

Comment faire une demande de service

Pour faire une demande de service nous vous prions de bien vouloir remplir le formulaire de demande approprié: www.lgsolutions.nl/service-request

Pour les produits suivants vous pouvez faire des demandes de service:

Produit	Periode de garantie
LED TV	3 ans* Décembre 2018
HOTEL LED TV	3 ans* Décembre 2018
VIDEOWALL / DIGITAL SIGNAGE MONITOR	3 ans*
LED MONITOR	2 ans*

* Sauf si autrement convenu

Pour toutes vos questions vous pouvez nous nous envoyer un courriel à l'adresse b2b.lgbenelux@lge.com ou vous pouvez nous contacter par téléphone aux numéros suivants: **0374-70038 BE / 0032 374-70038 LU**
Vous recevrez une confirmation dans les 48 heures.

Réparation standard sous garantie

Dans le cas d'une réparation standard, l'appareil doit être prêt à l'emploi. LG Service ne démonte pas et ne monte pas les unités du mur. Pour le démontage et le montage des unités, un formulaire de service spécial peut être obtenu auprès de LG. LG n'est pas non plus responsable des logiciels ou contenus des clients qui ne proviennent pas de LG en standard.

LG Business Solutions Service Leaflet



Performance

LGEBN garantie que toutes les demandes de service faites via nos services seront résolues dans les 7 jours ouvrés.

Les exceptions sur cette garantie concernent les demandes suivantes:

- Celles passant par les SI
- Les demandes qui sont planifiées après 7 jours à la demande du client ou du SI
- Les demandes de hors garantie usine. Pour celles-ci un devis doit d'abord être fait

Procédures en cas de dommages

Un dommage sur un produit et ou sur l'emballage ne peut être considéré comme un DOA et ne peut pas être déclaré comme tel.

Dégât pendant le transport

Ceci comprend tous les dégâts survenus pendant toute la procédure de transport. Lorsque des dégâts sont visibles sur l'emballage :

- LG ne peut seulement être tenu responsable pour des dégâts survenus pendant le transport entre l'entrepôt central d'LG et l'entrepôt du destinataire.

LG ne peut être tenu responsable pour tous les dégâts survenus après livraison et acceptation par le premier destinataire. **Attention:**

- Tous dégâts survenus pendant le transport doivent être déclarés dans les 48 heures après la livraison par LG.
- Dans le cas où aucune mention n'est faite de dégât pendant le transport dans les 48 heures après réception, LG considère que le destinataire a reçu les produits en bon état.

Dégâts sur un produit

Nous différencions **deux types de dégât:**

- **Dégât sur le produit incluant des dommages sur l'emballage :**
Dans le cas de dommages visibles sur l'emballage, toutes les conditions mentionnées dans dégâts pendant le transport sont applicables.
- **Dégât sur le produit sans dégât sur l'emballage :**
Dans certains cas hors du commun il est possible que pendant la production certains types d'imperfections se surviennent et qu'un produit avec des légers dégâts (comme des rayures) soient emballés. Dans ces cas la LG Service échangera ou créditera le produit. Des dégâts légers sont par exemple des rayures ou des petits bosses. Des fissures ou tous les dégâts résultants d'une chute ou de coups ne sont pas considérés comme des dégâts légers.

