

Hersteller: Vestel

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:

1. Kontrolle anhand des Handbuches und der obengenannter Supportseite, ob kein Bedienungsfehler vorliegt.
2. Detaillierter Fehlerbeschrieb mit Fotos und Video an support@novisgroup.ch zustellen.
3. Ein Bild von der Produktionsnummer des Artikels! 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. Bring-In: Einsenden des Geräts an die Novis Service Abteilung mit den ausgefüllten RMA-Dokumenten. Wenn nicht spezifisch gewünscht ohne Zubehör.
6. Dem Gerät muss im Garantiefall zwingend ein (Ver-)Kaufbeleg beigelegt werden.

#### **Garantie**

Dies gilt für alle Installationsprobleme, Anwender- und Funktionsschwierigkeiten sowie auch für defekte Geräte.

Innerhalb der Garantiezeit von 36 Monaten an dem Datum des Erstkaufs.

Befindet sich das Produkt innerhalb der Garantiezeit, wird eine Gutschrift des Kaufpreises angeboten oder repariert sofern der Fehler bzw. der Defekt unter die Garantie fällt.

#### **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.

#### **Ausserhalb der Garantiezeit**

Es wird Ihnen ein Austauschangebot oder Reparatur offeriert.

#### **Kostenvoranschlag:**

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