



SERVICE GUIDE

axxiv.



Littlebit Technology AG

INHALT

<u>LITTLEBIT SERVICE</u>	02
GARANTIE-LAUFZEITKONTROLLE	02
<u>DEFINITION STANDARD-GARANTIE</u>	03
<u>STANDARD-GARANTIE FÜR AXXIV SYSTEME</u>	04
<u>SERVICE-ERWEITERUNGEN FÜR AXXIV SYSTEME</u>	07
SERVICE-ERWEITERUNGEN FÜR AXXIV SYSTEME IM ÜBERBLICK	08
GARANTIE VERLÄNGERUNG BRING-IN	09
ABHOL- UND RÜCKLIEFER-SERVICE	13
VOR-ORT-SERVICE INNERHALB VON 4 STUNDEN	17
VOR-ORT-SERVICE INNERHALB DES FOLGENDEN WERKTAGES	21
VORAUSTAUSCH-SERVICE FÜR KERNKOMponentEN	25
INSTALLATIONS-SERVICE	28
<u>VORGEHEN IM SCHADENFALL</u>	32

LITTLEBIT SERVICE

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

Die Service-Techniker der Littlebit Technology AG verfügen über das geforderte Know-how und ausreichend Erfahrung, um den Support und die Serviceausführung zentral, fachmännisch und hochqualitativ am Standort des SERVICE-Centers der Littlebit Technology AG zu erfüllen.

ADRESSE	Littlebit Technology AG SERVICE-Center Längenbold 5 6037 Root
KONTAKT	Tel. +41 0900 85 28 28 (CHF 2.50/Min., Festnetztarif ab der 2. Min.) Fax. +41 (0)41 785 11 08 E-Mail service@littlebit.ch Web www.lits-service.ch
ÖFFNUNGSZEITEN	Mo bis Fr, 08.00 – 12.00 und 13.30 – 17.30 Uhr

GARANTIE-LAUFZEITKONTROLLE

Wir registrieren die Seriennummer eines jeden Produktes, das unser Haus verlässt. Auf www.axxiv.ch finden Sie unter „Service & Support“ eine automatische Laufzeitkontrolle. Durch die einfache Eingabe der Seriennummer können Sie jederzeit die verbleibende Garantie-Frist Ihres Produktes abrufen.

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.littlebit.ch in den Artikel-Informationen.

DAUER Sie bezeichnet die Dauer der Garantie-Frist in Monaten oder Jahren 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.

On-Site 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 Garantieleistungen.

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 und geschützt verpackt ans SERVICE-Center geschickt.

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

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

STANDARD-GARANTIE FÜR AXXIV SYSTEME

Die maximale Verfügbarkeit und Produktivität eines jeden axxiv Systems ist unser Ziel. axxiv Systeme sind bereits mit einer 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 diese durch Service-Erweiterungen und/oder -Verlängerungen auf das Sicherheits- und Produktivitätslevel bringen, das er für sich benötigt.

Standard-Garantie für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale der Standard-Garantie für axxiv Systeme

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
Anmeldung des Störungsfalls	Die Standard-Garantie ist in dieser Dokumentation definiert und wird nach dem Systemkauf automatisch aktiviert und gültig.
Fehlerdiagnose & Support	Die Littlebit Technology AG (nachfolgend auch SERVICE-Center genannt) vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls.
Versand an das SERVICE-Center	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.
	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. Der Kunde ist für geeignete Versandverpackung sowie für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. Die Littlebit Technology

