

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

Fabricant : Basalte

Fournisseur de services : Novis Electronics AG
Steigstrasse 2
8610 Uster

Contact : Mail : support@novisgroup.ch
Téléphone : 043 355 75 00

Veillez vous munir du numéro de série, du code d'erreur, de la description de l'erreur et du manuel avant d'appeler l'assistance.

Déroulement du service

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

Hors + dans le cadre de la garantie

1. contrôler à l'aide du manuel et du support 1Lvl s'il n'y a pas d'erreur d'utilisation.
2. envoyer une description détaillée de l'erreur par écrit avec l'appareil.
3. envoyer l'appareil au département de service de Novis. Si ce n'est pas spécifiquement souhaité, sans accessoires.
4. L'appareil doit impérativement être accompagné d'une preuve d'achat ou de vente.

Devis : le montant forfaitaire pour un devis s'élève dans tous les cas à 100 FRANCS SUISSES. Celui-ci sera déduit en cas de réparation.

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.

Durée de la garantie

Les exécutions sont couvertes par les garanties suivantes.

3 ans sur le matériel

Exclusion de la 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 d'installation correcte.

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

Service Bring-In

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

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