

## Auf den Punkt gebracht

Die wichtigsten Fragen rund um die tolineno-Endgeräte haben wir hier für Sie zusammengefasst. Weitere Details zu tolineno sowie Informationen, wie Sie als Händler tolineno optimal vermarkten, entnehmen Sie bitte der ausführlichen Kundenpräsentation, die wir Ihnen gerne zur Verfügung stellen. Sprechen Sie bitte Ihren Libri-Außendienstmitarbeiter an.

1. Was ist das Besondere an den tolineno-Readern?
2. Muss ich die tolineno-Reader in meinem Online-Shop aktivieren?
3. Was muss ich tun, wenn ich tolineno-Reader in meinem Laden verkaufen möchte?
4. Sind auf den tolineno-Readern Gratis-eBooks vorinstalliert?
5. Haben die tolineno-Reader eine Audiofunktion?
6. Kann man mit den tolineno-Readern auch im Dunkeln lesen?
7. Wie funktioniert die Menü-Steuerung beim tolineno shine 3?
8. Ist auf den tolineno-Readern bereits ein Shop vorinstalliert?
9. Was kann ich für meine Kunden tun, die einen anderen Reader nutzen (z.B. Sony-Reader, Pocketbook)?
10. Welche Vorteile eröffnet tolineno mir als Buchhändler?
11. Was ist die tolineno cloud und muss diese extra angelegt werden?
12. Was kann mein Kunde mit der tolineno cloud machen?
13. Können meine Kunden mit dem tolineno auch eBooks in meinem Laden kaufen?
14. Was ist die Bibliotheks-Verknüpfung (Handshake)?
15. Wie funktioniert an den tolineno-Readern ein sogenannter Reset?
16. Kann ich tolineno-Reader und Zubehör an Libri remittieren?
17. Es liegt ein Herstellfehler vor – kann ich tolineno-Reader an Libri zurücksenden?
18. Welche Garantiezeit haben die tolineno-Reader?
19. Was kann mein Kunde im Schadens-/Garantiefall tun?
20. Was tun, wenn ein Kunde mit einem defekten Gerät in meiner Buchhandlung um Hilfe bittet?
21. Was passiert, wenn die Garantiezeit bereits abgelaufen ist?
22. Was ist Refurbishing?
23. Software-Updates für tolineno-Reader
24. Und wenn ich weitere Fragen habe?

### 1. Was ist das Besondere an den tolineno-Readern?

- Ein offenes System für alle eBook-Standardformate, hochwertige eBook-Reader sowie viele komfortable Features – allen voran die tolineno cloud – zeichnen die tolineno-Welt aus und sorgen für bestes digitales Leseerlebnis.
- Sie als Buchhändler profitieren zudem von der direkten Verknüpfung der tolineno-Reader mit dem mobilen Shop Ihrer Buchhandlung.

### 2. Muss ich die tolineno-Reader in meinem Online-Shop aktivieren?

- Nein. Wenn Sie einen White-Label-Shop mit Libri.Shopline haben, sind alle Geräte und Artikel aus der tolineno-Produktpalette automatisch in Ihrem Online-Shop verfügbar.

### 3. Was muss ich tun, wenn ich tolineno-Reader in meinem Laden verkaufen möchte?

- Voraussetzung für den Vertrieb von tolineno-Readern am POS ist, dass Sie einen Libri-White-Label-Shop nutzen und die tolineno-Händlervereinbarung unterzeichnet haben. Bitte setzen Sie sich mit Ihrem [Libri- Außendienstmitarbeiter](#) in Verbindung, um alle Details rund um die Vermarktung von tolineno zu besprechen.

## 4. Sind auf den tolineno-Readern Gratis-eBooks vorinstalliert?

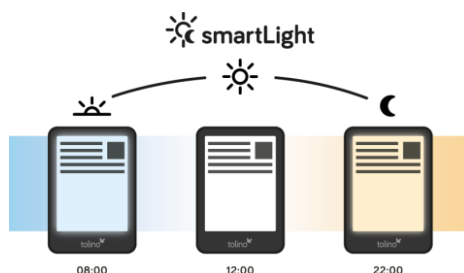
- Ja, auf den tolineno-Readern befindet sich ein vorinstalliertes Gratis-eBook, das Ihr Kunde direkt nach Inbetriebnahme des Gerätes lesen kann:
  - Jack London: Wolfsblut
- In der tolineno app für Android- oder iOS-Geräte findet Ihr Kunde im Demo-Modus ebenfalls kostenlosen vorinstallierten Content (z. B. XXL-Leseproben), mit dem er direkt los lesen kann.

