

Service de réparation 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 sur place ou l'enlèvement de votre produit TV éligible (≥98") pour une réparation en atelier 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 15h, ou de 72h (jours ouvrés) si la demande de réparation a lieu après 15h (ci-après le « Service »). Dans le cas d'un enlèvement pour une réparation en atelier, votre produit vous sera restitué dans un délai maximum de 72h (jours ouvrés) à compter de la date d'enlèvement, sous réserve de disponibilité de votre part.

1.2. Le Service consiste en :

- si l'agence l'estime nécessaire pour mener à bien ce Service, un déplacement par un technicien de notre agence agréée pour une pré-visite et un diagnostic technique approfondi du Produit le lendemain de votre demande de réparation si celle-ci est effectuée avant 15h, ou le surlendemain si celle-ci est effectuée après 15h ;
- la réparation sur place ou l'enlèvement du Produit pour réparation en atelier le lendemain de la pré-visite si elle a eu lieu, et au plus tard dans les 48h (jours ouvrés) de la demande de réparation si celle-ci a été effectuée avant 15h ou dans les 72h (jours ouvrés) si la demande de réparation a été effectuée après 15h.
- la restitution du Produit réparé en atelier sous 3 jours ouvrés, sous réserve de disponibilité des pièces détachées
- le prêt d'une Télévision de 75" par notre agence agréée dans le cas d'un retour du Produit défectueux en atelier, pendant toute la durée de la réparation, ce Produit de prêt étant repris par l'agence en échange du Produit de retour de réparation.

2. Conditions d'application

2.1. Les produits éligibles au Service sont les téléviseurs Samsung Premium de taille supérieure ou égale à 98" sous garantie à la date de la demande de réparation (ci-après le(s) « Produit(s) »), dont les modèles sont les suivants :

- TQ100QN80F
- TQ98QN90F
- MRE115MR95F
- TQ98QN90DAT
- TQ115QN90FT
- TU98DU9005K

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

2.3. Le Service est gratuit.

2.4. Le Service est valable exclusivement En France Métropolitaine et à Monaco dans les départements suivants :

- Paris intra-muros (Département 75)
- Hauts-de-Seine (Département 92)
- Alpes-Maritimes (Département 06)
- Monaco (Département 98)

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 concernant l'assistance produit sur les produits TV & Audio Son, est 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 Centre de Contact vérifiera avec vous, l'éligibilité du produit au Service.

4. Modalités de prise en charge

4.1. Les conditions de réparation Express du Produit par Samsung sont les suivantes :

- vous communiquez au Service Client vos coordonnées postales et téléphoniques ;
- notre agence agréé vous appelle pour effectuer un diagnostic technique à distance ou pour organiser une pré-visite afin d'affiner le diagnostic technique et de planifier avec vous la réparation sur place ou l'enlèvement du Produit défectueux pour réparation en atelier
- si vous contactez le Service Client avant 15h, l'agence vous appellera le jour même et planifiera avec vous (i) le cas échéant une pré-visite le lendemain de l'appel et (ii) une seconde visite pour réparation sur place ou enlèvement du Produit le surlendemain, sous réserve de disponibilité de votre part pour ces deux rendez-vous
- si vous contactez le Service Client après 15h, l'agence vous appellera le lendemain et planifiera avec vous (i) le cas échéant une pré-visite le lendemain de l'appel et (ii) une seconde visite pour réparation sur place ou enlèvement du Produit sous 72h ouvrés à compter de l'appel, sous réserve de disponibilité de votre part pour ces deux rendez-vous
- Vous devrez vous assurer d'être présent à l'adresse indiquée pour les deux rendez-vous.

4.2. Les conditions de prêt d'une Télévision pendant la réparation sont les suivantes :

- Le Produit défectueux fait l'objet d'un enlèvement pour réparation en atelier, causant son indisponibilité pendant la durée de sa réparation.

- L'agence dispose d'un Produit de prêt
- Dans le cas où vous acceptez ce prêt, notre agence vous livrera le Produit de prêt au moment de la pré-visite ou, au plus tard, au moment de l'enlèvement du Produit défectueux, et vous remettra un bon de prêt où figurera la référence du produit de prêt et son état au moment du prêt
- Vous remettrez à notre agence le Produit de prêt au moment de la restitution du Produit réparé, suite à sa réparation en atelier, et le bon de prêt signé attestant que le produit restitué se trouve dans le même état que celui d'origine (au moment du prêt) ;

4.3. Dans le cas où votre Produit a été enlevé pour une réparation en atelier, les conditions de sa restitution sont les suivantes :

- notre agence de réparation vous contactera pour prendre rendez-vous avec vous et organiser la restitution du Produit ;
- Ce rendez-vous aura lieu au plus tard dans les 72h (jours ouvrés) à compter de l'enlèvement du Produit ;
- vous devrez vous assurer d'être présent à l'adresse indiquée, pendant la plage horaire de restitution ;
-

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 ou les dates et créneaux horaires convenus ;
- impossibilité pour nos techniciens agréés d'accéder à l'adresse indiquée ;
- produit non-conforme à celui déclaré lors de l'appel au Centre de Contact ;
- produit en exclusion de garantie.