

Service de Réparation sur place

Smartphones

1. Description du Service

1.1. Le Service de réparation sur place vous permet, dans les conditions définies ci-après, d'obtenir la réparation sur place de votre smartphone Samsung (ci-après le « Service »).

1.2. Le Service consiste en la réparation de votre produit dans un véhicule aménagé qui se déplacera au plus près de votre adresse. Le technicien viendra récupérer le Produit à l'adresse indiquée, le réparera dans le van aménagé, puis vous le restituera réparé à la même adresse.

2. Conditions d'application

2.1. Les produits éligibles au Service sont les smartphones Samsung (ci-après le(s) « Produit(s) »).

2.2. Le Service est offert jusqu'au 30 septembre 2025, pour toute réparation en sous-garantie sur les Produits suivants: Galaxy Z versions 5 à 7 et Galaxy S25.

2.3. Le Service peut également être souscrit à tout moment en dehors du cas susvisé, au prix de 19,90€ TTC (coût de la réparation à prévoir en sus si la réparation n'est pas couverte par la garantie commerciale Samsung).

2.4. Le Service est valable en Ile-de-France exclusivement, et dans la limite du périmètre géographique suivant :

Paris	75017 – 75016
Nanterre	92000
Puteaux	92800
Courbevoie	92400
Neuilly-sur-Seine	92200
Suresnes	92150
Levallois Perret	92300
La Garenne-Colombes	92250
Bois-Colombes	92270
Colombes	92700
Asnières-sur-Seine	92600
Clichy	92110

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 de prise en charge du Produit par Samsung sont les suivantes :

- vous communiquez au Centre de Contact une adresse (domicile ou adresse professionnelle) pour la réparation sur place ;
- un créneau vous est réservé au plus tôt (i) le lendemain si vous appelez avant 13h, ou (ii) le surlendemain si vous appelez après 13h ;
- notre agence de réparation agréée reprend contact avec vous pour confirmer la nature de la réparation ainsi que la date et l'horaire de rendez-vous ;
- l'accès du technicien à l'adresse indiquée est garanti par vos soins, en fournissant des informations exactes et complètes (adresse et numéro de téléphone portable permettant de vous contacter pour la remise en main propre de votre Produit) ;
- notre technicien vous contacte à son arrivée sur place, pour procéder à la remise en main propre du Produit ;
- une fois le Produit en sa possession, le technicien procède à sa réparation dans son véhicule aménagé ;
- la réparation est effectuée dans un délai maximum de 2h si la réparation est couverte par la garantie commerciale Samsung ;
- dès que le Produit est réparé, le technicien vous contacte pour organiser sa restitution en main propre ;
- en cas de rendez-vous manqué, vous devrez appeler à nouveau le Centre de Contact pour définir une nouvelle date.

4.2. Si la réparation n'est pas couverte par la garantie commerciale Samsung, un devis de réparation vous sera remis par le technicien après diagnostic complet du Produit, et la réparation ne pourra intervenir qu'après paiement du devis. La réparation sera alors effectuée au plus tôt le jour suivant le paiement du devis. Le produit réparé vous sera dans ce cas relivré par un transporteur à l'adresse que vous nous indiquerez lors de la prise en charge de la réparation.

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 technicien d'accéder à l'adresse indiquée (travaux, accidents, cas de force majeure) ;
- produit non-conforme à celui déclaré lors de l'appel au Centre de Contact.

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.