

Conditions d'utilisation de la société Samsung Electronics Switzerland GmbH pour la prestation de service Smart Repair (Mobile)

État: Avril 2023

Les présentes conditions d'utilisation de Samsung Electronics Switzerland GmbH 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 Smart Repair mentionnés sur notre site web («services et prestations»). 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 www.samsung.com/ch_fr.

2 Champ d'application

Ces conditions d'utilisation s'appliquent exclusivement à l'enregistrement des services de réparation des appareils mobiles Samsung 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 appareil mobile:

- 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 Exécution des services de réparation sous la responsabilité d'un partenaire de service Samsung autorisé, rémunération et conclusion du contrat

- 5.1 L'exécution des services de réparation, la remise d'un devis et la facturation (dans le cas d'une réparation payante) et le retour de votre appareil sont de la seule responsabilité du partenaire de service Samsung agréé.
- 5.2 Le contrat pour le service de réparation est donc conclu entre vous et le partenaire de service Samsung agréé. Si vous vous inscrivez au service de réparation via notre site web, vous pouvez consulter les conditions générales du partenaire de service autorisé. Avec votre enregistrement et l'envoi de l'ordre de réparation, celles-ci doivent être acceptées par vous et sont donc considérées comme approuvées par vous.
- 5.3 En cas de réparation contre paiement, le partenaire de service propose différents forfaits de réparation. L'étendue des prestations des forfaits de réparation résulte de la description de service correspondante, qui est affichée sur notre [site web Smart Repair](#). Les frais de réparation forfaitaires indiqués ne sont applicables que si l'option de réparation que vous avez choisie lors de votre inscription à la réparation correspond au dommage ou au défaut réel. Si le partenaire de service ne propose pas de forfait de réparation, vous recevrez une estimation des coûts de la part du partenaire de service après la livraison de l'appareil. Dans ce cas, la réparation ne sera effectuée par le partenaire de service qu'après votre accord sur le devis.

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

- 6.1 Vous pouvez sélectionner différentes options de réparation via notre site web. Vous pouvez modifier et consulter les données à tout moment avant d'envoyer l'avis de réparation. Toutefois, l'avis ne peut être soumis et transmis que si, notamment en cliquant sur les cases à cocher, vous acceptez les présentes conditions d'utilisation et si vous acceptez les conditions contractuelles du partenaire de service autorisé (cf. chiffre 5.2).
- 6.2 Dans le cadre de la procédure d'enregistrement, nous demandons diverses informations nécessaires à l'enregistrement du service de réparation. Après avoir saisi les informations complètes, en particulier les coordonnées et le numéro IMEI ainsi que la date d'achat et les détails des dommages, vous aurez la possibilité de choisir si vous souhaitez enregistrer une réparation contre paiement ou, si elle vous est proposée, une réparation gratuite dans le cadre d'une garantie qui vous est accordée par Samsung ou d'un droit de garantie auquel vous avez droit vis-à-vis de Samsung. Votre choix d'une des deux options ne constitue qu'une partie de votre demande de réparation. La détermination de la question de savoir si un service doit être effectué en tant que réparation contre paiement, ou en tant que service dans le cadre d'une garantie ou d'un contrat de service auquel vous avez droit vis-à-vis de Samsung, incombe au partenaire de service autorisé avant son exécution de travaux de réparation.
- 6.3 Si vous soumettez une demande via notre site web, nous vous enverrons un e-mail

à l'adresse e-mail que vous nous avez fournie, confirmant la réception de votre demande de réparation. Vous recevrez également une étiquette de retour préparée, affranchie au tarif en vigueur et adressée, valable pour la Suisse et le Liechtenstein.

- 6.4 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.

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 Emballage, protection des données, effacement de données et élimination d'accessoires

- 8.1 L'appareil mobile doit être soigneusement emballé par vous afin d'éviter les dommages dus au transport lorsqu'il est envoyé par la poste en utilisant l'étiquette de retour préparée. Votre appareil mobile sera envoyé par la Poste suisse. **Veillez noter que nous ne sommes pas responsables des dégâts dus au transport.**
- 8.2 Il vous incombe de sauvegarder toutes les données (p. ex., coordonnées, photos, textes, musique, sonneries), logiciels et programmes stockés sur votre appareil sur votre dispositif de stockage personnel externe, tel qu'un ordinateur personnel et/ou un disque externe, avant de nous envoyer votre appareil. Veuillez également noter les restrictions et les exigences relatives à la sauvegarde des données contenues dans des applications séparées, telles que les applis, et dans des dossiers sécurisés et/ou privés. Il est de votre responsabilité de supprimer toutes les données existantes de votre appareil. **Samsung décline toute responsabilité en cas d'accès d'un tiers aux données ou de perte, de dommage et de récupération de données ou de perte d'utilisation de tout dispositif qui se trouve encore sur l'appareil malgré cette obligation de suppression.**
- 8.3 Réinitialisez les paramètres de l'appareil aux paramètres d'usine avant de nous l'envoyer. Si cela n'a pas été fait, l'appareil peut être remis aux réglages d'usine par le partenaire de service pendant l'exécution des services de réparation et toutes les données sur l'appareil peuvent être effacées.
- 8.4 Avant de nous envoyer votre appareil mobile, vous devez également avoir effacé la carte SIM et tout support de stockage externe (comme une carte Micro SD) ainsi qu'avoir ôté les accessoires tels que les étuis de protection et feuilles de protection d'écran de votre appareil mobile. **Samsung décline toute responsabilité en cas**

de perte de la carte SIM ou du support de stockage externe.

9 Disponibilité du site web, liens externes et garantie

- 9.1 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.
- 9.2 Notre site web contient éventuellement 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.
- 9.3 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.

10 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.

11 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 la prestation. Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données personnelles par Samsung dans notre [directive sur la confidentialité](#). L'utilisation de vos données personnelles par le partenaire de service Samsung est basée sur la politique de confidentialité des données de ce partenaire de service.

12 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.

13 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.

14 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.

15 Communications

En utilisant les services, vous acceptez que la communication avec nous se fasse principalement par voie électronique. Nous ou le partenaire de service autorisé vous contacterons par courrier électronique. Vous déclarez accepter ces moyens de communication électroniques.

16 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.

17 Contact

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

Samsung Electronics Switzerland GmbH
Giesshübelstrasse 30
8045 Zurich