

Service Samsung Express

1. Description du Service Samsung Express

1.1. Le Service Samsung Express vous permet, dans les conditions définies ci-après, d'obtenir la réparation de votre produit sans vous déplacer, dans un délai maximum de 48h (jours ouvrés) à compter de la demande de réparation si celle-ci a été effectuée avant 13h et si l'enlèvement a pu intervenir le jour-même, ou à compter de l'enlèvement, si la demande de réparation a été effectuée après 13h (ci-après le « Service »).

1.2. Le Service consiste en :

- l'enlèvement du Produit à l'adresse de votre choix (domicile ou adresse professionnelle), le jour de votre demande de réparation si celle-ci est effectuée avant 13h, ou le lendemain de votre demande de réparation si celle-ci est effectuée après 13h ;
- la restitution du Produit réparé à la même adresse, dans les 48h (jours ouvrés) de la demande de réparation si celle-ci a été effectuée avant 13h et si l'enlèvement a pu intervenir le jour-même, ou dans les 48h (jours ouvrés) de l'enlèvement, si la demande de réparation a été effectuée après 13h.

2. Conditions d'application

2.1. Les produits éligibles au Service sont les smartphones Samsung Galaxy Z versions 5 à 7 et S25 sous garantie à la date de la demande de réparation (ci-après le(s) « Produit(s) »).

2.2. Le Service couvre exclusivement les réparations en sous-garantie (voir conditions de la garantie commerciale Samsung).

2.3. Le Service est offert pendant une période de 12 (douze) mois à compter de l'achat, aux clients ayant commandé sur la boutique en ligne Samsung (www.samsung.com/fr), entre le 9 juillet et le 30 septembre 2025, l'un des Produits suivants : Samsung Galaxy Z Fold7, Galaxy ZFlip7 et Galaxy Z Flip7 FE.

2.4. Le Service peut également être souscrit à tout moment dans le cadre de la mise en œuvre de la garantie commerciale Samsung sur un Produit éligible, au prix de 49,90€ TTC.

2.5. Le Service est valable en France Métropolitaine (hors îles) exclusivement.

3. Déclenchement du Service

3.1. Le Service est déclenché par appel au Centre de Contact Support Produits Samsung joignable au 01 48 63 00 00 (ligne gratuite ouverte du lundi au vendredi de 9h à 20h, et le samedi de 9h à 18h).

3.2. Le Centre de Contact vérifiera avec vous, l'éligibilité du produit au Service.

3.3. En cas d'éligibilité au Service, et si celui-ci est payant, vous procéderez au paiement du Service.

4. Modalités de prise en charge

4.1. Les conditions d'enlèvement du Produit par Samsung sont les suivantes :

- vous communiquez au Centre de Contact une adresse (domicile ou adresse professionnelle) pour l'enlèvement du Produit ;
- l'accès du transporteur à l'adresse indiquée est garanti par vos soins, notamment en fournissant des informations exactes et complètes (adresse, étage, code)
- vous remettez au transporteur un Produit dans un emballage, que vous fermerez en sa présence, lui permettant de voyager en toute sécurité, et permettant au transporteur d'y apposer le bon d'expédition ;
- si vous appelez le Centre de Contact avant 13h, l'enlèvement aura lieu le jour-même entre 14h30 et 18h.
- si vous appelez le Centre de Contact après 13h, l'enlèvement aura lieu le lendemain entre 14h30 et 18h ;
- vous devrez vous assurer d'être présent à l'adresse indiquée, pendant la plage horaire d'enlèvement ;
- en cas d'échec d'enlèvement du Produit par le transporteur, vous devrez appeler à nouveau le Centre de Contact pour définir une nouvelle date d'enlèvement. Le Produit sera alors restitué dans un délai maximum de 48h à compter de la nouvelle date d'enlèvement.

4.2. Le Produit est envoyé au Centre de Réparation agréé Samsung pour faire l'objet d'une réparation. Si le Centre de Réparation détecte que le Produit fait l'objet d'une exclusion de garantie, un devis de réparation vous sera adressé, et la réparation ne pourra intervenir qu'après paiement du devis. Ladite réparation ne relevant pas du Service, elle sera effectuée sans garantie de délai, mais dans les meilleurs délais possibles.

4.3. Les conditions de restitution du Produit sont les suivantes :

- si l'adresse indiquée se situe en Ile-de-France, Samsung s'engage à vous restituer le Produit le lendemain (jour ouvré) de la date de demande de réparation (si effectuée avant 13h) ou de la date d'enlèvement (si demande de réparation effectuée après 13h), entre 19h et 22h ;
- si l'adresse indiquée se situe hors Ile-de-France, Samsung s'engage à vous restituer le Produit le surlendemain (jour ouvré) de la date de demande de réparation (si effectuée

avant 13h) ou de la date d'enlèvement (si demande de réparation effectuée après 13h), entre 7h et 10h ;

- vous devrez vous assurer d'être présent à l'adresse indiquée, pendant la plage horaire de restitution ;
- l'accès du transporteur à l'adresse indiquée est garanti par vos soins, notamment en fournissant des informations exactes et complètes (adresse, étage, code) ;
- en cas d'échec de livraison du Produit par le transporteur, vous serez recontacté par le transporteur pour les modalités de restitution du Produit.

5. Respect des engagements de Samsung

5.1. Samsung garantit le respect de ses engagements au titre du Service.

5.2. Samsung ne saurait en revanche être tenu responsable du non-respect de ses engagements, dans les cas suivants :

- non-disponibilité du client à la date et au créneau horaire annoncés ou convenus ;
- impossibilité pour le transporteur, d'accéder à l'adresse indiquée ;
- produit non-emballé ;
- produit non-conforme à celui déclaré lors de l'appel au Centre de Contact ;
- produit en exclusion de garantie.

5.3. En cas de non-respect de ses engagements par Samsung, en dehors des cas visés en 5.2., Samsung s'engage à vous rembourser le montant payé lors de la souscription du Service.