## 5. Haben die tolineno-Reader eine Audiofunktion?

- Nein. Die tolineno-Reader haben keine Audiofunktion, sie sind rein für das Lesen von eBooks konzipiert.
- Um Hörbücher abzuspielen, können Sie die tolineno app herunterladen. Mehr Informationen dazu finden Sie unter [mytolino.de](http://mytolino.de).

## 6. Kann man mit den tolineno-Readern auch im Dunkeln lesen?

- Fast alle tolineno-Reader besitzen eine integrierte Beleuchtung, die zuschaltbar und stufenlos regelbar ist. Die Reader tolineno shine 3, tolineno vision 4 HD, tolineno vision 5, tolineno epos und tolineno epos 2 verfügen sogar über smartLight, ein Licht, welches sich der Beleuchtung nach Tageszeit anpasst. Natürlich können Sie smartLight auch jederzeit nach Ihren individuellen Vorlieben einstellen.



Einzig der tolineno page hat keine integrierte Beleuchtung.

## 7. Ist auf den tolineno-Readern bereits ein Shop vorinstalliert?

- Auf den tolineno-Readern ist automatisch immer derjenige Shop vorinstalliert, bei dem der Reader gekauft wurde. Die Vorinstallation erfolgt vor der Auslieferung des Readers an Sie bzw. Ihren Endkunden – egal, ob Sie den Reader über das Libri-Barsortiment beziehen oder Ihr Kunde den Reader direkt in Ihrem Online-Shop bestellt. So ist sichergestellt, dass der Endkunde, der den Reader bei Ihnen kauft, auch zukünftig alle seine eBooks direkt bei Ihnen im Shop bezieht. Und so funktioniert's:
  - Voraussetzung ist, dass Sie einen Libri-Shop haben. Die mobile Shopversion haben wir speziell für die tolineno-Reader optimiert.
  - Die Zuordnung von Shop und Reader erfolgt anhand der Geräte-Seriennummer vor Auslieferung des Gerätes an Ihre Buchhandlung oder an Ihren Endkunden aus unserem Logistik-Zentrum in Bad Hersfeld. Sie müssen nichts tun, um die von Ihnen verkauften Reader mit Ihrem Shop zu verknüpfen.
  - Ihr Shop wird mit dem Reader verknüpft, sobald der Reader erstmalig mit dem WLAN verbunden wird. Ab diesem Zeitpunkt ist der Reader dauerhaft mit Ihrem Shop verknüpft. Ein Lösen dieser Verknüpfung durch Sie oder den Endkunden ist nicht möglich.

## 8. Was kann ich für meine Kunden tun, die einen anderen Reader nutzen (z.B. Sony-Reader, Pocketbook)?

- Nutzer anderer Reader können ebenfalls bei Ihnen gekaufte eBooks wie gewohnt auf ihrem Reader mit Apps und auf dem Computer lesen.
- Ihr Libri-Online-Shop ebenso wie der Webservice Mein.Libri/ Libri.Connect (zum Verkauf von eBooks im Laden) können auch weiterhin für alle Reader genutzt werden (ausgeschlossen sind wie bisher lediglich die Kindle Geräte).
- Ein Teil der tolineno-Funktionen steht auch Nutzern anderer Reader zur Verfügung. So können zum Beispiel gekaufte eBooks direkt im Browser über die tolineno cloud geöffnet und gelesen werden. Außerdem kann Ihr Kunde eigene eBooks (EPUB, PDF mit und ohne Adobe-Kopierschutz) selbst in seine tolineno cloud hochladen, sie dort sicher verwalten und mit den Apps von Libri von überall darauf zugreifen. Es besteht allerdings nicht die Möglichkeit, die eBook-Bibliothek, persönliche Notizen und Lesezeichen mit anderen Geräten über die tolineno cloud zu synchronisieren – diese Funktionalität ist den tolineno-Readern vorbehalten.
- Die gesamte tolineno-Reader-Familie unterstützt die offenen eBook-Standards mit und ohne Kopierschutz. Kunden, die bisher z.B. einen Sony-Reader hatten, können problemlos auf einen tolineno-Reader wechseln. Sowohl das Kundenkonto als auch bereits erworbene eBooks behalten ihre Gültigkeit und stehen weiterhin zur Verfügung.

