeur de même valeur ou une alternative de même valeur Les composants défectueux échangés deviennent propriété de Littlebit Technology AG.
Heures d'ouverture	Le centre de SERVICE peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes : Lundi – vendredi : 08h00 – 12h00 et 13h30 – 17h30 (À l'exception des jours fériés officiels en Suisse.)
Temps de réaction	Le temps de réaction de 4 heures s'entend entre l'entrée de la demande de service au centre de SERVICE jusqu'à au plus tard 16 heures et l'arrivée du technicien qualifié à l'endroit du système à réparer. Si la demande de service arrive au centre de SERVICE après 16 heures, le service sur place se fera le lendemain matin.  Le temps de réaction est garanti en Suisse dans un périmètre de 200 km autour du centre de service, 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) - Le temps de réaction / durée de déplacement jusqu'à un endroit au Tessin ne peut être garanti que dans les 6 heures

Lieu d'exécution	Pour le service sur place dans les 4 heures, les réparations se font en principe sur le lieu du système à réparer.
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 Littlebit Technology AG propose au client la pièce d'échange la mieux adaptée.</p> <p>Le Littlebit Technology AG s'engage à protéger les données des clients et à les traiter de manière confidentielle. De plus, le centre de SERVICE met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données d'un accès ou une transmission non-autorisée 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"><li>• L'installation et la configuration du système d'exploitation ou autre, d'autres applications software sur les composants défectueux.</li><li>• Recherche d'erreur pour des problèmes de réseau et de compatibilité.</li><li>• Mise à disposition d'un appareil de remplacement pour le temps durant lequel le produit défectueux est réparé.</li><li>• 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. Suivant les cas, ils peuvent être remplacés contre paiement.</li></ul> <p>De plus, sont exclus les dommages causés par :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'utilisation d'appareils périphériques</li><li>• Une utilisation non appropriée ou erreur d'utilisation</li><li>• Le non-respect du mode d'emploi</li><li>• Des tentatives de réparation du client ou d'un tiers sans autorisation du fabricant</li><li>• Une maintenance erronée d'un tiers</li><li>• 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</li><li>• Accidents, tempête, foudre, feu, eau ou autres liquides, autres catastrophes naturelles, vol, émeute, pillage, action de guerre ou d'autres cas de grande violence</li><li>• L'utilisation de composants étrangers</li><li>• Des modifications du système non-autorisées</li><li>• Versions de BIOS, updates Firmware, programmes de dépannage en tout genre (p.ex. Service Packs, Bugfixes, Hotfix)</li><li>• L'élimination de fonctions de sécurité, l'effacement de mots de passe etc.</li><li>• L'utilisation non appropriée de la capacité ou de la performance de la machine</li><li>• Un environnement d'utilisation non approprié chez le client</li></ul> <p>Si l'appareil reçu par le Littlebit Technology AG 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 Littlebit Technology AG 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>

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.

Restriction / exclusion  
de la responsabilité

Littlebit Technology AG n'est pas responsable pour les dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pas pour des coûts concernant la récupération, la reprogrammation ou la reproduction de programmes ou de données ou les conséquences de la violation sur la loi de la protection des données, une perte commerciale en tout genre, une perte de gain, de chiffre d'affaires ou d'économie, qui pourraient survenir suite à la violation des obligations de Technology AG selon la prestation de service ou de garantie.

Durée

Le service sur place dans les 4 heures 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 garantie standard. Toutefois, si cette garantie standard ne suffisait pas, elle peut être étendue avec le service sur place le jour ouvrable suivant.

Les techniciens de service réagissent dans le courant du jour ouvrable suivant avec le support hardware, l'échange de composants sur base remote ou sur place, pour autant que la réparation ait été demandée au centre de SERVICE jusqu'à 17h30.