AG 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	Littlebit Technology AG 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 der Littlebit Technology AG vorgenommen.
Material	<p>Die Littlebit Technology AG 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:</p> <ul style="list-style-type: none">- Der Kunde wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist.- Der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative. <p>Defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der Littlebit Technology AG über.</p>
Rücksendung	Das SERVICE-Center sendet das reparierte Produkt an den Standort des Kunden zurück. Für die Kosten des Rücktransports kommt die Littlebit Technology AG auf.
Geschäftszeiten	Das SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: Mo bis Fr, 08.00 – 12.00 und 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)
Reaktionszeiten	Bei Standardreparaturen nimmt der Service eine Gesamtdauer von maximal fünf Arbeitstagen in Anspruch. Wiederholt auftretende Fehler können zusätzliche Reparaturzeit erfordern. Die Gesamtdauer wird in vollen Arbeitstagen ab dem Zeitpunkt der Produkterfassung durch das SERVICE-Center bis zum Rückversand des reparierten Produktes gemessen.
Erfüllungsort	Reparaturen werden bei der Standard Garantie grundsätzlich am Standort der Littlebit Technology AG in Root ausgeführt.
Leistungsumfang	<p>Die Garantie beinhaltet die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der genannten Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen.</p> <p>Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. Das SERVICE-Center wird dem Kunden ein geeignetes Austauschteil empfehlen.</p> <p>Die Littlebit Technology AG verpflichtet sich die Kundendaten zu schützen und vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff, gegen unbefugte Weitergabe sowie gegen gesetzeswidrige Löschung. Die Anweisungen, die der Kunde hinsichtlich der Verarbeitung der Daten erteilt, liegen in seiner Verantwortung.</p>
Servicebeschränkungen	<p>Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none">• Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten• Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen• 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 kostenpflichtig ersetzt werden.

Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:

- 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)
- das Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc.
- nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung
- ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden

Weist das bei der Littlebit Technology AG eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur des gedeckten Schadens. In diesem Fall behält sich die Littlebit Technology AG vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.

Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.

Haftungsbeschränkung/
Haftungsausschluss

Die Littlebit Technology AG übernimmt keine 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 der 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.

SERVICE-ERWEITERUNGEN FÜR AXXIV SYSTEME

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

Der axxiv Kunde bestimmt über den Kauf einer Service-Erweiterung:

> beim Kauf eines axxiv Systems

Anwender, die sich direkt entscheiden, erhalten die Service-Erweiterungen bei Systemkauf einmalig günstig.

> im Fall eines Produktdefekts

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

> bis zum letzten Tag der vereinbarten Garantielaufzeit (nur bei Workstation oder Server)

Wer sich noch am letzten Tag der Garantielaufzeit für eine Verlängerung entscheidet, vereinbart lediglich einen Termin zur Inspektion des Geräts durch das SERVICE-Center. Folgend wird das Gerät einmalig vor Ort zur Bestandsaufnahme überprüft. Der tatsächliche Zustand wird festgehalten und der Vertrag entsprechend dem Kundenwunsch bis maximal 5 Jahre verlängert. Die Inspektion ist allerdings kostenpflichtig und geht zu Lasten des Kunden.

Maximale Erweiterbarkeit der Services für axxiv Systeme

axxiv Produktgruppe	Standard-Garantie		Maximale Laufzeit von optionalen Service-Erweiterungen in Jahren			
	Dauer	Form	Garantieer- längerung Bring-in	Abhol- & Rückliefer- Service	Vor-Ort- Service	Voraustausch- Service für Kernkomponenten
Notebook	3	Bring-in	–	3	–	–
PC	3	Bring-in	5	–	3	3
Workstation	3	Bring-in	5	–	3	3
Server	3	Bring-in	5	–	5	5

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Die Service-Erweiterungen für axxiv Systeme im Überblick

Service-Typ	Gültigkeitsdauer	Produktgruppe
Garantie-Verlängerung		
Garantie Bring-in	4 Jahre	PCs / Server / Workstations
Garantie Bring-in	5 Jahre	PCs / Server / Workstations
Abholung & Rücklieferung		
Abhol- & Rückliefer-Service	3 Jahre	Notebooks
Vor-Ort-24h		
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	1 Jahr	PCs / Workstations
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	3 Jahre	PCs / Server / Workstations
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	5 Jahre	Server
Vor-Ort-4h		
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	3 Jahre	Server
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	5 Jahre	Server
Voraustausch		
Voraustausch-Service für Kernkomponenten	3 Jahre	PCs / Server / Workstations
Voraustausch-Service für Kernkomponenten	5 Jahre	Server
Installation		
Installations-Services und deren Produkttypen sind ab Seite 28 des axxiv Service Guides ausführlich beschrieben.	pro Fall	Notebooks / PCs / Server / Workstations

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme Garantie-Verlängerung Bring-in

Die Garantie Bring-in 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.

