

Es gelten in jedem Fall die Garantiebestimmungen von CTOUCH Europe.

Hersteller: CTOUCH
Serviceerbringer: Novis Electronics AG
Steigstrasse 2
8610 Uster
Kontakt: Web: <https://support.ctouch.eu/hc/en-us>
Mail: support@novisgroup.ch
Telefon : 043 355 75 00

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:

1. Kontrolle anhand des Handbuches und der obengenannter Supportseite, ob kein Bedienungsfehler vorliegt.
2. Einen detaillierten Fehlerbeschrieb mit Fotos und Video an support@novisgroup.ch zustellen.
3. Ein mit Bild von der Produktionsnummer des Artikels soll ebenfalls gesendet werden!
Meistens ein Aufkleber mit einem Strichcode
4. Die Novis Service Abteilung wird eine RMA erstellen wenn es sich um eine Bring-In Reparatur handelt
5. Bei Bring-In: Einsenden des Geräts an die Novis Service Abteilung mit den ausgefüllten RMA-Dokumenten. Wenn nicht spezifisch gewünscht ohne Zubehör.
6. Bei On-Site: Es wird ein Termin zur Reparatur vor Ort vereinbart
7. Dem Gerät muss im Garantiefall zwingend ein (Ver-)Kaufbeleg beigelegt werden.

Garantie

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.

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**
- **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"

- **Nur mit online Aktivierung auf: <https://ctouchsphere.eu/> 3 Jahre Business, 7 Jahre Education vor Oktober 2023, 5 Jahre Education ab Oktober 2023**
- **Erste 2 bis 5 Jahre On-Site Ersatzteile und Arbeit**
- **Und 7. Jahr: Bring-in, nur Ersatzteile, Arbeit wird in Rechnung gestellt**

Riva R2:	55"	65"	75"	86"
Riva D2:	65"	75"	86"	
Neo:	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

Es wird Ihnen das Produkt repariert oder ein Austauschangebot offeriert.

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

Kostenvorschlag:

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