

LG Service Clients

L'essentiel pour les professionnels
2023



Sommaire

01 Conditions de Garantie



Rapide descriptif vous rappelant nos conditions de garantie et d'exclusions.

02 Affichage Dynamique



Des prestations et durée de garantie pour nos différentes solutions d'affichage dynamique.

03 TV Hospitality



Des prestations et durée de garantie pour nos différentes solutions Hospitality TV.

04 Contacts



Tous les contacts LG France vous permettant de nous contacter.

05 Informations complémentaires



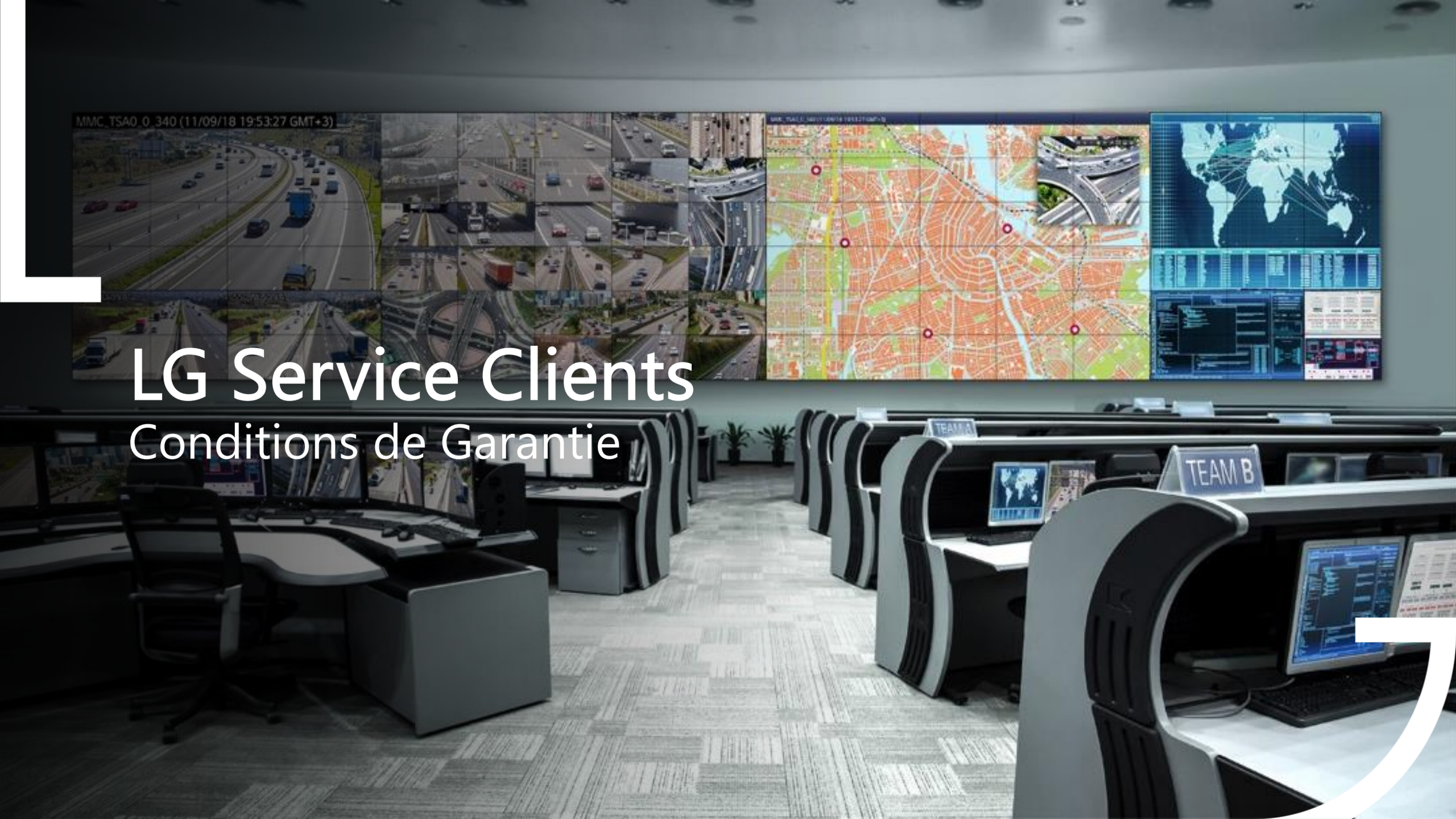
Pièces détachées et manquant au déballage.