Die axxiv Systeme werden standardmässig mit einer Garantielaufzeit von 3 Jahren ausgeliefert. Genügt dem Käufer die Standard-Garantie für PCs, Server und Workstations nicht, kann er diese durch eine Garantie-Verlängerung auf eine Laufzeit von bis zu 5 Jahren ausdehnen. Die final gewünschte Laufzeit wird bei Kauf des Systems entschieden.

Vorteile

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

Wichtigste Leistungen

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

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Wählen Sie die passende Garantie-Verlängerung Bring-in:

System Service-Typ	Gültigkeitsdauer
PCs / Server / Workstations	
Garantie Bring-in	4 Jahre
Garantie Bring-in	5 Jahre

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme
 Dienstleistungsmerkmale der Garantie-Verlängerung Bring-in

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Die Konditionen der verlängerten Garantie Bring-in sind in dieser Dokumentation definiert und werden mit dem Kauf automatisch aktiviert und gültig.
Anmeldung des Störfalles	Die Littlebit Technology AG (nachfolgend auch SERVICE-Center genannt) 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 das 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. Der Kunde ist für geeignete Versandverpackung, sowie für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. Die Littlebit Technology AG 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	Die Littlebit Technology AG 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 der Littlebit Technology AG vorgenommen.
Material	Die Littlebit Technology AG 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: <ul style="list-style-type: none"> - Der Kunde wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist. - Der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative. Defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der Littlebit Technology AG über.
Rücksendung	Die Littlebit Technology AG sendet das reparierte Produkt an den Standort des Kunden zurück. Für die Kosten des Rücktransports kommt die Littlebit Technology AG auf.
Geschäftszeiten	Das SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: Mo – Fr, 08.00 – 12.00 und 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)
Reaktionszeiten	Bei Standardreparaturen nimmt der Service eine Gesamtdauer von maximal fünf Arbeitstagen in Anspruch. Wiederholt auftretende Fehler können zusätzliche Reparaturzeit erfordern. Die Gesamtdauer wird in vollen Arbeitstagen ab dem Zeitpunkt der Produkterfassung durch das SERVICE-Center bis zum Rückversand des reparierten Produktes gemessen.
Erfüllungsort	Reparaturen werden bei der Garantie-Verlängerung Bring-in grundsätzlich am

Standort der Littlebit Technology AG in Root ausgeführt.

Leistungsumfang

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

Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. Das SERVICE-Center wird dem Kunden ein geeignetes Austauschteil empfehlen.

Die Littlebit Technology AG verpflichtet sich die Kundendaten zu schützen und vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff, 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:

- Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten
- Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen
- 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 kostenpflichtig ersetzt werden.

Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:

- 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)
- das Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc.
- nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung
- ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden

Weist das bei der Littlebit Technology AG eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur des gedeckten Schadens.

In diesem Fall behält sich die Littlebit Technology AG vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu

erheben.

Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.

Haftungsbeschränkung/
Haftungsausschluss

Die Littlebit Technology AG übernimmt keine 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 der Littlebit Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.

Dauer

Die Garantie-Verlängerung beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum für den Artikel definierten Ablaufzeitpunkt.

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme Abhol- & Rückliefer-Service

Die axxiv Systeme sind bereits mit einer hervorragenden Standard-Garantieleistung ausgestattet. Genügt die Standard-Garantie nicht, um das individuelle Bedürfnis abzudecken, kann sie für Notebooks und PCs optional durch den Abhol- & Rückliefer-Service ausgebaut werden.

