

Fabricant: Peerles-AV

Fournisseur de services: Novis Electronics AG
Steigstrasse 2
8610 Uster

Contact:

Mail: support@novisgroup.ch
Telefon: 043 355 75 00

Veuillez préparer le numéro de commande, le modèle, le numéro de série, la description de la panne et le manuel avant d'appeler Support.

Gestion des services

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

1. Vérifier à l'aide du manuel et de la page d'assistance susmentionnée s'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.
3. La réclamation doit être documentée par des photos et/ou une vidéo.
4. Envoyer en plus une photo du numéro de production de l'article ! En général, un autocollant avec un code-barres.
5. Le service Novis établira un RMA s'il s'agit d'une réparation Bring-In.
6. Bring-In : envoi de l'appareil au département de service Novis avec les documents RMA remplis. Si non spécifiquement demandé, sans accessoires.
7. En cas de recours à la garantie, une preuve d'achat doit impérativement être jointe à l'appareil.).

Garantie

Cela s'applique à tous les problèmes d'installation, aux difficultés d'utilisation et de fonctionnement ainsi qu'aux appareils défectueux.

Si le produit se trouve dans la période de garantie, une note de crédit est proposé ou la réparation est effectuée si l'erreur ou le défaut est couvert par la garantie.

Durée de la garantie:

Supports muraux des marques DesignerSeries™, Paramount™, SmartMount® pour l'intérieur (modèles plats, inclinables et entièrement mobiles)	A vie
Tous les autres supports pour l'intérieur	5 ans
Supports pour l'extérieur	5 ans
Chariots et supports	5 ans
Supports de projecteur	5 ans
Boîtier du kiosque	5 ans
Écrans Xtreme™ et téléviseurs UltraView™	2 ans
Produits interactifs	2 ans
Produits et composants électroniques	1 ans

Nouveau défaut (DOA) :

Le client doit contacter le fournisseur dans les 48 heures suivant la mise en service, mais au plus tard 10 jours après l'achat. Le prestataire de services doit s'annoncer si un nouveau défaut est supposé. L'appareil doit être contrôlé dans son emballage d'origine, avec tous les accessoires et à l'état neuf, doit être envoyé au prestataire de services. En cas de défaut, l'article sera remplacé dans les 7 jours. Les appareils non disponibles en stock sont remplacés dans un délai de 8 semaines.

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

En dehors de la période de garantie

Une offre d'échange vous sera proposée.