

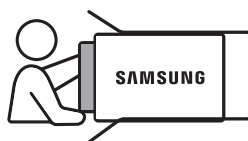
Procédure de réparation

Smart LED Signage



1. Produit défectueux

L'intégrateur de système remplace le produit défectueux*, dans les locaux du client, par un autre provenant de l'entrepôt de pièces de rechange et le signale via serviceb2b_ch@samsung.com au moyen du formulaire de retour (voir page suivante).



2. Emballage

Le produit doit être emballée de manière sûre pour son transport et dans un emballage Samsung. Si vous ne l'avez pas, contactez le SAV (0800 249 224) pour vous en procurer un.



3. Ramassage*

Notre ligne d'assistance téléphonique contacte directement DHL pour le **ramassage à domicile*** à l'heure souhaitée et à l'adresse indiquée dans le formulaire de retour.



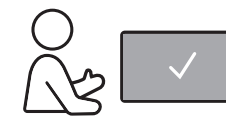
4. Réparation

Notre partenaire de services se charge de la réparation et celle-ci peut prendre jusqu'à 12 semaines.



5. Retour

Livraison du produit défectueux à l'adresse indiquée dans le formulaire.



6. Stockage

L'intégrateur de système achemine le produit défectueux vers l'entrepôt de pièces de rechange.

Enregistrement et assistance

Service clientèle B2B
0800 249 224

serviceb2b_ch@samsung.com

Du lundi au vendredi de 8h à 17h30 - Service gratuit

* Conditions

Valable pour Smart LED Signage Samsung, à l'exception de « The Wall ».

Les réparations proposées sont les suivantes

- Module LED.
- Tableau d'affichage.
- Alimentation électrique.
- Connecteurs, câbles de signaux, câbles d'alimentation CA/CC.

Clauses

Durée de la garantie légale:

2 ans (IC, IE, IF et XPR : 3 ans)

Type de service : **Ramassage à domicile et retour.**

Le produit défectueux est ramassé et retourné **gratuitement.**

Conditions de garantie supplémentaires :

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

Formulaire de renvoi

Smart LED Signage

Remplissez le formulaire suivant avant tout envoi de produits défectueux :

Personne à contacter	Adresse de ramassage	Adresse de ramassage (si autre que celle de ramassage)
Nom:	Société:	Société:
Email:	Personne à contacter:	Personne à contacter:
Téléphone:	Code postal et ville:	Code postal et ville:

Code du modèle	Numéro de série (par Cabinet)		Code du projet (uniquement IF/IC/IE)
Position	Numéro d'article du produit (p.ex : BN94-12056A)	Numéro de série (par module)	Description du dysfonctionnement
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			

Samsung Service

Formulaire de renvoi

Smart LED Signage

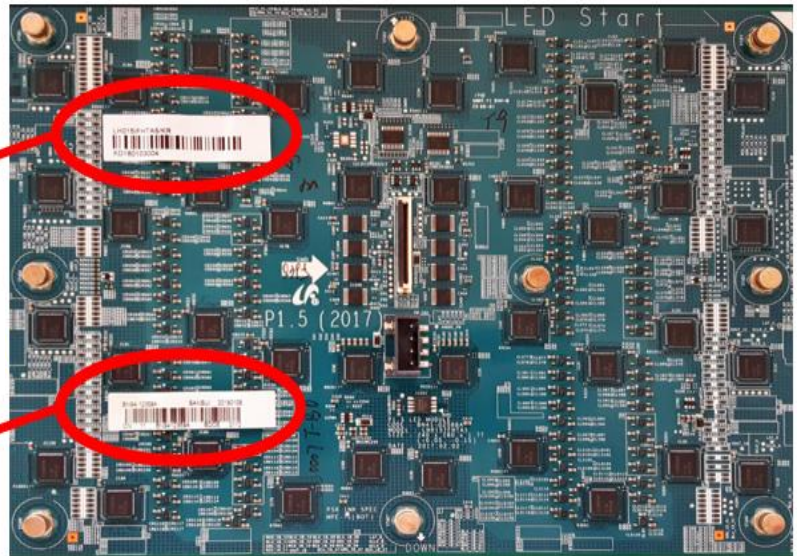
Où se trouvent les informations (en utilisant l'exemple d'un modèle IF):

Code du modèle

LH015IFHTAS/KR

Code du projet

XD180103004



Numéro d'article du produit

BN94-12056A

Numéro de série

CN11BN9412056AXXXBDOE0250



Code de projet sur cabinet
(alternative au module LED)

XD180103004

* Le numéro de série comporte 25 chiffres et peut être plus facile à lire avec un scanner de codes-barres (ou une application de lecteur de codes-barres)



Back_Cabinet



Label__Cabinet__Project
Code

Afin de protéger vos marchandises à expédier de manière optimale, les emballages intérieurs et extérieurs doivent être parfaitement adaptés les uns aux autres.

Pour l'emballage des modules LED, choisissez uniquement l'emballage d'origine Samsung.



Si vous n'avez pas d'emballage, vous pouvez en faire la demande auprès de la hotline.

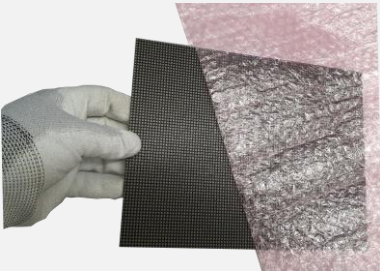


☎ 0800 249 224
0800 BIZ2BIZ

Verfügbarkeit: Montag-Freitag, 8 bis 17.30 Uhr

Rufen Sie an und sprechen Sie mit Vertretern des Kundensupports.

1. Des sacs à bulles et des gants ESD protègent le module LED à emballer contre les décharges électrostatiques.



2. Placez le module LED défectueux avec un rembourrage conforme ESD dans l'emballage.



3. Fermez l'emballage avec le couvercle en carton.



4. Préparez le module LED emballé pour la collecte.