## 9. Welche Vorteile eröffnet tolineno mir als Buchhändler?

- Libri eröffnet Ihnen den Zugang zu einer optimalen ePublishing Lösung.
- Ihre Kunden profitieren von der Nutzung der tolineno cloud. Über diese werden alle eBooks, Lesezeichen und Notizen automatisch zwischen bis zu fünf Geräten synchronisiert. So können sie jederzeit und überall mittels tolineno cloud im Browser und mit den tolineno apps und -Readern auf ihre eBooks zugreifen und an genau der Stelle weiterlesen, an der sie aufgehört haben.
- tolineno-Nutzer können alle HotSpots der Telekom mit dem tolineno-Reader kostenlos nutzen.
- Die tolineno apps bieten Ihren Kunden sowohl auf Android- als auch auf iOS-Geräten alle Komfortfunktionen von tolineno. Neu gekaufte eBooks erscheinen automatisch in der Bibliothek der App, die Lesepositionen und die Notizen werden zwischen allen Apps und Readern auf einem Stand gehalten. Auf Grund der einheitlichen Benutzerführung finden sich auch jene Kunden schnell zurecht, die Smartphones und Tablets mit unterschiedlichen Betriebssystemen verwenden.
- Ein Teil der tolineno-Funktionen steht auch Ihren Sony-Reader-Kunden zur Verfügung. Auch diese Nutzer können gekaufte eBooks direkt im Browser über die tolineno cloud öffnen und lesen.

## 10. Was ist die tolineno cloud und muss diese extra angelegt werden?

- Die tolineno cloud ist ein virtueller persönlicher Speicherplatz für Leseinhalte, über den Ihre Kunden die eBooks zeitgleich auf allen Cloud-fähigen Geräten nutzen können.
- Mit den tolineno-Readern erhalten Ihre Kunden kostenlosen Zugang zur tolineno cloud. Die Cloud muss nicht extra angelegt werden. In seinem Kundenkonto des Shops gelangt Ihr Kunde zur tolineno cloud, indem er auf „Meine eBooks“ klickt.

## 11. Was kann mein Kunde mit der tolineno cloud machen?

- Erworbene eBooks sind automatisch im Cloud-Bücherregal des Kunden hinterlegt, egal ob die eBooks über den auf dem tolineno-Reader vorinstallierten Shop, über die App oder im Online-Shop gekauft wurden. Mit seinen tolineno-Readern sowie der App kann der Kunde auf das Cloud-Bücherregal und auf all seine dort gespeicherten eBooks zugreifen. eBook-Käufe werden im Cloud-Bücherregal gespeichert und gehen nicht verloren, auch wenn der Kunde

ein eBook versehentlich von seinem Reader oder in seiner App löscht. Ihr Kunde kann auf einem Reader zu lesen beginnen und auf einem anderen Reader stets an derselben Stelle weiterlesen, an der er als letztes aufgehört hat.

- Voraussetzung für diese Synchronisierung ist eine WLAN- oder Mobilfunkverbindung des jeweiligen Endgerätes.

