

Service de Réparation sur place

Smartphones

(mise à jour 22/07/2026)

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 pour toute réparation en sous-garantie sur les Produits suivants : Galaxy Z versions 6 à 8 et Galaxy Série S25 et S26.

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) Voir 3.

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

Paris	75015 - 75016 - 75017	Gennevilliers	92230
Chatou	78400	Levallois-Perret	92300
Carrières-sur-Seine	78420	Garches	92380
Houilles	78800	Villeneuve-la-Garenne	92390
Nanterre	92000	Courbevoie	92400
Bois-Colombes	92009	Rueil-Malmaison	92500
La Garenne-Colombes	92035	Asnières-sur-Seine	92600
Boulogne-Billancourt	92100	Colombes	92700
Clichy	92110	Puteaux	92800
Issy-les-Moulineaux	92130	Saint-Ouen-sur-Seine	93400
Suresnes	92150	Argenteuil	95100
Neuilly-sur-Seine	92200	Bezons	95870
Saint-Cloud	92210		

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 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 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 (voir page suivante : <https://www.samsung.com/fr/support/warranty/>) ;
- 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. Dans le cas où vous refusez le devis de réparation, votre Produit vous sera restitué en l'état.

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.