

Es gelten in jedem Fall die Garantiebestimmungen von Basalte

Hersteller: Basalte

Serviceerbringer: Novis Electronics AG
Steigstrasse 2
8610 Uster

Kontakt: 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:

Ausserhalb + Innerhalb der Garantie

1. Kontakt aufnehmen mit Servicebringer, der 1Lvl Support, ob kein Bedienungs- oder Programmierungsfehler vorliegt.
2. Detaillierter Fehlerbeschrieb schriftlich mit dem Gerät einsenden.
3. Einsenden des Geräts an die Novis Service Abteilung. Wenn nicht spezifisch gewünscht 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.

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.

Garantiedauer

Für die Ausführungen gelten folgende Garantieleistungen.

3 Jahre auf Hardware

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.

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.