MMC_TSA0_0_340 (11/09/18 19:53:27 GMT+3)

MMC_WALL_SIVT0018 19:53:27 GMT+3

LG Service Clients

Conditions de Garantie



01 Conditions de Garantie

GARANTIE DES PRODUITS

- ❖ LG assure la garantie des produits vendus sous sa marque ainsi que les pièces de rechange.
- ❖ Cette garantie donne droit à la réparation gratuite du produit, des composants ou des pièces reconnues défectueuses en France Métropolitaine.
- ❖ La durée de garantie des produits LG peut varier en fonction de la nature des produits et, le cas échéant, de conditions contractuelles.
- ❖ En l'absence de conditions contractuelles, la durée de garantie s'applique à compter de la date de l'achat effectuée par le premier utilisateur final.
- ❖ La garantie LG ne couvre que les défauts de fabrication.
- ❖ A ce titre, la garantie ne s'applique pas aux produits consommables.
- ❖ La responsabilité de LG se limite à la réparation sous garantie et/ou à une solution commerciale en cas de non réparabilité du produit.

EXCLUSIONS DE GARANTIE

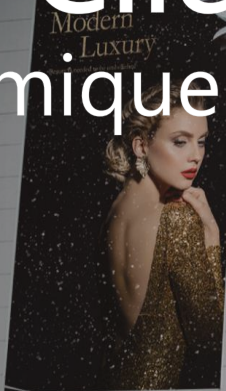
- ❖ Si l'appareil a été endommagé lors du transport ou accidenté.
- ❖ Si l'appareil n'est pas utilisé ou installé correctement, en conformité avec le manuel d'utilisation et d'installation ou dans un environnement normal.
- ❖ Si le numéro de série de l'appareil est effacé, manquant ou illisible.
- ❖ Si l'appareil est endommagé du fait d'un événement naturel imprévisible, d'une surtension ou sous tension du réseau d'alimentation ou de toute autre cause qui ne serait pas sous le contrôle de LG.
- ❖ Si l'appareil a été endommagé, modifié ou réparé par une personne non autorisée ou non agréée par LG.
- ❖ Pour les moniteurs et téléviseurs le défaut d'image dû à un marquage de la dalle constitue également une exclusion de garantie.
- ❖ LG ne pourra être tenu responsable des préjudices causés aux périphériques associés : logiciels, disques durs, lecteurs externes, câbles, bandes, cassettes ou tout autre équipement ou document associés au produit.
- ❖ Pour les pixels défectueux, le bénéfice de la garantie n'est maintenu que dans le respect des normes en vigueur (ISO 13406-2 class II).

ELEMENTS NECESSAIRES

- ❖ Référence du modèle complet
- ❖ N° de série
- ❖ Nom et coordonnées du revendeur et de l'utilisateur
- ❖ Facture ou bon d'installation
- ❖ Symptôme de la panne