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	3 ans	Bring-in	–
PC	3 ans	Bring-in	3
Station de travail	3 ans	Bring-in	3
Serveur	3 ans	Bring-in	5

## Extensions de service pour systèmes axxiv

Choisissez le produit adéquat:

Type de service	Durée de la validité	Groupe de produits
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	1 an	PCs / Stations de travail
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	3 ans	PCs / Serveur / Stations de travail
Service sur place durant le jour ouvrable suivant	5 ans	Serveur

**Extensions de service pour systèmes axxiv**  
 Prestations du service sur place le jour ouvrable suivant

Eléments du service	Description du service
	Le service sur place le jour ouvrable suivant 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 Littlebit Technology AG (ci-après dénommé centre de SERVICE) 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, 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).
Réparation	Le Littlebit Technology AG 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 centre de SERVICE. Le client est responsable de la sauvegarde préalable de ses données. Ni Littlebit Technology AG ni Littlebit Technology AG ne sont responsables pour la perte de données ou la violation sur la loi de la protection des données.
Matériel	Le Littlebit Technology AG 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 propriété de Littlebit Technology AG.
Heures d'ouverture	Le centre de SERVICE peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes : Lundi – vendredi, 08h00 – 12h00 et 13h30 – 17h30 (À l'exception des jours fériés officiels en Suisse.)
Temps de réaction	Le temps de réaction s'entend depuis l'entrée de la demande de service au centre de SERVICE 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.  Le temps de réaction est garanti en Suisse dans un périmètre de 200 km autour du centre de service, 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)
Lieu d'exécution	Pour le service sur place, les réparations se font en principe sur le lieu du système à réparer.
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 Littlebit Technology AG propose au client la pièce d'échange la mieux adaptée.

Le Littlebit Technology AG s'engage à protéger les données des clients et à les traiter de manière confidentielle. De plus, le centre de SERVICE met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données d'un accès ou une transmission non-autorisée ainsi que contre un effacement illégal. Les consignes que le client donne concernant le traitement des données sont de sa responsabilité.

## Restrictions de service

Ne sont fondamentalement pas couverts par le service :

- 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.
- 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. Suivant les cas, ils peuvent être remplacés contre paiement.

De plus, sont exclus les dommages causés par :

- 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

Si l'appareil reçu par le Littlebit Technology AG 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 Littlebit Technology AG 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.

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.



Restriction / exclusion  
de la responsabilité

Littlebit Technology AG n'est pas responsable pour les dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pas pour des coûts concernant la récupération, la reprogrammation ou la reproduction de programmes ou de données ou les conséquences de la violation sur la loi de la protection des données, une perte commerciale en tout genre, une perte de gain, de chiffre d'affaires ou d'économie, qui pourraient survenir suite à la violation des obligations de 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 d'échange en avance pour les composants clés

Les systèmes axxiv ont déjà une garantie standard. Toutefois, si cette garantie standard ne suffisait pas, 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. Si des composants défectueux ont été clairement identifiés avant 16h, le remplacement est envoyé le jour même et arrive le jour suivant à l'endroit où se trouve le 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	3 ans	Bring-in	–
PC	3 ans	Bring-in	3
Station de travail	3 ans	Bring-in	3
Serveur	3 ans	Bring-in	5

## Extensions de service pour systèmes axxiv

Choisissez le produit adéquat:

Type de service	Durée de la validité	Groupe de produits
Service d'échange en avance pour les composants de base	3 ans	PCs / Serveur / Stations de travail
Service d'échange en avance pour les composants de base	5 ans	Serveur