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

Vorteile

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

Wichtigste Leistungen

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

axxiv Produktgruppe	Standard-Garantie		Abhol- & Rückliefer-Service	
	Dauer in Jahren	Form	Maximale Dauer in Jahren	
Notebook	3	Bring-in	3	
PC	3	Bring-in	–	
Workstation	3	Bring-in	–	
Server	3	Bring-in	–	

Wählen Sie das passende Produkt:

Service-Typ	Gültigkeitsdauer	Produktgruppe
Abhol- & Rückliefer-Service	3 Jahre	Notebooks

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme
 Dienstleistungsmerkmale des Abhol- & Rückliefer-Service

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Der Abhol- & Rückliefer-Service ist in dieser Dokumentation definiert und wird mit dem Kauf automatisch aktiviert und gültig.
Anmeldung des Störfalls	Die Littlebit Technology AG (nachfolgend auch SERVICE-Center genannt) vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls.
Fehlerdiagnose und Support	Unter der dedizierten Supportrufnummer des SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde Unterstützung über den gewählten Abhol- & Rückliefer-Service.
Abholung	Bei technischen Problemen, die nicht per Remote-Zugriff behoben werden können, beauftragt die Littlebit Technology AG unverzüglich einen Logistik-Partner mit der Abholung des defekten Produkts. Der Kunde ist für geeignete Versandverpackung, sowie für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. Die Littlebit Technology AG kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden. Die Abholung ist Bestandteil des Service-Pakets und ist somit bezahlt.
Reparatur	Die Littlebit Technology AG 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 der Littlebit Technology AG vorgenommen.
Material	Die Littlebit Technology AG 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 wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist -der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative. 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. Die Rücklieferung ist Bestandteil der Serviceleistung und ist somit bezahlt.
Geschäftszeiten	Das SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: Mo – Fr, 08.00 – 12.00 und 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)
Reaktionszeiten	Die Gesamtdauer für diesen Service beträgt im Regelfall zwischen drei und sieben Arbeitstagen. Sporadisch auftretende Fehler können zu einer Verlängerung der Diagnosezeit führen. Die Gesamtdauer wird in vollen Arbeitstagen ab dem Zeitpunkt der Abholung am Standort des Kunden bis zur Rücklieferung des reparierten Produkts zum Standort des Kunden gemessen.
Erfüllungsort	Reparaturen werden bei dem Abhol- & Rückliefer-Service grundsätzlich am Standort der Littlebit Technology AG in Root ausgeführt.
Leistungsumfang	Der Service beinhaltet die Abholung, die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, sowie die Rücklieferung, wenn

während der genannten Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen.

Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. Das SERVICE-Center wird dem Kunden ein geeignetes Austauschteil empfehlen.

Die Littlebit Technology AG verpflichtet sich die Kundendaten zu schützen und vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff, 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:

- Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten
- Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen
- Bereitstellung eines Ersatzgerätes für den Zeitraum, in dem das defekte Produkt repariert wird.
- Fremdkomponenten und Zubehör, Verbrauchsmaterialien, Verschleisstteile wie z.B. Akkus etc. Für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sie können nach Einzelaufwand kostenpflichtig ersetzt werden.

Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:

- 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 bei Littlebit Technology AG eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur des Schadens.

In diesem Fall behält sich die Littlebit Technology AG vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.

Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.

Haftungsbeschränkung/
Haftungsausschluss

Die Littlebit Technology AG übernimmt keine Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von Littlebit Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.

Dauer

Der Abhol- & Rückliefer-Service beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der für den Artikel definierten Frist.

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden

Die axxiv Systeme sind bereits mit einer Standard-Garantieleistung ausgestattet. Genügt die Standard-Garantie nicht, kann sie optional durch den Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden ausgebaut werden.

Der Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden bietet den Komfort, dass defekte Systeme lediglich zur Reparatur beim Service-Center angemeldet werden müssen. Innerhalb von 4 Stunden reagieren die Service-Techniker mit dem Hardware-Support, dem Komponenten-Austausch auf Remote-Basis oder vor Ort, sofern der Reparaturbedarf dem SERVICE-Center bis 16.00 Uhr gemeldet wurde.

