

Hersteller:	i3Connect
Serviceerbringer:	Novis Electronics AG Steigstrasse 2 8610 Uster
Kontakt:	
Mail:	support@novisgroup.ch
Telefon:	043 355 75 00
Registrierung Garantie :	https://blog.i3-technologies.com/en/warranty-extension

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. Einen detaillierten Fehlerbeschrieb mit Fotos und Video an support@novisgroup.ch zustellen.
3. Ein mit Bild von der Produktionsnummer des Artikels soll ebenfalls gesendet werden!
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. Bei Bring-In: Einsenden des Geräts an die Novis Service Abteilung mit den ausgefüllten RMA-Dokumenten. Wenn nicht spezifisch gewünscht ohne Zubehör.
6. Bei On-Site: Es wird ein Termin zur Reparatur vor Ort vereinbart.
7. Dem Gerät muss im Garantiefall zwingend ein (Ver-)Kaufbeleg beigelegt werden.

Garantie

Service Display: Die priorisierte Leistung ist ein On-Site Service (Zubehör ausgeschlossen), dieser wird in der Regel innert 10 Arbeitstagen gewährleistet. Sollte dies nicht möglich sein, kann ein Austausch (Swap) durch ein gleiches oder gleichwertiges, neuwertiges Produkt* innert 5 Arbeitstagen beantragt werden. Für Reparaturen, welche auf Grund technischer Natur nicht vor Ort durchgeführt werden können, wird ein Ersatzdisplay für die Dauer der Reparatur zur Verfügung gestellt. Die maximale Grösse eines Ersatzgerätes beträgt 70“.

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.

ELM 2

Standardgarantie: 2 Jahre

Verlängerte Garantie:

- Für Bildungs- und Unternehmenskunden: 5 Jahre nach Registrierung
- Für Bildungseinrichtungen: Erweiterung 5 > 7 Jahre gegen Aufpreis
- Für Bildungseinrichtungen: Erweiterung 5 > 8 Jahre gegen Aufpreis

ASPEN4

Standardgarantie: 2 Jahre

Verlängerte Garantie:

- Für Bildungs- und Unternehmenskunden: 5 Jahre nach Registrierung
- Für Bildungseinrichtungen: Erweiterung 5 > 7 Jahre gegen Aufpreis
- Für Bildungseinrichtungen: Erweiterung 5 > 8 Jahre gegen Aufpreis

WALNUT W1

Standardgarantie: 2 Jahre

Verlängerte Garantie:

- Für Bildungs- und Unternehmenskunden: 3 Jahre nach Registrierung
- Für Bildungs- und Unternehmenskunden: Erweiterung 3 > 4 Jahre gegen Aufpreis

SIXTY3

Standardgarantie: 3 Jahre

Verlängerte Garantie:

- Für Unternehmen: Erweiterung 3 > 5 Jahre gegen Aufpreis

ULTRA

Standardgarantie: 3 Jahre

Verlängerte Garantie:

- Für Unternehmen: Erweiterung 3 > 5 Jahre gegen Aufpreis

Zubehör

Standardgarantie: 2 Jahre

Landing-Page für die Registrierung: <https://blog.i3-technologies.com/en/warranty-extension>

- Formular enthält keine Angaben zur Garantiedauer
- Neue Plattform ab Januar verfügbar

Garantieausschluss

Von der Garantie ausgeschlossen sind Defekte auf Grund nicht sachgemässen Gebrauchs, Transportschäden, fehlerhafte Installation und Fremdeinwirkungen von aussen wie Überspannung oder Wasserschäden. Beachten Sie dazu bitte die Hinweise im Handbuch zur sachgemässen Installation.

Des Weiteren erfolgt keine Serviceleistung in Garantie für Software Updates, welche mit Änderungen an externer Peripherie, infolge dessen Softwareupdates, verbunden sind. Dies liegt in der Pflicht des Integrators. Die Novis Electronics ist in der Pflicht, den Händler zeitlich über Updates zu informieren.

On-Site Service

Um die Reparatur vor Ort zu gewährleisten, müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- Maximale Höhe des unteren Randes des Displays sollte höchstens 180 cm betragen.
- Das Display sollte direkt zugänglich sein, es dürfen also keine Möbel oder Gegenstände die Reparatur verunmöglichen.
- Sollte das Display in einer höheren Etage angebracht sein, muss die Etage mit einem Aufzug oder Rollwagen erreichbar sein. Dies betrifft vor allem den Austausch des Displays.

- Für die Reparatur und Austausch von einem 70" Display oder grösser muss vom Integrator dafür gesorgt werden, dass 1-2 Helfer zur Unterstützung vor Ort sind. Sollte dies nicht möglich sein, behält sich Novis Electronics AG vor, den zusätzlichen Aufwand in Rechnung zu stellen.
- Sollte das Display nicht die geforderten Kriterien erfüllen, muss der Integrator sicherstellen, dass dies nach oben genannten Bedingungen möglich ist.
- Der Service-Techniker behält sich das Recht vor, den Service in gefährlichen Situationen zu verweigern.

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.

Kostenvoranschlag:

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