## Extensions de service pour systèmes axxiv

### Prestations du service d'échange en avance pour composants clés

Éléments 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 Littlebit Technology AG (ci-après dénommé centre de SERVICE) 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, 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 centre de SERVICE 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 centre de SERVICE.
Composants clés	<p>Les composants clés concernés par ce service sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memory</li> <li>▪ Mainboard</li> <li>▪ Controller</li> <li>▪ Carte graphique</li> <li>▪ Disque dur</li> <li>▪ Backplane</li> <li>▪ Alimentation</li> <li>▪ Ventilateur</li> </ul> <p>Le Littlebit Technology AG 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 peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes : Lundi – vendredi, 08h00 – 12h00 et 13h30 – 17h30 (À l'exception des jours fériés officiels en Suisse.)
Temps de réaction	Si des composants défectueux ont été clairement identifiés avant 16 heures, le remplacement est envoyé le jour même et arrive le jour suivant à l'endroit où se trouve le 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 centre de SERVICE. Le client est responsable pour un emballage adéquat et prend en charge les coûts de l'envoi au centre de service. Les composants défectueux échangés deviennent propriété de Littlebit Technology AG.
Restrictions de service	<p>Ne sont fondamentalement pas couverts par le service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'installation et la configuration du système d'exploitation ou autre, d'autres applications software sur les composants défectueux.</li> </ul>

- Recherche d'erreur pour des problèmes de réseau et de compatibilité.
- 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.

De plus, sont exclus les dommages causés par :

- 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

Si l'appareil 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, Littlebit Technology AG 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.

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.

Restriction / exclusion  
de la responsabilité

Littlebit Technology AG n'est pas responsable pour les dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pas pour des coûts concernant la récupération, la reprogrammation ou la reproduction de programmes ou de données ou les conséquences de la violation sur la loi de la protection des données, une perte commerciale en tout genre, une perte de gain, de chiffre d'affaires ou d'économie, qui pourraient survenir suite à la violation des obligations de Technology AG selon la prestation de service ou de garantie.

Durée

Le service d'échange en avance 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'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.

Les installations peuvent être faites dans les 24 heures (un jour ouvrable). Seuls les temps de synchronisation des configurations RAID peuvent durer jusqu'à 72 heures (trois jours ouvrables).

### 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

- Chaque installation se fait toujours sur la version BIOS la plus actuelle
- Installations selon les spécifications du produit
- Les systèmes d'exploitation sont installés en Single Language (SL) ou en Multi Language (ML)
- Maniement des licences de produit conforme à la loi
- Test d'installation

### Une installation de base consiste en :

- Système d'exploitation Windows® choisi
- Build actuel (au moment de l'installation de base)
- Drivers
- Updates Windows

### Les langues d'une installation Multi Language (ML) sont :

DE = Allemand  
FR = Français  
EN = Anglais  
IT = Italien

### Les langues d'une installation Single Language (SL) sont :

DE = Allemand  
FR = Français  
EN = Anglais  
IT = Italien

**Extensions de service pour systèmes axxiv**  
 Service d'installation

Groupe de produit	Durée d'installation en heures	Description	Choix de langues DE, EN, FR, IT
Windows® 10	24 (un jour ouvrable)	L'installation de base en architecture 32 ou 64 bit à choix.	ML
Windows® 10 IoT	24 (un jour ouvrable)	L'installation de base en architecture 32 ou 64 bit à choix. Version Enterprise (STB 2016)	SL
Windows® Server 2016	24 (un jour ouvrable)	L'installation de base en architecture 64 bit de la version Essentials, Standard ou Datacenter.	SL
Software de l'utilisateur	24 (un jour ouvrable)	Installation manuelle de software de l'utilisateur selon indications du client. Par exemple Microsoft® Office ready, Kaspersky Internet Security etc.	SL
Recovery	24 (un jour ouvrable)	Création d'une copie complète de l'installation de base sur stick USB. Une restauration de l'état d'installation original est ainsi possible en tout temps.	–
Configuration de base HDD	24 (un jour ouvrable)	Un disque dur est défini comme partition unique.	–
Partitionnement HDD	24 (un jour ouvrable)	D'autres partitions de différentes grandeurs sont créées selon la demande du client.	–
Configurations RAID	Jusqu'à 72 (jusqu'à trois jours ouvrables)	Les configurations RAID On Board ou RAID Controller ainsi que leur synchronisation sont effectuées selon la demande du client.	–

