

Hersteller:	Philips
Serviceerbringer:	Philips
Plattform:	Tech. Support Philips Professional Displays
Telefon:	043 550 70 18

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

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. Unter [Tech. Support Philips Professional Displays](#) ein Ticket erstellen oder telefonisch kontaktieren.
3. Der Serviceerbringer wird dementsprechend eine RMA erstellen.
4. Dem Gerät muss im Garantiefall zwingend ein (Ver-)Kaufbeleg beigelegt werden.

Garantiebedingungen

Die Garantiezeit für die Produkte von Philips variiert je nach Produkttyp und beginnt mit dem Kaufdatum, das auf dem Kaufbeleg (POP) des Produkts durch den Endkunden angegeben ist, und endet mit Ablauf der in Abschnitt „Allgemeine Garantiezeit“ angegebenen Frist. Kann der Kaufbeleg nicht vorgelegt werden, gilt die Garantiezeit als 3 (drei) Monate nach dem Datum der Herstellung des Produkts (auf dem Produkt angegeben oder aus der Seriennummer abgeleitet) begonnen. Im unwahrscheinlichen Fall eines Defekts des Produkts sorgt der Leistungserbringer dafür, dass das Produkt kostenlos repariert wird, wenn der Defekt auftritt und innerhalb der Garantiezeit gemeldet wird, vorausgesetzt, dass das Produkt gemäss der Bedienungsanleitung (d. h. in der vorgesehenen Umgebung) verwendet wurde. Die Serviceoptionen, die nach Ermessen innerhalb der Garantiezeit angeboten wird, sind Reparatur oder Ersatz durch ein generalüberholtes oder einem neuen Produkt mit ähnlicher Funktionalität. Nach einer Reparatur, einem Firmware-Upgrade oder einem Austausch läuft die Garantiezeit ab dem Datum des ursprünglichen Kaufs weiter. Soweit dies nach lokalem Recht zulässig ist, kann das Produkt, wenn eine Reparatur nicht möglich oder wirtschaftlich nicht rentabel ist, durch ein neues oder ein generalüberholtes Produkt mit ähnlicher Funktionalität ersetzt werden. Die lokalen Kundendienstmitarbeiter informieren Sie über die Serviceleistungen.

- **Ihre Garantie** gilt, wenn das Produkt ordnungsgemäss für den vorgesehenen Zweck und gemäss der Bedienungsanleitung verwendet wurde.
- **Ihre Garantie** deckt keine Folgeschäden ab, einschliesslich – aber nicht beschränkt auf – Datenverlust oder Geschäftsausfall.

Ihre Garantie gilt nicht, wenn:

- die Kaufnachweise (**Proof of Purchase, POP**) in irgendeiner Weise verändert oder unleserlich gemacht wurden;
- die Modell- und/oder Seriennummer oder der Produktions-/Herstellcode am Produkt verändert, entfernt oder unleserlich gemacht wurden;
- nicht autorisierte Serviceorganisationen oder Personen Reparaturen, Produktänderungen oder Modifikationen durchgeführt haben;
- der Mangel durch Missbrauch oder unsachgemässe Verwendung des Produkts oder durch Umgebungsbedingungen verursacht wurde, die nicht den empfohlenen Betriebsbedingungen entsprechen;
- der Mangel durch den Anschluss an Peripheriegeräte, Zusatzgeräte oder Zubehör verursacht wurde, die/ das in der Bedienungsanleitung nicht empfohlen sind/ist;
- der Mangel durch ein **externes Gehäuse/Einhausung** verursacht wurde, das um das Produkt herum montiert wurde und nicht im Benutzerhandbuch empfohlen ist;
- das Produkt beschädigt wurde, einschliesslich – aber nicht beschränkt auf – Schäden durch Tiere, Blitzschlag, anormale Spannung, Wasser oder Feuer, Naturkatastrophen oder Transportunfälle;

- das Produkt aufgrund des Verschleisses von Teilen defekt ist, die ihrer Natur nach als **Verbrauchsteile** anzusehen sind;
- das Produkt nicht ordnungsgemäss funktioniert, weil es ursprünglich nicht für das Land, in dem Sie es verwenden, **konzipiert, hergestellt, zugelassen und/oder autorisiert** wurde (z. B. bei Kauf in einem anderen Land als dem der vorgesehenen Nutzung);
- das Produkt aufgrund von **Zugangs- oder Verbindungsproblemen** mit Diensteanbietern nicht ordnungsgemäss funktioniert, z. B. Unterbrechungen in Zugangsnetzen (Kabel-TV, Satellit, Internet), Störungen auf der Teilnehmer- oder Gegenstellenleitung, lokale Netzwerkfehler (Verkabelung, Fileserver, Nutzerleitung) oder Störungen im Übertragungsnetz (Interferenzen, Verschlüsselung, Ausfälle oder mangelhafte Netzqualität).

Neudefekt (DOA)

Im Falle eines berechtigten DOA-Anspruchs wird Ihnen als Ersatz entweder dasselbe Produkt wie das defekte bereitgestellt oder ein anderer Produkttyp mit vergleichbarer Funktionalität, vorausgesetzt, alle lokalen DOA-Kriterien sind erfüllt (d. h. Originalverpackung und sämtliches Zubehör sind vorhanden und in einwandfreiem Zustand; die Seriennummer auf der Verpackung ist identisch mit der am Gerät; maximale Betriebsstunden werden eingehalten; das Gerät erfüllt die bekannten Garantiebedingungen usw.). Der Serviceerbringer behaltet sich das Recht vor, Kosten für fehlende Teile (die wir nicht erhalten) sowie für sonstige gerechtfertigte, vom Kunden verursachte Schäden (CID – Customer Induced Damage) geltend zu machen.

Garantiezeiten

Digital Signage

3 Jahre

Videowall Displays

3 Jahre

Interaktive Displays

3 Jahre

E-Line

5 Jahre

Tableaux E-paper

3 Jahre

Philips MediaSuite

3 Jahre

Philips PrimeSuite

3 Jahre

Philips EasySuite

3 Jahre

Philips HeartLine

3 Jahre

Philips Soundbar

3 Jahre

LED

Bei LED-Produkten gelten separate Garantie und Servicebedingungen

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.