

Es gelten in jedem Fall die Garantiebestimmungen von CTOUCH Europe.

Hersteller: CTOUCH

Serviceerbringer: Novis Electronics AG
Steigstrasse 2
8610 Uster

Kontakt: Mail: support@novisgroup.ch
Telefon : 0900 852 580
(die ersten 3 Minuten gratis, ab der 4. Minute CHF 2.13/Min.)
Montag bis Freitag, 09.00 - 11.00 und 14.00 - 16.00 Uhr

Bitte halten Sie Seriennummer, Fehlercode, Fehlerbeschreibung und Handbuch bereit, bevor Sie den Support anrufen.

Serviceabwicklung

Im Falle eines defekten oder nicht mehr funktionierenden Geräts gilt folgender Ablauf:

Ausserhalb der Garantie

1. Kontrolle anhand des Handbuches und der 1Lvl Support Checkliste, ob kein Bedienungsfehler vorliegt.
2. Detaillierter Fehlerbeschrieb (anhand separat erhältlichem Dokument) schriftlich mit dem Gerät einsenden.
3. Einsenden des Geräts an die Novis Service Abteilung. Ohne Zubehör.
4. Dem Gerät muss zwingend ein (Ver-)Kaufbeleg beigelegt werden.

Kostenvoranschlag: Die Pauschale für einen Kostenvoranschlag beträgt in jedem Fall CHF 100.-. Diese wird bei einer Reparatur in Abzug gebracht.

Innerhalb der Garantie

1. Kontrolle anhand des Handbuches und der 1Lvl Support Checkliste, ob kein Bedienungsfehler vorliegt.
2. Detaillierter Fehlerbeschrieb (anhand separat erhältlichem Dokument) schriftlich einsenden.

Service Display: Die priorisierte Leistung ist ein On-Site Service (Zubehör ausgeschlossen), dieser wird in der Regel innert 10 Arbeitstagen gewährleistet. Sollte dies nicht möglich sein, kann ein Austausch (Swap) durch ein gleiches oder gleichwertiges, neuwertiges Produkt* innert 5 Arbeitstagen beantragt werden. Für Reparaturen, welche auf Grund technischer Natur nicht vor Ort durchgeführt werden können, wird ein Ersatzdisplay für die Dauer der Reparatur zur Verfügung gestellt. Die maximale Grösse eines Ersatzgerätes beträgt 70".

Neudefekt (DOA): Der Kunde muss sich innerhalb von 48 Stunden nach Inbetriebnahme, spätestens aber 10 Tage nach dem Kauf, beim Serviceerbringer melden, falls ein Neudefekt anzunehmen ist. Das Gerät muss zur Prüfung originalverpackt, inkl. allem Zubehörs und neuwertig, an den Serviceerbringer eingesandt werden. Das Display oder Zubehör wird im Falle eines Defektes innerhalb von 3 Arbeitstagen ausgetauscht, nicht lagernde Geräte innerhalb von 4 Wochen.

* Ein Produkt welches entweder ungebraucht oder aber auch gebraucht und in neuwertigem Zustand sein kann.

Garantiedauer

Für die Ausführungen gelten verschiedene Garantieleistungen, die folgendermassen spezifiziert sind.

2 Jahre auf Hardware, Firmware und Panel für:

(Die Serviceerbringung erfolgt **2 Jahre** On-Site)

Leddura	47"	55"		
Leddura XT(S)	65"	70"	75"	84"
Laser	60"	70"		

2 Jahre Bring-In für:

Mitgeliefertes und optionales Zubehör, OPS-Module, Soundbar XT, alle Arten von Halterungen

7 Jahre auf Hardware, Firmware und 3 Jahre auf das Panel für:

(Die Serviceerbringung erfolgt die ersten **5 Jahre** On-Site, für **2 weitere Jahre** Bring-In.)

Laser:	84"				
Laser Air (+):	55"	65"	70"	75"	86" (vor April 2017 gekauft)

7 Jahre auf Hardware, Firmware und 5 Jahre auf das Panel für:

(Die Serviceerbringung erfolgt die ersten **5 Jahre** On-Site, für **2 weitere Jahre** Bring-In.)

Laser Air (+):	55"	65"	70"	75"	86" (nach April 2017 gekauft)
-----------------------	-----	-----	-----	-----	-------------------------------

2 Jahre auf Hardware, Firmware und das Panel

- **Nur mit Registrierung: <https://register.ctouch.eu/> 3 Jahre Business, 7 Jahre Education (5 Jahre auf das Panel)**
- **Erste 2 bis 5 Jahre On-Site Ersatzteile und Arbeit**
- **6. Und 7. Jahr: Bring-in, nur Ersatzteile, Arbeit wird in Rechnung gestellt**

Laser Sky Nova:	55"	65"	75"	86"
Riva:	55"	65"	75"	86"
Canvas:	55"	65"	75"	86"

3 Jahre auf Hardware, Panel, mitgeliefertes Zubehör und Panel für:

(Die Serviceerbringung erfolgt **3 Jahre** On-Site)

Leddura2Meet/2Share :	65"	75"	86"
------------------------------	-----	-----	-----

Garantieausschluss

Von der Garantie ausgeschlossen sind Defekte auf Grund nicht sachgemässen Gebrauchs, Transportschäden, fehlerhafte Installation und Fremdeinwirkungen von aussen wie Überspannung oder Wasserschäden. Beachten Sie dazu bitte die Hinweise im Handbuch zur sachgemässen Installation.

Des Weiteren erfolgt keine Serviceleistung in Garantie für Software Updates, welche mit Änderungen an externer Peripherie, infolge dessen Software Updates, verbunden sind. Dies liegt in der Pflicht des Integrators. Die Novis Electronics ist in der Pflicht, den Händler zeitlich über Updates zu informieren.

On-Site Service

Um die Reparatur vor Ort zu gewährleisten, müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- Maximale Höhe des unteren Randes des Displays sollte höchstens 180 cm betragen.
- Das Display sollte direkt zugänglich sein, es dürfen also keine Möbel oder Gegenstände die Reparatur verunmöglichen.
- Sollte das Display in einer höheren Etage angebracht sein, muss die Etage mit einem Aufzug oder Rollwagen erreichbar sein. Dies betrifft vor allem den Austausch des Displays.
- Für die Reparatur und Austausch von einem 70" Display oder grösser muss vom Integrator dafür gesorgt werden, dass 1-2 Helfer zur Unterstützung vor Ort sind. Sollte dies nicht möglich sein, behält sich Novis Electronics AG vor, den zusätzlichen Aufwand in Rechnung zu stellen.
- Sollte das Display nicht die geforderten Kriterien erfüllen, muss der Integrator sicherstellen, dass dies nach oben genannten Bedingungen möglich ist.
- Der Service-Techniker behält sich das Recht vor, den Service in gefährlichen Situationen zu verweigern.

Bring-In Service

Die Kosten für den Transport zu Novis Electronics AG gehen zu Lasten des Integrators. Die Kosten für den Rücktransport zu Lasten der Novis Electronics AG.

Servicefälle ausserhalb der Garantiezeit

Kosten für Transport, Reparatur und Ersatzteile gehen zu Lasten des Integrators.