### Extensions de service pour systèmes axxiv

Choisissez le produit adéquat:

Type de service	Groupe de produits
Windows® 10 Home – installation manuelle – Multilingual (D F I E) – 32/64-bit	Notebooks / PCs / Stations de travail
Windows® 10 Professional – installation manuelle – Multilingual (D F I E) – 32/64-bit	Notebooks / PCs / Stations de travail
Windows® 10 IoT Enterprise – installation manuelle – Multilingual (D F I E) – 32/64-bit	Notebooks / PCs / Stations de travail
Windows® Server 2016 – installation manuelle – Single Language selon choix (D F I E)	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Installation manuelle de software de l'utilisateur – y compris update de driver	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Recovery – copie complète de l'installation de base sur stick USB	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Configuration de base HDD – Partitionnement manuel du disque dur – MBR, GPT etc.	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Partitionnement HDD – Multi-partitionnement manuel du disque dur selon indications du client	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Installation RAID On Board – configuration manuelle RAID 0	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Installation RAID On Board – configuration manuelle RAID 1	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Installation RAID On Board – configuration manuelle RAID 5 y compris Mainboard Check	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Installation RAID contrôleur externe – configuration manuelle RAID 0	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Installation RAID contrôleur externe – configuration manuelle RAID 1	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Installation RAID contrôleur externe – configuration manuelle RAID 5	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Installation RAID contrôleur externe – configuration manuelle RAID 50	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Installation RAID contrôleur externe – configuration manuelle RAID 6	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Installation RAID contrôleur externe – configuration manuelle RAID 10	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Installation RAID contrôleur externe – configuration manuelle RAID 60	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Installation RAID contrôleur externe – configuration manuelle Hotspare	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail
Installation RAID contrôleur externe – configuration manuelle RAID sur demande du client	Notebooks / PCs / Serveur / Stations de travail

**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. Il est offert pour les groupes de produits Notebook, PC, stations de travail et serveur.</p>
Moment de l'achat	<p>Le service d'installation ne peut être acheté qu'avec un système axxiv.</p>
Lieu d'exécution	<p>Le service d'installation est effectué au Littlebit Technology AG (ce-après dénommé aussi centre de SERVICE) à Root.</p>
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>Le Littlebit Technology AG met à disposition des softwares supplémentaires sans licence. Ils sont complétés selon la commande du client.</p> <p>Le Littlebit Technology AG s'engage à protéger les données des clients et à les traiter de manière confidentielle. De plus, le centre de SERVICE met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les données d'un accès ou une transmission non-autorisée 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"> <li>• L'installation et la configuration d'applications software obtenues illégalement.</li> <li>• L'installation et la configuration d'applications software qui ne sont pas mentionnées dans le service d'installation.</li> <li>• Support de Software pour les produits installés dans le cadre du service d'installation. Celui-ci doit être donné directement par le fabricant.</li> <li>• Recherche d'erreur lors de problèmes de mise en réseau ou de compatibilité.</li> </ul>
Restriction / exclusion de la responsabilité	<p>Littlebit Technology AG n'est pas responsable pour les dommages indirects ou dommages consécutifs, spécialement pas pour des coûts concernant la récupération, la reprogrammation ou la reproduction de programmes ou de données ou les conséquences de la violation sur la loi de la protection des données, une perte commerciale en tout genre, une perte de gain, de chiffre d'affaires ou d'économie, qui pourraient survenir suite à la violation des obligations de Technology AG selon la prestation de service ou de garantie.</p>
Heures d'ouverture	<p>Le centre de service peut être atteint aux heures d'ouverture suivantes :          Lundi – vendredi, 08h00 – 12h00 et 13h30 – 17h30          (À l'exception des jours fériés officiels en Suisse.)</p>



## MARCHE À 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, ligne tarifaire fixe)

E-MAIL                        service@littlebit.ch

ONLINE                        www.lits-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