

# L'essentiel du Service Clients Professionnels 2019



# SOMMAIRE

- 1 - Conditions de Garantie (Garantie et Exclusions)
- 2 - Garantie Produits Solutions Affichage Dynamique
- 3 - Garantie Produits Solutions TV Hospitality
- 4 - Contacts Service Clients et Support Technique
- 5 - Informations complémentaires

## 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.

### QUELS SONT LES ELEMENTS NECESSAIRES A FOURNIR POUR L'APPLICATION DE LA GARANTIE LG ?

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

## EXCLUSIONS DE GARANTIE

### QUELLES SONT LES CAUSES QUI PEUVENT ENTRAINER UNE EXCLUSION 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.
- 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).
- 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.

# Garantie produits : Solutions d’Affichage Dynamique



Retail

Transport

Corporate

Hospitality

 **LG** | Business Solutions

# Solutions d’Affichage OLED



## **Quelle est la durée de garantie ?**

3 ans de garantie, pièces et main d’œuvre.

*Sur la base d’une utilisation moyenne de 18 heures/jour (55”) et 12 heures/jour (65”).*

## **Quelle est la prestation de garantie ?**

Intervention en réparation sur site.

*Le produit doit au préalable être décroché de toute installation murale et disponible pour notre technicien le jour de l’intervention.*

## **Qui contacter ?**

3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à [savbtob@lge.com](mailto:savbtob@lge.com)

## Solutions d’Affichage Dynamique : Stretch, UHD, FHD, LED, Mur d’images, Transparent

Tailles : ≤ 43 pouces



### Quelle est la durée de garantie ?

3 ans de garantie, par échange sur site.

*(Sur la base d’une utilisation moyenne de 16, 18 ou 24 heures/jour suivant modèle).*

### Quelle est la prestation de garantie ?

Intervention par échange produit sur site.

*Le produit doit être emballé et mis à disposition du transporteur.*

### Qui contacter ?

3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à [savbtob@lge.com](mailto:savbtob@lge.com)

Tailles : > 43 pouces



### Quelle est la durée de garantie ?

3 ans de garantie, pièces et main d’œuvre.

*(Sur la base d’une utilisation moyenne de 16, 18 ou 24 heures par jour suivant modèle).*

### Quelle est la prestation de garantie ?

Intervention en réparation sur site.

*Le produit doit au préalable être décroché de toute installation murale et disponible pour notre technicien le jour de l’intervention.*

### Qui contacter ?

3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à [savbtob@lge.com](mailto:savbtob@lge.com)

# Moniteurs Professionnels : bureautique, médical, ...

**Quelle est la durée de garantie ?**

3 ans de garantie, par échange sur site.

**Quelle est la prestation de garantie ?**

Intervention par échange produit sur site.

*Le produit doit être emballé et mis à disposition du transporteur.*

**Qui contacter ?**

3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à [savbtob@lge.com](mailto:savbtob@lge.com)



# Ecrans Tactiles



Tailles :  $\leq$  32 pouces

## **Quelle est la durée de garantie ?**

3 ans de garantie, pièces et main d'œuvre.

## **Quelle est la prestation de garantie ?**

Intervention en réparation en atelier centralisé.

*Envoi en atelier à la charge du client / retour produit à la charge de LG.*

## **Où envoyer le produit ?**

Centre de réparation LGC

Paris Nord II – 117 avenue des Nations

BP 59372 Villepinte - 95942 ROISSY CDG Cedex

[service.lgc@lgepartner.com](mailto:service.lgc@lgepartner.com)

*Documents à fournir :*

- *Facture d'achat*
- *Descriptif de panne sur papier libre*
- *Coordonnées pour le retour produit*

Tailles :  $>$  32 pouces

## **Quelle est la durée de garantie ?**

3 ans de garantie, pièces et main d'œuvre.

## **Quelle est la prestation de garantie ?**

Intervention en réparation sur site.

*Le produit doit au préalable être décroché de toute installation murale et disponible pour notre technicien le jour de l'intervention.*

## **Qui contacter ?**

3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à [savbtob@lge.com](mailto:savbtob@lge.com)

# Film LED Transparent



## **Quelle est la durée de garantie ?**

2 ans de garantie.

## **Quelle est la prestation de garantie ?**

Une solution commerciale est effectuée par LG et un remplacement du produit est effectué par l'installateur/l'intégrateur.

## **Qui contacter ?**

3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à [savbtob@lge.com](mailto:savbtob@lge.com)

# Transparent Cooler



## **Quelle est la durée de garantie ?**

2 ans de garantie, pièces et main d'œuvre.

## **Quelle est la prestation de garantie ?**

Intervention en réparation sur site.

## **Qui contacter ?**

3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à [savbtob@lge.com](mailto:savbtob@lge.com)

# Media Player

## **Quelle est la durée de garantie ?**

3 ans de garantie, pièces et main d'œuvre.

## **Quelle est la prestation de garantie ?**

Intervention en réparation en atelier centralisé.