## 12. Können meine Kunden mit dem toline auch eBooks in meinem Laden kaufen?

- Sie können Ihren Kunden zusätzlich zu den zahlreichen kostenlosen Telekom HotSpots einen WLAN Zugang in Ihrem Laden zur Verfügung stellen. Dadurch können Ihre Endkunden auch direkt im Laden die eBooks über den toline-Reader kaufen und herunterladen.
- Ihr Kunde kann eBooks ebenfalls bei Ihnen im Laden kaufen, wenn Sie z.B. unseren Webservice Mein.Libri/ Libri.Connect nutzen. Es funktioniert wie bei anderen Readern auch:
  - Auswahl des eBooks und Zusendung des Download-Links an den Kunden erfolgen über Mein.Libri/ Libri.Connect. Der Kunde zahlt das eBook bei Ihnen im Laden an der Kasse.
  - Der Kunde kann z.B. direkt über den Internet-Browser auf seinem Reader seine E-Mails aufrufen und aus der ihm zugesandten E-Mail den Download der erworbenen eBooks starten. Hierfür muss Ihr Kunde lediglich auf „Jetzt Downloaden“ klicken. Der Download startet und das eBook öffnet sich nach erfolgreichem Download automatisch und kann sofort gelesen werden.
  - Alternativ kann der Kunde den Download-Link über seinen E-Mail-Account am Computer herunterladen und direkt auf seinen am PC angeschlossenen Reader speichern und anschließend vom Computer auf den toline-Reader übertragen. Wie genau das funktioniert finden Sie ebenfalls auf den Hilfeseiten Ihres Libri-Onlineshops und auf mytolino.de.
- Die über Mein.Libri/ Libri.Connect bei Ihnen gekauften eBooks kann der Kunde auch in seine toline cloud laden (mit und ohne Adobe DRM Kopierschutz).

## 13. Was ist die Bibliotheks-Verknüpfung (Handshake)?

- Mithilfe dieser Funktion können eBook-Bibliotheken verschiedener toline Händler, bei denen bereits Inhalte gekauft wurden, verknüpft werden. Nach der Verknüpfung stehen alle Titel in einer gemeinsamen Bibliothek auf dem toline, in der toline app und dem toline webreader zur Verfügung.
- Die Bibliotheks-Verknüpfung kann sowohl über die toline-Reader und Apps als auch über den PC durchgeführt werden.
- Die toline Bibliothek-Verknüpfung kann ganz einfach über die toline cloud verwaltet werden. Mit der toline-Geräte-Verwaltung können alle Endgeräte ganz simpel verwaltet und eigenständig an- oder abgemeldet werden.
  - Hinweis: Durch eine Bibliothek-Verknüpfung wird nicht der Buchhändlershop auf der Startseite gewechselt. Hier bleibt der Shop hinterlegt, bei dem der Reader gekauft wurde.

## 14. Wie funktioniert an den toline-Readern ein sogenannter Reset?

- Was ist der Unterschied zwischen einem Reset und der „Zurücksetzen auf Werkseinstellung“-Funktion auf dem Gerät? Was soll wann verwendet werden?
  - Falls Sie einen toline-Reader zurücksetzen möchten, so dass alle bisher eingetragenen Daten von dem Reader verschwinden, wählen Sie die „Auf Werkseinstellung zurücksetzen“- Funktion im Menü des Readers unter „Einstellungen“ aus. Bitte beachten Sie, dass damit alle Einstellungen, Passwörter und lokal gespeicherten eBooks vom Gerät gelöscht werden! Inhalte, die Sie in die Cloud hochgeladen haben, können später auf dem Gerät wiederhergestellt werden.

- Sollte der tolineno-Reader einmal komplett „eingefroren“ sein und auf keine Eingabe mehr reagieren, erzwingen Sie durch einen Reset einen Neustart:
  - Bei den tolineno-Readern page, shine, shine 2 HD, vision 3 HD und vision 4 HD befindet sich an der Unterkante der Geräte eine kleine Öffnung. Verwenden Sie für den Reset z. B. eine aufgebogene Büroklammer, führen Sie diese in die Öffnung ein, bis Sie einen leichten Widerstand spüren, anschließend startet Ihr tolineno-Reader neu.
  - Bei den tolineno epos und tolineno shine 3 drücken Sie bitte die An-/ Aus-Taste ca. 20 sec. lang, anschließend drücken Sie die An-/ Aus-Taste erneut etwas länger, bis das kleine Licht auf der An-/ Aus-Taste erleuchtet – der tolineno-Reader startet dann neu.

Diese Funktion benötigen Sie nur in Ausnahmefällen.

## 15. Kann ich tolineno-Reader und Zubehör an Libri remittieren?

- Bitte beachten Sie, dass eine Rücksendung von tolineno-Endgeräten und Zubehör an Libri nicht möglich ist, alle Bestellungen sind fest.

