

Conditions d'utilisation de la société Samsung Electronics Switzerland GmbH pour la prestation de service Smart Repair (TV/AV et électroménager).

État : Avril 2023

Les présentes conditions d'utilisation de Samsung Electronics Switzerland GmbH pour la prestation de service Smart Repair, y compris tous les documents auxquels on se réfère ici (« conditions d'utilisation »), vous informent sur les conditions auxquelles nous vous proposons et fournissons les services mentionnés (« services ») sur notre site web (« site web »). Ne sont pas couvertes par ces conditions d'utilisation la vente de nos produits par nous ou par des tiers et la fourniture de services par nos partenaires de service autorisés.

Veuillez lire attentivement ces conditions d'utilisation et vous familiariser avec elles avant de commander des services par l'intermédiaire de notre site web.

1 Informations sur nous

Nous sommes la société Samsung Electronics Switzerland GmbH, Giesshübelstrasse 30, 8045 Zurich (« Samsung » ou « nous ») et nous exploitons le site web https://www.samsung/ch_fr

2 Champ d'application

Ces conditions d'utilisation s'appliquent exclusivement à l'enregistrement des services de réparation des appareils électroménagers ou TV/AV via notre site web. Les conditions d'utilisation s'appliquent dans la version en vigueur au moment de l'enregistrement.

3 Conditions

3.1 Pour pouvoir recourir à notre prestation de service par le biais de notre site web, vous devez :

- a) être juridiquement en mesure de conclure des contrats contraignants ;
- b) avoir votre domicile en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

4 Annonce d'ordres de réparation

4.1 Par l'intermédiaire de notre site web, vous pouvez signaler tout dommage ou autre défaut de votre produit :

- a) signaler une réparation contre paiement, c.-à-d. une réparation en dehors de toute garantie qui vous est accordée par Samsung et/ou des droits de garantie que vous avez à l'égard de Samsung (« réparation contre paiement »); et
- b) signaler une réparation gratuite, c.-à-d. une réparation dans le cadre de toute garantie qui vous est accordée par Samsung et/ou des droits de garantie que vous avez à l'égard de Samsung.

5 Champ d'application fonctionnel du site Web, procédure d'enregistrement de la réparation

- 5.1 Vous pouvez sélectionner diverses options de réparation via notre site Web. Vous pouvez également modifier et inspecter les données à tout moment avant de solliciter l'enregistrement de réparation. Toutefois, l'inscription ne peut être soumise et transmise que si vous acceptez les présentes conditions d'utilisation et la directive sur la protection des données en cochant les cases demandées et en acceptant les conditions contractuelles.
- 5.2 Quelques informations vous seront demandées dans le cadre de la procédure d'enregistrement car elles s'avèrent indispensables pour enregistrer ce service de réparation. La décision de savoir si une réparation est payante ou si elle rentre dans le cadre du droit de garantie ou de la garantie Samsung à laquelle vous avez droit, sera prise par le partenaire de service agréé avant que la réparation ne soit effectuée.
- 5.3 Si vous vous inscrivez via notre site Web, nous vous enverrons un e-mail à l'adresse e-mail de contact fournie où nous vous confirmerons la réception de votre enregistrement de réparation. De plus, vous pouvez également télécharger la confirmation de ladite réception en format PDF.
- 5.4 Une demande de réparation effectuée via notre site web est valable pour les 30 jours suivants. Si vous ne faites pas appel à ce service, la commande sera automatiquement supprimée au bout de 30 jours.

6 Étendue des fonctions du site web, processus d'enregistrement des réparations

- 6.1 Nous transmettrons votre demande de réparation à un partenaire de service Samsung agréé pour le traitement de votre demande. Ledit partenaire vous contactera pour coordonner les étapes ultérieures (telles que la prise de rendez-vous, la vérification de la couverture de garantie éventuelle, la prise en charge de l'appareil défectueux ou du service sur place, l'estimation des coûts en cas de réparation payante, la facturation, etc.).
- 6.2 Le traitement, l'exécution et, le cas échéant, la facturation des services de réparation relèvent de la responsabilité du partenaire de service Samsung agréé. Par conséquent, le contrat de service de réparation est conclu entre vous et le partenaire de service Samsung agréé.

