

Service Samsung Express

Service Premium+ Appareils Mobiles

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 son enlèvement (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 ou au plus tard le lendemain, sur un créneau horaire convenu au préalable ;
- la restitution du Produit réparé à la même adresse, dans les 48h (jours ouvrés) suivant la date de son enlèvement.

2. Conditions d'application

2.1. Les produits éligibles au Service sont les smartphones Samsung Galaxy Z versions 5 à 7, Galaxy Séries S25 et ultérieure 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 dans la page suivante : <https://www.samsung.com/fr/support/warranty/>).

2.3. Le Service est offert pendant une période de 12 (douze) mois à compter de la date d'achat, aux clients ayant commandé sur la boutique en ligne Samsung (www.samsung.com/fr), entre le 25 février et le 31 mai 2026, l'un des Produits suivants : Samsung Galaxy Série S, gamme 2026.

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 (voir 3.1).

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

3. Déclenchement du Service

3.1. Le service est déclenché sur demande du Client auprès du Service Client Samsung, via les canaux de communication disponibles sur la page suivante : <https://www.samsung.com/fr/support/contact/>

Le Service Client est notamment joignable :

- Par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 20h, et le samedi de 9h à 18h.
- Via Chat, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

3.2. Le Service Client 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 avec notre Service Client 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 ;
- le Centre de Contact vous communiquera le créneau horaire d'enlèvement, variable en fonction de l'adresse indiquée, et la date d'enlèvement possible (selon l'adresse indiquée et l'heure d'appel, il pourra s'agir d'un enlèvement le jour même ou au plus tard le lendemain).
- vous confirmerez avec le Centre de Contact le jour et plage horaire d'enlèvement,
- 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, le Centre de Contact vous contactera au plus tard le lendemain 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. En cas de refus du devis de réparation, le produit vous sera restitué dans son état d'origine.

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 son enlèvement, 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 sa date d'enlèvement, 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 convenir des 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.