LG Service Clients

Affichage Dynamique



02 Affichage Dynamique

Solutions d’Affichage OLED	Stretch, UHD, FHD, LED, Mur d’images, Transparent ≤ 49”	Stretch, UHD, FHD, LED, Mur d’images, Transparent > 49”	Moniteurs Professionnels: Bureautique	Moniteurs Professionnels: Médical
<p>Quelle est la durée de garantie ? 3 ans de garantie, pièces et main d’œuvre.</p> <p><i>(Sur la base d’une utilisation moyenne de 18 (55”) / 12 (65”) heures par jour)</i></p>	<p>Quelle est la durée de garantie ? 3 ans de garantie.</p> <p><i>Dans la limite de 17 520 heures d’utilisation sous garantie. (Sur la base d’une utilisation moyenne de 16 ou 18 heures par jour suivant modèle)</i></p>	<p>Quelle est la durée de garantie ? 3 ans de garantie.</p> <p><i>Dans la limite de 17 520 heures d’utilisation sous garantie. (Sur la base d’une utilisation moyenne de 16 ou 18 heures par jour suivant modèle)</i></p>	<p>Quelle est la durée de garantie ? 3 ans de garantie.</p> <p><i>Dans la limite de 17 520 heures d’utilisation sous garantie. (Sur la base d’une utilisation moyenne de 16 ou 18 heures par jour suivant modèle)</i></p>	<p>Quelle est la durée de garantie ? 3 ans de garantie. 5 ans de garantie pour les modèles 31HN713D, 32HL512D, 21HQ513D</p>
<p>Quelle est la prestation de garantie ? Intervention en réparation sur site.</p>	<p>Quelle est la prestation de garantie ? Intervention ou échange selon disponibilité</p> <p><i>Le produit doit être emballé et mis à disposition du transporteur</i></p>	<p>Quelle est la prestation de garantie ? Intervention sur site.</p> <p><i>Le produit doit au préalable être décroché de toute installation murale et disponible pour notre technicien le jour de l’intervention.</i></p>	<p>Quelle est la prestation de garantie ? Echange ou réparation atelier (frais de port à la charge de LG).</p> <p><i>Le produit doit être emballé et mis à disposition du transporteur.</i></p>	<p>Quelle est la prestation de garantie ? Echange</p> <p><i>Le produit doit être emballé et mis à disposition du transporteur.</i></p>
<p>Qui contacter ? 3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à savbtob@lge.com</p>	<p>Qui contacter ? 3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à savbtob@lge.com</p>	<p>Qui contacter ? 3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à savbtob@lge.com</p>	<p>Qui contacter ? 3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à savbtob@lge.com</p>	<p>Qui contacter ? 3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à savbtob@lge.com</p>

02 Affichage Dynamique

Film LED Transparent	Ecrans Tactiles ≤ 32"	Ecrans Tactiles > 33"	Transparent Cooler	Media Player
<p>Quelle est la durée de garantie ? 3 ans de garantie</p>	<p>Quelle est la durée de garantie ? 3 ans de garantie.</p>	<p>Quelle est la durée de garantie ? 3 ans de garantie.</p>	<p>Quelle est la durée de garantie ? 2 ans de garantie.</p> <p><i>Dans la limite de 17 520 heures d'utilisation sous garantie. (Sur la base d'une utilisation moyenne de 16 ou 18 heures par jour suivant modèle)</i></p>	<p>Quelle est la durée de garantie ? 3 ans de garantie.</p>
<p>Quelle est la prestation de garantie ? LG adresse un RMA pour solution commerciale et l'intégrateur fournit un produit de remplacement</p>	<p>Quelle est la prestation de garantie ? Echange ou réparation atelier (frais de port à la charge de LG. <i>Le produit doit être emballé et mis à disposition du transporteur</i></p>	<p>Quelle est la prestation de garantie ? Intervention sur site. <i>Le produit doit au préalable être décroché de toute installation murale et disponible pour notre technicien le jour de l'intervention.</i></p>	<p>Quelle est la prestation de garantie ? Intervention sur site.</p>	<p>Quelle est la prestation de garantie ? Réparation en atelier centralisé. <i>Envoi en atelier à la charge du client / retour produit à la charge de LG.</i></p>
<p>Qui contacter ? 3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à savbtob@lge.com</p>	<p>Qui contacter ? 3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à savbtob@lge.com</p>	<p>Qui contacter ? 3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à savbtob@lge.com</p>	<p>Qui contacter ? 3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à savbtob@lge.com</p>	<p>Qui contacter ? 3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à savbtob@lge.com</p>

02 Affichage Dynamique

LED SIGNAGE: Intérieur ou Extérieur

Quelle est la durée de garantie ?

3 ans de garantie

Si l'intégrateur envoie des pièces défectueuses à LGE six mois avant l'expiration de la période de garantie alors la période de garantie de ces pièces durera jusqu'au reste de la période de garantie plus six mois.