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

Vorteile

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

Wichtigste Leistungen

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

axxiv Produktgruppe	Standard-Garantie		Vor-Ort-Service 4h
	Dauer in Jahren	Form	Maximale Dauer in Jahren
Notebook	3	Bring-in	–
PC	3	Bring-in	–
Workstation	3	Bring-in	–
Server	3	Bring-in	5

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Wählen Sie das passende Produkt:

Service-Typ	Gültigkeitsdauer	Produktgruppe
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	3 Jahre	Server
Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h	5 Jahre	Server

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme
 Dienstleistungsmerkmale des Vor-Ort-Services innerhalb von 4 Stunden

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Der Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden ist in dieser Dokumentation definiert und wird mit dem Kauf automatisch aktiviert und gültig.
Anmeldung des Störungsfalls	Die Littlebit Technology AG vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls.
Fehlerdiagnose und Support	Unter der dedizierten Supportrufnummer des SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde innerhalb von 4 Stunden Unterstützung vor Ort (bei Anmeldung bis 16.00 Uhr).
Reparatur	Die Littlebit Technology AG nimmt am Standort des defekten Systems alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Die Reparatur wird von einem geschulten Servicespezialisten gemäss den Qualitätsstandards der Littlebit Technology AG vorgenommen. Der Kunde ist für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. Die Littlebit Technology AG kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden.
Material	Die Littlebit Technology AG 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 wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist - Der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative. Defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der Littlebit Technology AG über.
Geschäftszeiten	Das SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: Mo – Fr, 08.00 – 12.00 und 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)
Reaktionszeiten	Die Reaktionszeit von 4 Stunden ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Service-Anforderung beim SERVICE-Center bis spätestens 16.00 Uhr und dem Eintreffen des qualifizierten Servicetechnikers am Standort des zu reparierenden Systems. Erreicht die Service-Anforderung das SERVICE-Center nach 16.00 Uhr, wird der Vor-Ort-Service am Morgen des folgenden Arbeitstages erbracht. Die Reaktionszeit wird innerhalb der Schweiz im Umkreis von 200 km rund um das SERVICE-Center garantiert, es sei denn einer der folgenden Faktoren tritt ein: - Elementare, äussere Einflüsse der Umwelt (Hochwasser, Steinschlag etc.) - Behinderung durch Verkehrsverhältnisse (Stau) - Behinderung durch technische Schäden auf dem Anfahrtsweg (Unfall, Defekt des Fahrzeugs) Die Reaktionszeit/Fahrtzeit zum Systemstandort im Tessin kann nur innerhalb von 6 Stunden garantiert werden.

Erfüllungsort Reparaturen werden beim Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden grundsätzlich am Standort des zu reparierenden Systems ausgeführt.

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

Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. Die Littlebit Technology AG wird dem Kunden ein geeignetes Austauschteil empfehlen.

Littlebit Technology AG 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, 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:

- Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten
- Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen
- 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 kostenpflichtig ersetzt werden.

Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:

- 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 bei Littlebit Technology AG eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur des gedeckten Schadens.

In diesem Fall behält sich die Littlebit Technology AG vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.

Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-

Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.

Haftungsbeschränkung/
Haftungsausschluss

Die Littlebit Technology AG übernimmt keine 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 der Littlebit Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.

Kann die Littlebit Technology AG durch widrige Umstände die Leistungen diesen Service nicht erfüllen, ist sie berechtigt, vom Verkauf des Service zurückzutreten indem die Kosten pro rata temporis an den Kunden zurückerstattet werden.

Dauer

Der Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der für den Artikel definierten Frist.

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages

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

Der Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages bietet den Komfort, dass defekte Systeme lediglich zur Reparatur beim SERVICE-Center angemeldet werden müssen. Die Service-Techniker reagieren innerhalb des folgenden Werktages mit dem Hardware-Support, dem Komponenten-Austausch auf Remote-Basis oder vor Ort, sofern der Reparaturbedarf dem SERVICE-Center bis 17.30 Uhr gemeldet wurde.

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

Vorteile

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

Wichtigste Leistungen

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

axxiv Produktgruppe	Standard-Garantie		Vor-Ort-Service 24h
	Dauer in Jahren	Form	Maximale Dauer in Jahren
Notebook	3	Bring-in	–
PC	3	Bring-in	3
Workstation	3	Bring-in	3
Server	3	Bring-in	5

Wählen Sie die passende Gültigkeitsdauer für den Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages, sprich innerhalb 24 Stunden:

Service-Typ	Gültigkeitsdauer	Produktgruppe
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	1 Jahr	PCs / Workstations
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	3 Jahre	PCs / Server / Workstations
Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages	5 Jahre	Server

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale des Vor-Ort-Services innerhalb des folgenden Werktages

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

Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der genannten Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen.

Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. Die Littlebit Technology AG wird dem Kunden ein geeignetes Austauschteil empfehlen.

Die Littlebit Technology AG 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, 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:

- Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten
- Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen
- 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 kostenpflichtig ersetzt werden.

Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:

- 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)
- das Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc.
- nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung
- ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden

Weist das bei Littlebit Technology AG eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur des gedeckten Schadens.

In diesem Fall behält sich die Littlebit Technology AG vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.

Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.

Haftungsbeschränkung/
Haftungsausschluss

Die Littlebit Technology AG übernimmt keine Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von Littlebit Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.

Dauer

Der Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der für den Artikel definierten Frist.

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme Voraustausch-Service für Kernkomponenten

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

Der Voraustausch-Service für Kernkomponenten bietet den Komfort, dass der Ersatz für fehlerhafte Komponenten bereits am nächsten Werktag am Standort des defekten Systems eintrifft und ausgetauscht werden kann.

Bei der Schadenmeldung erstellt der Service-Techniker eine Ferndiagnose und unterstützt mit Hardware-Support. Bei klarer Identifizierung der fehlerhaften Komponente bis 16.00 Uhr, wird der Ersatz am selben Tag losgeschickt und trifft am Folgetag am Standort des defekten Systems ein.

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

Vorteile

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

Wichtigste Leistungen

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

axxiv Produktgruppe	Standard-Garantie		Voraustausch-Service für Kernkomponenten
	Dauer in Jahren	Form	Maximale Laufzeit in Jahren
Notebook	3	Bring-in	–
PC	3	Bring-in	3
Workstation	3	Bring-in	3
Server	3	Bring-in	5

Wählen Sie die passende Gültigkeitsdauer für den Voraustausch-Service:

Service-Typ	Gültigkeitsdauer	Produktgruppe
Voraustausch-Service für Kernkomponenten	3 Jahre	PCs / Server / Workstations
Voraustausch-Service für Kernkomponenten	5 Jahre	Server

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale des Voraustausch Service für Kernkomponenten

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	Der Voraustausch Service für Kernkomponenten ist in dieser Dokumentation definiert und wird mit dem Kauf automatisch aktiviert und gültig.
Anmeldung des Störungsfalls	Die Littlebit Technology AG (nachfolgend auch SERVICE-Center genannt) vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls.
Fehlerdiagnose und Support	Unter der dedizierten Supportrufnummer des SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Kann die fehlerhafte Komponente eindeutig ausgemacht werden, wird im Rahmen des Voraustausch-Services unverzüglich Ersatz zum Standort des defekten Systems gesendet.
Reparatur	Der Kunde tauscht die fehlerhafte Komponente mit der zugesendeten Ersatz-Komponente aus und retourniert die defekte Komponente an das SERVICE-Center. Der Kunde ist für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. Die Littlebit Technology AG kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden.
Kernkomponenten	<p>Die in diesem Service beschriebenen Kernkomponenten sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memory ▪ Mainboard ▪ Controller ▪ Grafikkarte ▪ Festplatte ▪ Backplane ▪ Netzteil ▪ Lüfter <p>Littlebit Technology AG hält die Kernkomponenten während der Laufzeit der Garantiefrist auf Abruf an Lager. Sollte eine Komponente in der originalen Ausführung nicht mehr beschaffbar sein, wird sie durch eine gleichwertige oder bessere Alternative ersetzt.</p>
Geschäftszeiten	Das SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: Mo – Fr, 08.00 – 12.00 und 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)
Reaktionszeiten	Bei klarer Identifizierung der fehlerhaften Komponente bis 16.00 Uhr wird der Ersatz am selben Tag losgeschickt und trifft am Folgetag am Standort des defekten Systems ein.
Leistungsumfang	Der Service beinhaltet den Support zur Identifikation der fehlerhaften Komponente und die Lagerhaltung der Kernkomponenten, damit bei Abruf ohne Verzögerung eine Ersatzkomponente an den Standort des defekten Systems gesendet werden kann. Ausserdem sind die Lieferkosten zum Standort des defekten Systems enthalten.
Rücklieferung	Der Kunde ist verpflichtet das fehlerhafte Produkt innerhalb von fünf Arbeitstagen unter Angabe der Ticket-Nummer an das SERVICE-Center zu senden. Der Kunde ist für die geeignete Versandverpackung verantwortlich und übernimmt die Kosten für den Versand an das SERVICE-Center. Defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der Littlebit Technology AG

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

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme Installations-Service

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

Installationen können innerhalb von 24 Stunden (ein Arbeitstag) vorgenommen werden. Einzig die Synchronisationszeit bei RAID Konfigurationen kann bis zu 72 Stunden (drei Arbeitstage) in Anspruch nehmen.