## 16. Es liegt ein Herstellfehler vor – kann ich tolineno-Reader an Libri zurücksenden?

- Im Fall von Herstellfehlern bietet Libri Ihnen die Möglichkeit, defekte Geräte an das Libri-Logistikzentrum in Bad Hersfeld zurückzusenden. Libri kümmert sich um die Einsendung des defekten Gerätes an den Hersteller und stellt Ihnen im Fall eines Herstellfehlers eine entsprechende Gutschrift über das Gerät aus. Um sicherzustellen, dass ein zurückgesandtes Gerät korrekt bearbeitet werden kann, muss der Kaufbeleg (als Original oder Kopie) mit Angabe eines Rücksendegrundes und eine kurze Problembeschreibung der Rücksendung beigefügt werden (mit dem Reader in die Verpackung legen).
- Unsere Empfehlung für maximalen Kundenservice: Geben Sie Ihrem Kunden im Laden direkt ein neues Gerät mit.

## 17. Welche Garantiezeit haben die tolineno-Reader?

- Die Garantiezeit für die Geräte aus den Reihen shine, vision und epos beträgt 24 Monate ab Kaufdatum.
- Für den tolineno page und den tolineno page 2 beträgt die Garantiezeit 12 Monate ab Kaufdatum.

## 18. Was kann mein Kunde im Schadens-/Garantiefall tun?

- Jedem tolineno-Gerät liegt eine Garantiekarte des Garantiegebers (Hersteller) mit allen relevanten Informationen rund um den Garantiefall bei. Auf Wunsch kann Ihr Endkunde also sein defektes Gerät direkt an den Hersteller senden und den Garantie-/Reparaturservice des Herstellers in Anspruch nehmen.
- Um den Garantieservice direkt beim Garantiegeber Longshine (Hersteller der tolineno-Reader) in Anspruch zu nehmen, benötigt Ihr Kunde den Kaufbeleg (Rechnung, Quittung), aus dem sich das Kaufdatum und die Modellbezeichnung des Gerätes ergeben. Ihr Kunde kann den tolineno-Reader zusammen mit dem Kaufbeleg sowie einer Angabe des Rücksendegrundes und einer kurzen Problembeschreibung direkt an folgende Adresse senden:
  - Longshine Technologie GmbH, An der Strusbek 9, 22926 Ahrensburg  
Longshine Service-Hotline: +49 (0) 4102 492233
- Longshine tauscht das Gerät aus und sendet das Neugerät innerhalb von 5 Tagen kostenlos an den Kunden zurück.

## 19. Was tun, wenn ein Kunde mit einem defekten Gerät in meiner Buchhandlung um Hilfe bittet?

- Prüfen Sie bitte zunächst, ob es sich eventuell um einen offensichtlichen Bedienungsfehler Ihres Kunden handelt und ob das Gerät genügend Strom geladen hat. Wir empfehlen folgenden Quick-Check:
  - Sichtprüfung -> Einschalten -> Stromquelle anschließen -> Reset ([siehe Punkt 15](#))
- Wenn der Reader äußerliche Schäden aufweist, beachten Sie bitte unbedingt Folgendes: Ein Displaybruch wird vom Hersteller in der Regel als ein vom Kunden verursachter Schaden gewertet und nicht als Garantiefall behandelt. Bei Einsendung des Readers an und Reparatur durch den Hersteller entstehen Kosten, die vom Kunden getragen werden müssen. Prüfen Sie ggf. auch, ob es sich um einen Fehler im Zusammenhang mit dem Content (eBook) handelt. Sollte dies der Fall sein, so ist der entsprechende eBook-Shop zu kontaktieren, bei dem das eBook erworben wurde. Wurde das eBook in Ihrem Shop gekauft, kann eine Anfrage an [kundenservice@libri.de](mailto:kundenservice@libri.de) gerichtet werden. Bitte geben Sie dazu die folgenden Angaben bei der Reklamation an: ISBN, Bestellnummer, genaue Angabe des Readers (tolino shine 2 HD, toline shine 3, toline vision 3 HD, toline vision 4 HD, toline page, toline epos etc.).
- Wenn es sich offenbar um einen Defekt am Gerät handelt, überprüfen Sie bitte anhand des Kaufbeleges, ob die Garantiezeit des Readers noch nicht abgelaufen ist.
- Sollte der Kunde die Abwicklung eines Garantiefalles über Ihre Buchhandlung wünschen, können Sie dies für ihn übernehmen. Wir unterstützen Sie bei der professionellen und kundenorientierten Abwicklung:
  - Remittieren Sie toline-Geräte, die auf Grund eines Herstellfehlers als Garantiefall anzusehen sind, an Libri. Verwenden Sie dabei bitte unbedingt den Remissionsgrund 32 (Herstellfehler) und fügen Sie der Rücksendung eine genaue Beschreibung des aufgetretenen Fehlers und den Kaufbeleg (oder eine Kopie des Kaufbeleges) bei. Wir kümmern uns um die Einsendung des Gerätes beim Hersteller.
  - Im Fall eines Herstellfehlers erhalten Sie eine Gutschrift in Höhe von 100%. Bitte gewähren Sie uns hierfür eine gewisse Bearbeitungszeit.
  - Wir empfehlen, Ihrem Endkunden im Fall eines Herstellfehlers sofort ein neues Gerät mitzugeben.
- Bitte beachten Sie: Außerhalb der Garantiezeit oder für den Fall, dass es sich nicht um einen Garantiefall handelt (z.B. Displayschaden), berechnet der Hersteller Reparaturkosten.