Quelle est la prestation de garantie ?

Echange des pièces défectueuses.

Qui contacter ?

3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à savbtob@lge.com

LED SIGNAGE: Procédure RMA pièces

1

Contacteur le SAV LG



Support LG

Contacteur le SAV LG au 3260 afin d'ouvrir un ticket d'incident

2

Prise de RDV & transport des pièces



LG organise la collecte des pièces défectueuse chez l'intégrateur afin de les envoyer aux usines

3

Réparation



Réparation des pièces en usine

4

Relivraison



Cubes

Expédition des pièces réparées par LG France chez l'intégrateur

LG Service Client Hospitality TV



A vertical digital display screen is shown on the right side of the image. The screen is divided into several sections. The top section is dark blue and features a white clock icon. Below the clock, the time "11:30" and the location "LONDON" are displayed in white text. The middle section is green and contains the text "Wellbeing center" with a white lotus flower icon, and "Reception" with a white person icon. The bottom section is teal and features a photograph of a man and a woman smiling. Below the photograph, the text "Welcome to Stadton & Co." is displayed in white, followed by the tagline "Striving for Humanity's Wellbeing" in a smaller font.

03 TV Hospitality

OLED	UHD, FHD, Healthcare, Supersign	Set Top Box
<p>Quelle est la durée de garantie ? 2 ans de garantie</p>	<p>Quelle est la durée de garantie ? 3 ans* de garantie</p> <p><i>* Garantie 3 ans à partir du 01/09/2018 date d'achat client final Garantie 2 ans date d'achat antérieure au 01/09/2018</i></p>	<p>Quelle est la durée de garantie ? 2 ans de garantie.</p>
<p>Quelle est la prestation de garantie ? Intervention sur site.</p> <p><i>Le produit doit au préalable être décroché de toute installation murale et disponible pour notre technicien le jour de l'intervention.</i></p>	<p>Quelle est la prestation de garantie ? Intervention sur site.</p> <p><i>Le produit doit au préalable être décroché de toute installation murale et disponible pour notre technicien le jour de l'intervention.</i></p>	<p>Quelle est la prestation de garantie ? Réparation en atelier centralisé.</p> <p><i>Envoi en atelier à la charge du client / retour produit à la charge de LG.</i></p>
<p>Qui contacter ? 3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à savbtob@lge.com</p>	<p>Qui contacter ? 3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à savbtob@lge.com</p>	<p>Qui contacter ? 3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à savbtob@lge.com</p>

LG Service Clients Contacts



Loza Puma

04 Contacts

3260 Dites «LG PRO»
Service 0,15 € / min + prix appel

Choix 1
Hotline B2B

Service ouvert du Lundi au Vendredi de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Choix 1

- Demande d'intervention
- Support Technique B2B
- Suivi de dossier RNUxx

Choix 2

- Suivi de dossier LGIWxxxx

Choix 2
Support technique

Service ouvert du Lundi au Vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

Choix 1

- Electronique grand public

Choix 2

- Electroménager



LG Service Clients

Informations complémentaires

05 Informations complémentaires

COMMANDE DE PIECES DETACHEES HORS GARANTIE (Nos partenaires)

01 ASWO

Téléphone
01 30 27 00 00

Email
aswo@aswo.com

Site internet
www.aswo.com

02 SOS Accessoire

Téléphone
01 30 50 55 57

Email
contact@sos-accessoire.com

Site internet
www.sos-accessoire.com

03 SDS

Téléphone
08 25 72 69 69

Email
commerce@sds.fr

Site internet
www.sds.fr

PIECES MANQUANTES

Au déballage

Conditions requises

- ❖ La référence de l'appareil.
- ❖ Le numéro de série de l'appareil.
- ❖ La désignation de la pièce manquante.
- ❖ L'adresse de livraison souhaité.
- ❖ Fournir la facture d'achat ou le bon d'installation du client ou de l'utilisateur final.

Qui contacter ?

Par Email à l'adresse :
lgpiece@lgefs.zendesk.com