

Dans tous les cas, les conditions de garantie de CTOUCH Europe s'appliquent.

Fabricant: CTOUCH

Fournisseur de services: Novis Electronics AG  
Steigstrasse 2  
8610 Uster

Contact: Web: <https://support.ctouch.eu/hc/en-us>  
Mail: [support@novisgroup.ch](mailto:support@novisgroup.ch)  
Téléphone: 043 355 75 00

Veuillez avoir le numéro de série, le code d'erreur, la description de l'erreur et le manuel à portée de main avant d'appeler le support.

### **Déroulement du service**

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

1. Contrôle à l'aide du manuel et de la page d'assistance susmentionnée pour vérifier qu'il n'y a pas d'erreur d'utilisation.
2. Envoyer une description détaillée de l'erreur avec photos et vidéo à [support@novisgroup.ch](mailto:support@novisgroup.ch).
3. Une photo du numéro de production de l'article doit également être envoyée !  
La plupart du temps, un autocollant avec un code-barres.
4. Le service Novis établira un RMA s'il s'agit d'une réparation Bring-In.
5. En cas de Bring-In : envoyer l'appareil au département Service de Novis avec les documents RMA remplis. Si non spécifiquement demandé, sans accessoires.
6. En cas de réparation sur site : Un rendez-vous est fixé pour la réparation sur place.
7. En cas de recours à la garantie, l'appareil doit impérativement être accompagné d'une preuve d'achat (de vente).

### **Garantie**

Service Display: la prestation prioritaire est un service sur site (accessoires exclus), celui-ci est généralement garanti dans un délai de 10 jours ouvrables. Si cela n'est pas possible, un échange (swap) par un produit identique ou équivalent à l'état neuf\* peut être demandé dans un délai de 5 jours ouvrables. Pour les réparations qui ne peuvent pas être effectuées sur place pour des raisons techniques, un écran de remplacement est mis à disposition pour la durée de la réparation. La taille maximale d'un appareil de remplacement est de 70".

Nouveau défaut (DOA): le client doit contacter le prestataire de services dans les 48 heures suivant la mise en service, mais au plus tard 10 jours après l'achat, si un nouveau défaut est supposé. L'appareil doit être envoyé au prestataire de services dans son emballage d'origine, avec tous les accessoires et à l'état neuf. En cas de défaut, l'écran ou les accessoires seront remplacés dans les 3 jours ouvrables, les appareils non stockés dans les 4 semaines.

\* Un produit qui peut être soit inutilisé, soit utilisé et à l'état neuf.

Différentes prestations de garantie s'appliquent aux exécutions et sont spécifiées comme suit.

**2 ans sur le matériel, le firmware et le panneau pour:**

(Le service est assuré **2 ans** On-Site)

<b>Leddura</b>	47"	55"		
<b>Leddura XT(S)</b>	65"	70"	75"	84"
<b>Laser</b>	60"	70"		

**2 ans Bring-In pour:**

Accessoires fournis et en option, modules OPS, barre de son XT, tous types de supports

**7 ans sur le matériel, le firmware et 3 ans sur le tableau de bord pour:**

(La prestation de service s'effectue sur site pendant les 5 premières années et en "bring-in" pendant les 2 années suivantes).

<b>Laser:</b>	84"				
<b>Laser Air (+):</b>	55"	65"	70"	75"	86" (acheté avant avril 2017)

**7 ans sur le matériel, le micrologiciel et 5 ans sur le panneau pour :**

(Le service est fourni sur site pendant les 5 premières années, puis en retour pour les 2 années suivantes)

<b>Laser Air (+):</b>	55"	65"	70"	75"	86" (acheté après avril 2017)
-----------------------	-----	-----	-----	-----	-------------------------------

**2 ans sur le matériel, le firmware et le panneau**

- **Uniquement avec enregistrement: <https://register.ctouch.eu/> 3 Jahre Business, 7 Jahre Education (5 Jahre auf das Panel) Uniquement avec enregistrement : <https://register.ctouch.eu/> 3 ans Business, 7 ans Education (5 ans sur le panneau)**
- **Première 2 à 5 ans pièces et main d'œuvre sur site**
- **Et 7e année : Bring-in, pièces de rechange uniquement, main d'œuvre facturée**

<b>Laser Sky Nova:</b>	55"	65"	75"	86"
<b>Riva:</b>	55"	65"	75"	86"
<b>Canvas:</b>	55"	65"	75"	86"

- **Uniquement avec activation en ligne sur : <https://ctouchsphere.eu/> 3 ans Business, 7 ans Education avant octobre 2023, 5 ans Education à partir d'octobre 2023**
- **Premier 2 à 5 ans Pièces et main d'œuvre sur site**
- **7e année : Bring-in, pièces de rechange uniquement, travail facturé**

<b>Riva R2:</b>	55"	65"	75"	86"
<b>Riva D2:</b>	65"	75"	86"	
<b>Neo:</b>	55"	65"	75"	86"

**3 ans sur le matériel, le panneau, les accessoires fournis et le panneau pour:**

Le service est fourni sur site pendant 3 ans)

**Leddura2Meet/2Share :** 65" 75" 86"

**Exclusion de garantie**

Sont exclus de la garantie les défauts dus à une utilisation non conforme, les dommages dus au transport, une installation incorrecte et les influences extérieures telles que les surtensions ou les dégâts des eaux. Veuillez tenir compte des indications du manuel pour une installation correcte.

En outre, aucune prestation de service sous garantie n'est fournie pour les mises à jour de logiciels liées à des modifications de la périphérie externe, suite à des mises à jour de logiciels. Ceci est du ressort de l'intégrateur. Novis Electronics est tenue d'informer le revendeur des mises à jour dans les délais impartis.

**Service sur site**

Pour garantir la réparation sur place, les critères suivants doivent être remplis:

- La hauteur maximale du bord inférieur de l'écran ne doit pas dépasser 180 cm.
- L'écran doit être directement accessible, aucun meuble ou objet ne doit donc empêcher la réparation.
- Si l'écran est installé à un étage supérieur, l'étage doit être accessible par un ascenseur.
- ou un chariot doit être accessible. Cela concerne surtout le remplacement du display.
- Pour la réparation et le remplacement d'un écran de 70" ou plus, l'intégrateur doit veiller à ce qu'un ou deux assistants soient présents sur place pour l'aider. Si cela n'est pas possible, Novis Electronics AG se réserve le droit de facturer les frais supplémentaires.
- Si l'écran ne répond pas aux critères requis, l'intégrateur doit s'assurer que cela est possible selon les conditions mentionnées ci-dessus.
- technicien de service se réserve le droit de refuser le service dans des situations dangereuses

**Bring-In Service**

Les frais de transport vers Novis Electronics AG sont à la charge de l'intégrateur. Les frais de transport de retour sont à la charge de Novis Electronics AG.

**Cas de service en dehors de la période de garantie**

Le produit sera réparé ou une offre d'échange vous sera proposée.

Les frais de transport, de réparation et de pièces de rechange sont à la charge de l'intégrateur.

Un devis est établi :

Le montant forfaitaire pour un devis s'élève dans tous les cas à 100 CHF. Ce montant sera déduit en cas de réparation.