

Samsung Service

Processus de réparation

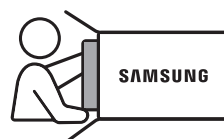
The Wall Pro, The Wall Luxury

SAMSUNG



1. Un défaut se produit

L'intégrateur système remplace chez le client le half-cabinet défectueux par un exemplaire provenant du pool de remplacement et notifie l'échange au moyen du formulaire de retour (voir page suivante) à l'attention de serviceb2b_ch@samsung.com



2. Emballage

L'appareil doit être emballé au moyen de l'emballage mis à disposition par Samsung afin d'être transporté en toute sécurité. Si vous ne possédez pas d'emballage, vous pouvez en demander auprès de la hotline (0800 249 224).



3. Prise en charge

Notre partenaire logistique prend en charge le half-cabinet défectueux à l'adresse indiquée.



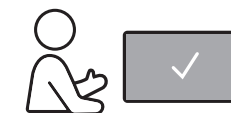
4. Réparation

La réparation est effectuée par notre partenaire SAV et peut durer jusqu'à 12 semaines.



5. Retour

Notre partenaire logistique rapporte le half-cabinet réparé à l'adresse indiquée dans le formulaire.



6. Stockage

L'intégrateur de système ramène le half-cabinet réparé au pool de remplacement.

Politique de pixels par half-cabinet

4 pixels défectueux rouge/bleu

ou

1 pixel défectueux vert

ou

1 pixel toujours lumineux (toutes les couleurs)

Contact & inscription

Service à la clientèle B2B

0800 249 224

service_b2b@samsung.com

Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30 | gratuit

Conditions

Période de garantie: **3 ans**

Type de service: **ramassage**

L'appareil défectueux est récupéré gratuitement par l'intermédiaire de notre

Pool de remplacement: **2 cabinets par 16 cabinets installés**

Conditions de garantie prolongées:

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

Samsung Service

Formulaire de retour

The Wall Pro, The Wall Luxury

SAMSUNG

Veuillez s.v.p. remplir de formulaire avant d'envoyer vos modules défectueux:

Contact	Adresse & Email / N° de téléphone	Adresse de retour (Si différent)
Lieu d'installation (Client)		

Code de modèle	Code de projet	N° de série (Cabinet)

Position du défaut (gauche ou droite)	PO No. / Half Cabinet No.



PO NO Half Cabinet NO

Symptom		
Marquer les défauts	Module 1	Module 2
	Module 3	Module 4
	Module 5	Module 6
Photo de référence		

Samsung Service

Formulaire de retour

The Wall Pro, The Wall Luxury

SAMSUNG

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 notre hotline.

1. Placez le half-cabinet dans le sac ESD fourni et placez-le dans le moule en polystyrène approprié.
2. Couvrez les dessus avec le couvercle en polystyrène et placez-le dans le sac prévu.
3. Placez le half-cabinet emballé dans la boîte et utilisez les quatre pièces d'angle pour la stabilisation. Finalement, scellez la boîte pour l'envoi.