Vorteile

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

Wichtigste Leistungen

- Jede Installation erfolgt immer auf der aktuellsten BIOS-Version
- Installationen gemäss Produktspezifikation
- Betriebssysteme werden in Single Language (SL) oder in Multi Language (ML) installiert.
- Rechtlich konforme Handhabung von Produkt-Lizenzen
- Installations-Prüfung

Eine Grundinstallation besteht aus:

- Gewähltes Windows® Betriebssystem
- Aktueller Build (zum Zeitpunkt der Grundinstallation)
- Treiber
- Windows Updates

Sprachen einer Multi Language (ML) Installation sind:

DE	=	Deutsch
FR	=	Französisch
EN	=	Englisch
IT	=	Italienisch

Sprachen zur Auswahl für eine Single Language (SL) Installation sind:

DE	=	Deutsch
FR	=	Französisch
EN	=	Englisch
IT	=	Italienisch

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Produktgruppe	Installationsdauer in Stunden	Beschreibung	Sprachwahl
			DE, EN, FR, IT
Windows® 10	24 (1 Arbeitstag)	Die Grundinstallation in gewünschter 32- oder 64-bit Architektur.	ML
Windows® 10 IoT	24 (1 Arbeitstag)	Die Grundinstallation in gewünschter 32- oder 64-bit Architektur. Enterprise Version (STB 2016)	SL
Windows® Server 2016	24 (1 Arbeitstag)	Die Grundinstallation in der 64-bit Architektur der Essentials-, Standard- oder Datacenter-Version.	SL
Anwendersoftware	24 (1 Arbeitstag)	Manuelle Installation der Anwendersoftware laut Kundenwunsch. Z.B. Microsoft® Office ready, Kaspersky Internet Security usw.	SL
Recovery	24 (1 Arbeitstag)	Erstellung eines kompletten Abbilds der Basisinstallation auf USB-Stick. Eine Wiederherstellung des ursprünglichen Installationszustands ist somit jederzeit möglich.	–
Basiskonfiguration HDD	24 (1 Arbeitstag)	Eine Festplatte wird als Einzelpartition eingerichtet.	–
Partitionierung HDD	24 (1 Arbeitstag)	Weitere Partitionen entsprechend gewünschter Anzahl und Grösse werden eingerichtet.	–
RAID Konfigurationen	bis 72 (bis 3 Arbeitstage)	RAID On Board oder RAID Controller Konfigurationen sowie deren Synchronisationen werden wie gewünscht erstellt.	–

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Wählen Sie das passende Produkt:

