

Fabricant : Wyrestorm
Fournisseur de garantie : Novis Electronics AG
Steigstrasse 2
8610 Uster
Contact : Mail : support@novisgroup.ch
Téléphone : 043 355 75 00

Veillez préparer le numéro de commande, le modèle, le numéro de série, la description du défaut et le manuel avant d'appeler le support.

Garantie

Nouveau défaut (DOA) :

Le client doit contacter le prestataire de services dans les 48 heures suivant la mise en service en cas de nouveau défaut. Le défaut doit être supposé. L'appareil doit être renvoyé à Novis dans son emballage d'origine, avec tous les accessoires et à l'état neuf.

En cas de défaut, l'article est échangé dans les 7 jours, les articles non stockés dans les 8 semaines appareils dans un délai de 8 semaines.

Traitement Bring In Garantie

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

Hors + Pendant la garantie

1. contrôle à l'aide du manuel pour vérifier qu'il n'y a pas d'erreur d'utilisation.
2. envoyer une description détaillée de l'erreur par écrit avec l'appareil (résolutions de l'appareil source et del'appareil cible).
3. la réclamation doit être documentée par des images et/ou une vidéo.
4. une photo du numéro de production de l'article ! Le plus souvent, un autocollant avec un code-barres.
5. état du firmware
6. dans le cas d'une installation NHD, il est obligatoire d'indiquer le fabricant du switch, le modèle, le numéro de série et le firmware.
7. Envoyer l'appareil au département de service de Novis.

Garantie Bring In Détails Wyrestorm

2 ans de garantie Bring In - Ligne Essential - Express (tous les articles commençant par EXP-, sauf les câbles)

5 ans Bring In Garantie - autres articles sans EXP)

Garantie à vie Bring In - Câbles passifs

En dehors de la période de garantie

Une offre d'échange vous sera proposée.

Exclusions de la garantie :

- Influences extérieures
- Configurations réseau incorrectes
- Erreurs causées par des fournisseurs tiers