

Fabricant: Vestel

Fournisseur de services: Novis Electronics AG  
Steigstrasse 2  
8610 Uster

Contact:

Mail: support@novisgroup.ch  
Telefon: 043 355 75 00

Veuillez préparer le numéro de commande, le modèle, le numéro de série, la description de la panne et le manuel avant d'appeler Support.

### **Gestion des services**

En cas d'appareil défectueux ou qui ne fonctionne plus, la procédure suivante s'applique:

1. Vérifier à l'aide du manuel et de la page d'assistance susmentionnée s'il n'y a pas d'erreur d'utilisation.
2. Envoyer une description détaillée de l'erreur avec photos et vidéo à support@novisgroup.ch.
3. Une photo du numéro de production de l'article ! Généralement un autocollant avec un code-barres.
4. Le service Novis établira un RMA s'il s'agit d'une réparation Bring-In.
5. Bring-In : envoi de l'appareil au département de service Novis avec les documents RMA remplis. Si non spécifiquement demandé, sans accessoires.
6. En cas de garantie, l'appareil doit impérativement être accompagné d'une preuve d'achat (de vente).

### **Garantie**

Cela s'applique à tous les problèmes d'installation, aux difficultés d'utilisation et de fonctionnement ainsi qu'aux appareils défectueux.

Si le produit se trouve dans la période de garantie, un crédit du prix d'achat est proposé ou la réparation est effectuée si l'erreur ou le défaut est couvert par la garantie.

Nouveau défaut (DOA) :

Le client doit contacter le fournisseur dans les 48 heures suivant la mise en service, mais au plus tard 10 jours après l'achat. Le prestataire de services doit s'annoncer si un nouveau défaut est supposé. L'appareil doit être contrôlé dans son emballage d'origine, avec tous les accessoires et à l'état neuf, doit être envoyé au prestataire de services. En cas de défaut, l'article sera remplacé dans les 7 jours. Les appareils non disponibles en stock sont remplacés dans un délai de 8 semaines.

\* Un produit qui peut être soit inutilisé, soit utilisé et à l'état neuf.

### **En dehors de la période de garantie**

Une offre d'échange vous sera proposée.

Un devis est établi :

Le forfait pour un devis est dans tous les cas de 100 CHF. Celui-ci sera déduit en cas de réparation sera déduite.