## 20. Was passiert, wenn die Garantiezeit bereits abgelaufen ist?

- Nach Ablauf der Garantiezeit und für Schäden, die nicht unter die Garantie fallen, ist eine kostenlose Reparatur bzw. der Erhalt eines kostenlosen Austauschgerätes nicht möglich. Ihr Kunde hat jedoch auf Wunsch die Möglichkeit, den kostenpflichtigen Reparaturservice des Herstellers in Anspruch zu nehmen.
- Bitte beachten Sie, dass Displaybruch als wirtschaftlicher Totalschaden anzusehen ist. Es kann kein Kulanzpreis mehr für ein neues Gerät angeboten werden.
- Um den Reparaturservice für die toline-Reader in Anspruch zu nehmen, sendet Ihr Kunde seinen toline-Reader mit einer Problembeschreibung direkt an folgende Adresse:
  - Longshine Technologie GmbH, An der Strusbek 9, 22926 Ahrensburg
- Die Höhe der Reparaturkosten kann Longshine im Einzelfall erst nach Prüfung des Geräts eine Aussage bestimmen. Vorab können wir leider keine Angaben zu Reparaturkosten machen.

## 21. Was ist Refurbishing?

- Wenn Sie es wünschen, helfen wir Ihnen dabei, Ihren Kunden im Laden denselben Service zu bieten wie ein Shop im Internet. Das heißt, Sie können Ihren Kunden anbieten, den tolineno-Reader bei Nichtgefallen trotz geöffneter Verpackung zurückzunehmen.
- Sie können diese Reader gegen eine geringe Gebühr mit dem Remissionsgrund 31 (Beschädigte Ware) und der Information „Refurbishing“ remittieren. Wir kümmern uns darum, dass die Geräte auf Werkseinstellung zurückgesetzt, technisch überprüft und erneut originalverpackt werden.
- Die Refurbishing-Gebühr beträgt für die Reader € 15,00.

## 22. Software-Updates für tolineno-Reader

- Halten Sie die Software Ihres tolineno-Readers am besten immer auf dem aktuellsten Stand. Wenn eine neue Software-Version zur Verfügung steht, macht der tolineno-Reader automatisch darauf aufmerksam, sobald sich der tolineno-Reader im WLAN befindet. Steht ein neues Software-Update zur Verfügung folgen Sie einfach den Anweisungen auf dem Display.
- So können Sie prüfen, ob ein Software-Update zur Verfügung steht: Gehen Sie im Hauptmenü in die Einstellungen und wählen Sie „Geräteinformationen“. Unter „Software“ finden Sie den Button „Nach neuer Version suchen“. Wenn Sie darauf tippen, wird die neueste Softwareversion gesucht und installiert, insofern ein neues Update vorhanden ist.
- Bitte beachten Sie: Ihr tolineno-Reader muss dafür über WLAN mit dem Internet verbunden sein.

## 23. Und wenn ich weitere Fragen habe?

- Wenden Sie sich gern an den Libri Kundenservice
  - Telefon: +49 (0) 40 85398 9703
  - E-Mail: [kundenservice@libri.de](mailto:kundenservice@libri.de)
  - Montag – Freitag: 08:00 – 18:30 Uhr Samstag: 08:00 – 14:00 Uhr
- oder Ihren Libri [Außendienstmitarbeiter](#).