

Conditions générales pour Samsung LED Signage

Etendue du service de garantie standard

Pour les pièces du produit écran LED, Samsung fournit la garantie suivante:

Séries IL/IS	2 ans
Séries IF/IC (cinéma)	3 ans
Produits Prismview	2 ans
Séries XAF/XRF	2 ans

La responsabilité globale de Samsung se limite au service de garantie standard conformément aux présentes conditions générales.

Début de la couverture de garantie

La garantie commence à courir à partir de la date d'achat du produit, à condition que le client soit en mesure de prouver l'achat ou d'en fournir la preuve documentaire à Samsung.

A défaut de preuve de l'achat d'origine, la date de production sera considérée comme date de commencement de la couverture de garantie.

Procédure d'autorisation du retour de la marchandise (RMA) et renvoi pour réparation

Il incombe au client de désinstaller la pièce défectueuse et de l'envoyer au centre de service Samsung compétent. Le centre de service envoie ensuite la pièce au centre de réparation compétent.

Si la pièce est considérée comme impossible à réparer, Samsung se réserve le droit de la remplacer par une pièce remise à neuf ou par une nouvelle pièce comparable à la pièce défectueuse. La pièce de remplacement succède aux produits originaux pour la période de garantie restante. Samsung est responsable de l'envoi de la pièce réparée ou de la pièce de remplacement au client (ou au site d'installation).

Un délai de 10 semaines est nécessaire pour la production d'un nouveau module. C'est pourquoi il convient de préparer suffisamment de mémoire tampon.

Le client est responsable de la livraison des pièces défectueuses vers le site désigné ainsi que du respect des instructions RMA.

Pour faire réparer des pièces défectueuses:

- 1) Appeler le centre de contact désigné ci-après en fournissant une description de l'erreur concernée:

0800 249 2 249 ou **0800 BIZ 2 BIZ**
serviceb2b_ch@samsung.com

Du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 17 h 30 | Appel gratuit

www.samsung.com/ch_fr/business/support/

- 2) Le centre de contact enverra ensuite le formulaire RMA qui doit être rempli

- 3) Retourner les pièces défectueuses, **y compris le formulaire RMA dûment rempli**, à l'adresse suivante:

ESAG
c/o Samsung Service
Moosacherstrasse 6
8820 Waedenswil

- 4) Une fois la réparation effectuée, les modules seront renvoyés à l'adresse du client (ou du site d'installation)

Obligations générales du client

Le client (partenaire de vente professionnel, distributeur comme SI, revendeur, etc. ou partenaire utilisateur final) répond des conditions ci-après:

- Achat, stockage, emballage et gestion des pièces de rechange
 - Le client reçoit des pièces de rechange de 3 % du volume d'achat total. Ces pièces doivent être utilisées pour remplacer les pièces défectueuses sur l'installation correspondante.
 - Configuration des pièces de rechange
 - * Séries IL/IS/IF: cabinet
 - * Séries IC: cabinet
 - * Produits Prismview : module, source d'alimentation, carte I/F, etc.
 - * Séries XAF/XRF: module, cartes de réception avec cartes HUB, câbles d'alimentation DC pour connexion modules, source d'alimentation, câbles pin, câbles de signalisation CAT5, câbles d'alimentation AC, câbles d'alimentation DC
- Livraison des pièces défectueuses sur le site désigné par Samsung et respect des instructions RMA
- Compétence pour autoriser l'accès au site d'installation
- Accès à l'équipement, si nécessaire, pour accéder à l'écran
- Coopération avec l'équipe d'assistance technique à distance
- Service de réponse aux questions sur les produits installés ou informations sur le site
 - Informations sur le modèle et les numéros des pièces défectueuses de la pièce du produit prise en charge
 - Description du problème et des mesures de dépannage prises avant d'appeler le help desk
 - Numéro de cas/ticket si déjà assigné par contact préalable avec le help desk ou le support technique de Samsung
- EOCN (*Engineering Onsite Change Notification* – notification des modifications techniques sur place) à la filiale de Samsung pendant la période de garantie
- Veiller aux publications relatives aux contenus et aux services
- Backup de données, migration, suppression des données personnelles
- Garanties de tiers

Exclusions pour tous les produits pris en charge

Afin d'éviter tout doute, les activités suivantes ne sont pas comprises dans la présente description de garantie:

- Tous les services, tâches et activités autres que ceux spécifiquement mentionnés dans la présente description de services
- Activités sur site, y compris installation, désassemblage/enlèvement, ramassage, réassemblage de pièces détachées ou de pièces de service
- En aucun cas Samsung ne saurait être tenue pour responsable des frais liés: (i) à l'enlèvement ou à la réinstallation de produits depuis ou vers des systèmes ou applications auxquels ou avec lesquels le

produit a été intégré; ou (ii) aux éléments, contenus, matériel ou produits auxquels le produit a été intégré ou avec lesquels il a été utilisé

- Samsung n’assume aucune responsabilité pour toute forme de perte directe, indirecte ou consécutive subie par un client pendant un temps d’arrêt
- Accès à l’équipement, à la gestion du trafic, aux autorisations de transport routier ou de sites
- Assistance à la performance: tout service technique pour calibrage des couleurs, amélioration des performances des écrans ou des contenus, etc.
- Service de garantie, de réparation ou tout autre type de service requis pour des produits non-Samsung
- Détérioration de la brillance et de l’uniformité causés par l’usure normale

Service hors garantie

Après l’expiration de la garantie standard, le client a la possibilité de contacter la ligne de contact désignée par Samsung (0800 249 2 249 ou serviceb2b_ch@samsung.com) afin d’utiliser les options de service payantes disponibles.

Lorsque l’unité d’un client n’est plus sous garantie, soit en raison de l’expiration de la période de garantie ou parce que le problème ou défaut allégué et pris en charge n’est pas un incident qualifié, le client a la possibilité d’acheter les services de garantie moyennant paiement des frais y relatifs.

Le partenaire autorisé désigné procède au diagnostic du problème. En cas de défaut du matériel informatique, une estimation est fournie au client relativement au prix de la réparation hors garantie, y compris le travail et les pièces. Le client est responsable de l’envoi des pièces défectueuses au centre de services de Samsung (cf. «Procédure d’autorisation du retour de la marchandise (RMA) et renvoi pour réparation»). Les frais hors garantie sont fixés définitivement après examen de l’unité défectueuse par le centre de réparation.

Conditions de garantie

Les conditions générales applicables à la garantie pour clients d’entreprise peuvent être consultées sur le site Internet local de Samsung: http://www.samsung.com/ch_fr/business/support/warranty/

En cas de conflit, les présentes conditions générales LED Signage l’emportent sur les conditions générales de garantie figurant sur le site Internet de Samsung.