*Envoi en atelier à la charge du client / retour produit à la charge de LG.*

## **Où envoyer le produit ?**

Centre de réparation LGC

Paris Nord II – 117 avenue des Nations

BP 59372 Villepinte - 95942 ROISSY CDG Cedex

[service.lgc@lgepartner.com](mailto:service.lgc@lgepartner.com)

*Documents à fournir :*

- *Facture d'achat*
- *Descriptif de panne sur papier libre*
- *Coordonnées pour le retour produit*



# Garantie produits : Solutions TV Hospitality



Retail

Transport

Corporate

Hospitality



## Solutions TV Hospitality : OLED



### **Quelle est la durée de garantie ?**

2 ans de garantie, pièces et main d'œuvre.

### **Quelle est la prestation de garantie ?**

Intervention en réparation sur site.

*Le produit doit au préalable être décroché de toute installation murale et disponible pour notre technicien le jour de l'intervention.*

### **Qui contacter ?**

3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à [savbtob@lge.com](mailto:savbtob@lge.com)

# Solutions TV Hospitality : UHD, FHD, Healthcare, Supersign

## Quelle est la durée de garantie ?

3 ans\* de garantie, pièces et main d'œuvre.

## Quelle est la prestation de garantie ?

Intervention en réparation sur site.

*Le produit doit au préalable être décroché de toute installation murale et disponible pour notre technicien le jour de l'intervention.*

## Qui contacter ?

3260 dites « LG PRO » et/ou par mail à [savbtob@lge.com](mailto:savbtob@lge.com)

\* 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



# Set Top Box



## **Quelle est la durée de garantie ?**

2 ans de garantie, pièces et main d'œuvre.

## **Quelle est la prestation de garantie ?**

Intervention en réparation en atelier centralisé.

*Envoi en atelier à la charge du client / retour produit à la charge de LG.*

## **Où envoyer le produit ?**

Centre de réparation LGC

Paris Nord II – 117 avenue des Nations

BP 59372 Villepinte - 95942 ROISSY CDG Cedex

[service.lgc@lgepartner.com](mailto:service.lgc@lgepartner.com)

*Documents à fournir :*

- *Facture d'achat*
- *Descriptif de panne sur papier libre*
- *Coordonnées pour le retour produit*

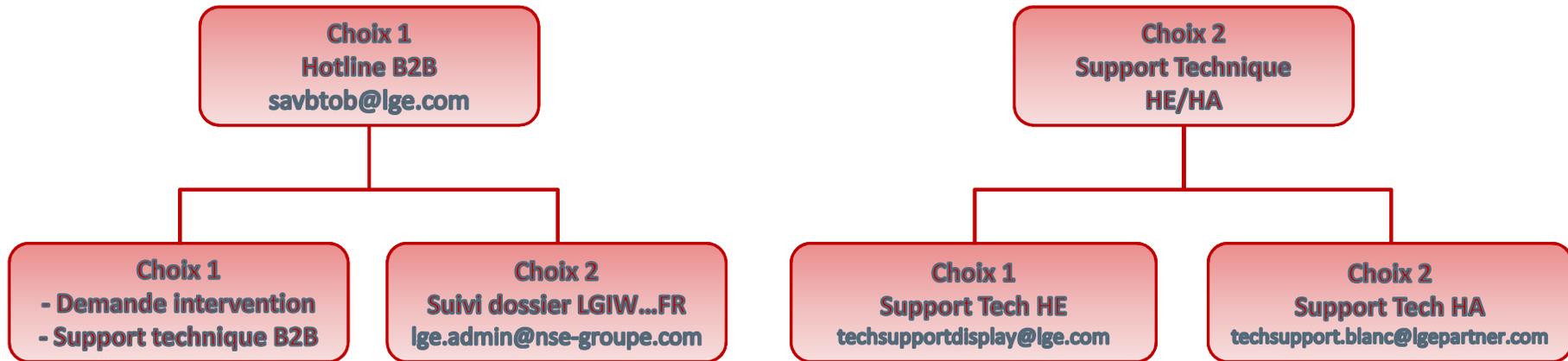


## Service Clients et Support Technique

**3260** Dites  
«LG PRO»

Service 0,15 € / min + prix appel

Service ouvert du Lundi au Vendredi de  
09h00 à 17h00.



# Informations Complémentaires

## COMMANDE DE PIECES DETACHEES HORS GARANTIE

### QUE FAIRE POUR COMMANDER DES PIECES DETACHEES SI VOUS N'AVEZ PAS DE COMPTE LG ?

Contactez l'un de nos partenaires :

- **Société SDS**

par téléphone au 08 25 72 69 69

ou par e-mail à [commerce@sds.fr](mailto:commerce@sds.fr)

Site internet : [www.sds.fr](http://www.sds.fr)

- **Société SOS accessoire Pro**

par téléphone au 01 30 50 55 57

ou par e-mail à [contact@sos-accessoire.com](mailto:contact@sos-accessoire.com)

Site internet : <http://www.sos-accessoire.com>

## PIECES MANQUANTES AU DEBALLAGE

### COMMENT OBTENIR UNE PIECE MANQUANTE AU DEBALLAGE ?

- Contactez-nous :  
Par e-mail à [lgpiece@lge.com](mailto:lgpiece@lge.com)

#### 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.