7 Possibilité de refus

- 7.1 En particulier, le partenaire de service autorisé ou nous-même pouvons refuser de traiter votre demande de réparation ou votre réparation,
 - a) si vous ne remplissez pas les conditions de commande du chiffre 3;
 - b) si le service n'est pas disponible (voir également le chiffre 9);
 - c) si vous ne soumettez pas les justificatifs nécessaires ou que ceux-ci sont

trompeurs ou illicites ;

d) en présence d'autres justes motifs.

8 Disponibilité du site web, liens externes et garantie

8.1 Nous nous efforçons de garantir l'exactitude technique et factuelle du contenu du site web. Les informations, données et offres fournies sur le site web le sont uniquement à titre d'information. Les modifications techniques et erreurs demeurent réservées. Nous déclinons toute responsabilité quant à l'exactitude et à l'intégralité des contenus. Nous nous efforçons de garantir que notre site web est disponible à tout moment. Nous déclinons toute responsabilité si notre site web est indisponible à tout moment ou pendant une période donnée, et ne garantissons pas que notre site web ou le serveur par lequel il est mis à disposition sont exempts de virus ou de bogues.

8.2 Notre site web contient des liens vers d'autres sites web sans que nous n'approuvions ni ne cautionnions leur contenu ou le matériel disponible sur ces sites. Nous déclinons toute responsabilité quant au contenu de ces sites ou à leurs déclarations de protection des données.

8.3 Si notre exécution n'est pas possible en raison d'un événement de force majeure (p. ex., catastrophes naturelles, guerre, guerre civile, attaque terroriste, grève, mesures officielles, épidémie, pandémie), notre obligation d'exécution est exclue ou suspendue aussi longtemps que dure l'événement de force majeure.

9 Indications de prix

Les prix indiqués sur notre site web comprennent la taxe sur la valeur ajoutée légale au taux en vigueur. Les prix peuvent être modifiés à tout moment.

10 Protection des données

Les données et informations que vous fournissez lors de votre inscription et de vos réparations seront utilisées par Samsung et son partenaire de service agréé pour exécuter le contrat. Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données personnelles par Samsung dans notre [directive sur la confidentialité](#). L'utilisation faite de vos données personnelles par le partenaire de service Samsung est régie par la politique de confidentialité de ce dernier.

11 Notre responsabilité

Sauf disposition contraire dans les présentes conditions d'utilisation, Samsung ne sera responsable envers vous que des dommages directs causés par une négligence grave ou une faute intentionnelle de Samsung. Pour le surplus, la responsabilité de Samsung est exclue.

12 Droits d'auteur et reproduction

Les droits d'auteur, la protection des marques et les autres droits de propriété intellectuelle relatifs au contenu de ce site web sont la propriété de Samsung Electronics Switzerland GmbH ou de notre concédant. Vous ne pouvez reproduire le contenu (images,

informations, etc.) de ce site web que si ces reproductions sont destinées à vos propres fins personnelles et non commerciales et sont utilisées en conséquence. Sauf dans les cas prévus dans le présent document ou avec notre accord écrit préalable, aucun contenu de ce site web ne peut être édité, modifié, vendu, licencié ou transféré de quelque manière que ce soit. Le matériel photographique mis à la disposition de la presse est exclusivement réservé au reportage rédactionnel. Les logiciels de ce site web sont protégés par le droit d'auteur et fournis en stricte conformité avec les conditions de licence applicables aux logiciels. Ils ne peuvent être utilisés que pour leur usage effectif conformément aux présentes mentions légales.

13 Réserve de modification

Samsung peut modifier certains processus à tout moment. Nous nous réservons donc expressément le droit d'adapter ces conditions d'utilisation à tout moment si nécessaire et en cas de changement.

14 Communications

En utilisant les services, vous acceptez que la communication avec nous se fasse principalement par voie électronique. Nous vous contacterons par courrier électronique ou vous fournirons des informations en affichant des avis sur notre site web. Vous déclarez accepter ces moyens de communication électroniques.

15 Droit applicable, for, clause salvatrice

L'utilisation de ce site web est soumise au **droit suisse**. Le **for** exclusif **est Zurich**. Sous réserve de fors obligatoires. Si certaines parties des présentes conditions d'utilisation s'avèrent inapplicables, nulles, illégales ou invalides, elles seront remplacées par des dispositions qui se rapprochent le plus possible de l'intention de la disposition originale. Toutes les autres dispositions conservent leur validité et leur effet juridique.

16 Contact

Pour toute question concernant ce site web, veuillez nous contacter :

Samsung Electronics Switzerland GmbH
Giesshübelstrasse 30
8045 Zurich