Service-Typ	Produktgruppe
Windows® 10 Home – Manuelle Installation – Multilingual (D F I E) – 32/64-bit	Notebooks / PCs / Workstations
Windows® 10 Professional – Manuelle Installation – Multilingual (D F I E) – 32/64-bit	Notebooks / PCs / Workstations
Windows® 10 IoT Enterprise – Manuelle Installation – Single Language laut Auswahl (D F I E) – 32/64-bit	Notebooks / PCs / Workstations
Windows® Server 2016 – Manuelle Installation – Single Language laut Auswahl (D F I E)	Notebooks / PCs / Server / Workstations
Manuelle Software-Installation von Anwendersoftware – inkl. Treiberupdate	Notebooks / PCs / Server / Workstations
Recovery – Komplette Abbilderstellung der Basisinstallation auf USB-Stick	Notebooks / PCs / Workstations
Basiskonfiguration HDD – Manuelle Einzelpartitionierung der Festplatte – MBR, GPT etc.	Notebooks / PCs / Server / Workstations
Partitionierung HDD – Manuelle Mehrfachpartitionierung der Festplatte gemäss Kundenangabe	Notebooks / PCs / Server / Workstations
RAID On Board Installation – Manuelle Konfiguration RAID 0	Notebooks / PCs / Server / Workstations
RAID On Board Installation – Manuelle Konfiguration RAID 1	Notebooks / PCs / Server / Workstations
RAID On Board Installation – Manuelle Konfiguration RAID 5 inkl. Mainboard Check	Notebooks / PCs / Server / Workstations
RAID Externer Controller Installation – Manuelle Konfiguration RAID 0	Notebooks / PCs / Server / Workstations
RAID Externer Controller Installation – Manuelle Konfiguration RAID 1	Notebooks / PCs / Server / Workstations
RAID Externer Controller Installation – Manuelle Konfiguration RAID 5	Notebooks / PCs / Server / Workstations
RAID Externer Controller Installation – Manuelle Konfiguration RAID 50	Notebooks / PCs / Server / Workstations
RAID Externer Controller Installation – Manuelle Konfiguration RAID 6	Notebooks / PCs / Server / Workstations
RAID Externer Controller Installation – Manuelle Konfiguration RAID 10	Notebooks / PCs / Server / Workstations
RAID Externer Controller Installation – Manuelle Konfiguration RAID 60	Notebooks / PCs / Server / Workstations
RAID Externer Controller Installation – Manuelle Konfiguration Hotspare	Notebooks / PCs / Server / Workstations
RAID Externer Controller Installation – Manuelle Konfiguration RAID auf Kundenanfrage	Notebooks / PCs / Server / Workstations

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme
Dienstleistungsmerkmale Installations-Service

Servicebestandteil	Servicebeschreibung
	<p>Der Installations-Service ist in dieser Dokumentation definiert und wird vor Auslieferung des Systems im gewünschten Umfang vorgenommen.</p> <p>Der Installations-Service wird ausschliesslich auf Systemen der Marke axxiv vorgenommen. Er wird für die Produktgruppen Notebook, PC, Workstation und Server angeboten.</p>
Erwerbzeitpunkt	<p>Der Installations-Service kann nur im Zusammenhang mit dem Kauf eines axxiv Systems erworben werden.</p>
Erfüllungsort	<p>Der Installations-Service wird am Standort der Littlebit Technology AG (nachfolgend auch SERVICE-Center genannt) in Root ausgeführt.</p>
Leistungsumfang	<p>Der Installations-Service beinhaltet die Installation der definierten Software-Produkte sowie deren Konfiguration mit benutzerspezifischen Einstellungen und der Aktivierung.</p> <p>Im Rahmen des Installations-Services werden ausschliesslich Betriebssysteme installiert, welche vom Hersteller gewartet werden (Updates, Servicepacks).</p> <p>Lizenz-Software die im Rahmen des Installations-Services auf das System geladen werden soll, wird immer mit Original-Schlüssel aktiviert.</p> <p>Die Littlebit Technology AG stellt lizenzfreie Zusatzsoftware zur Verfügung. Diese wird gemäss Auftrag vom Kunden ergänzt.</p> <p>Die Littlebit Technology AG verpflichtet sich die kundenspezifischen Zugangsdaten und Aktivierungs-codes 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.</p>
Servicebeschränkungen	<p>Vom Installations-Service ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration von nicht legal erworbenen Softwareanwendungen. • Installation und Konfiguration von Softwareanwendungen die in den Installations-Services nicht genannt werden. • Software-Support für die im Rahmen des Installations-Services installierten Produkte. Dieser ist stets direkt beim Hersteller einzuholen. • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen.
Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss	<p>Die Littlebit Technology AG übernimmt keine Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von Littlebit Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.</p>
Geschäftszeiten	<p>Das SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: Mo – Fr, 08.00 – 12.00 und 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)</p>

VORGEHEN – SO NEHMEN SIE DEN AXXIV SERVICE IN ANSPRUCH

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

TELEFON	0900 85 28 28 (2 Min. gratis, danach CHF 2.50/Min. Festnetztarif)
E-MAIL	service@littlebit.ch
ONLINE	www.lits-service.ch

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

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

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