

Famille Pose Libre  
Famille Encastrable

# SAMSUNG

## DUREE DE LA GARANTIE

	Vous êtes Ménagiste	Vous êtes cuisiniste
<b>Durée de la Garantie</b>	2 ans (pièces Mo et déplacement)	2 ans (pièces Mo et déplacement)
<b>Numéro à contacter en cas de Panne (Y compris PMS)</b>	<b>0 825 081 034 (ligne revendeur) ou 01 48 63 00 00 (ligne consommateur)</b>	<b>01 77 86 23 86</b>

**Tous les produits Samsung sont garantis : 2 ans pièces MO et déplacement** par intervention de la station technique agréée la plus proche

### EXCLUSION GARANTIE :

Cette garantie ne couvre que les défauts de pièces et de fabrication du produit.

Cette garantie ne couvre pas :

- les entretiens périodiques et les réparations ou remplacements de pièces par suite d'usure normale
- les frais de transport et les risques associés aux trajets de dépôt et de récupération du produit par le client final
- toute adaptation du produit qui serait nécessaire à des fins de mise en conformité avec les normes techniques ou de sécurité applicables dans un pays autre que celui pour lequel le produit a été conçu et fabriqué à l'origine
- les éléments consommables (éléments qu'il est prévu de remplacer périodiquement pendant la durée de vie du produit, par exemple les cartouches d'encre, etc.)
- les détériorations ou défauts du produit résultant :
- D'une mauvaise utilisation ou installation du produit (utilisation non conforme à l'usage auquel le produit est destiné, installation ou utilisation non conforme aux instructions de Samsung ou aux normes techniques ou de sécurité en vigueur dans le pays où il est utilisé, etc.)

- un entretien du produit non conforme aux instructions de Samsung ou une négligence dans l'entretien du produit.
- une mauvaise manipulation ou un mauvais traitement du produit (fausse manœuvre, chute, chocs, etc.) ou un environnement inapproprié (mauvaise aération, vibrations, exposition à l'humidité, à une chaleur excessive, contacts avec le sable ou avec toute autre substance, alimentation électrique inadéquate, etc.)
- l'utilisation du produit avec un produit (matériel ou logiciel), consommable, accessoire ou périphérique non compatible ou défectueux. Une adaptation du produit à des fins de mise en conformité avec les normes techniques ou de sécurité applicables dans un pays autre que celui pour lequel le produit a été conçu et fabriqué à l'origine.
- une modification ou réparation du produit non effectuée par un prestataire agréé par Samsung.
- cas de force majeure, sinistre (incendie, inondation, etc.), foudre, etc..

## PANNE A LA MISE EN SERVICE - délai < 15 jours (date d'achat)

### CONDITIONS :

Un produit est considéré en panne au déballage s'il subit une panne franche (non logicielle) l'empêchant de fonctionner [normalement], et ce au moment de sa mise en service ou peu de temps après.

La demande de prise en charge pour panne au déballage doit être formulée (contacts ci-dessous) :

**Sous 15 jours calendaires maximum entre la date d'achat par le premier utilisateur final** (figurant sur la facture d'achat, ou sur le bon de livraison si la date figurant sur ce dernier est postérieure à celle de la facture).

	Vous êtes Ménagiste	Vous êtes cuisiniste
Adresse mail de contact	<a href="mailto:assistance.service@samsung.com">assistance.service@samsung.com</a>	<a href="mailto:services.cuisinistes@samsung.com">services.cuisinistes@samsung.com</a>
Numéro à contacter en cas de Panne (Y compris PMS)	<b>0 825 081 034 (ligne revendeur) ou 01 48 63 00 00 (ligne consommateur)</b>	<b>01 77 86 23 86</b>
Autre possibilité	<a href="https://partnerseu.sec.samsung.com/irj/portal">https://partnerseu.sec.samsung.com/irj/portal</a>	

Pour toutes demandes prévoir impérativement les éléments suivants :



#### Éléments à joindre à la demande :

- Photo de la plaque signalétique
- Descriptif et photo de la panne
- Facture d'achat consommateur ou justificatif d'installation du produit
- Coordonnées complètes du consommateur :
  - Adresse postale
  - Numéro de téléphone
  - Adresse e-mail

## APPAREIL SOUS GARANTIE - Hors PMS

#### PROCEDURE :

En cas de panne, le magasin (ou consommateur) devra contacter la marque au numéro indiqué dans la procédure ci-dessus

1- Le service contacté déclenchera l'intervention de la station technique chez le consommateur.

2- La station effectuera un pré diagnostic auprès du consommateur par téléphone avant intervention

3- Prise de RDV par la station chez le consommateur

4- Réparation du produit par la station (liste des stations : <http://www.samsung.com/fr/support/service/location/>)

Pour toutes demandes prévoir impérativement les éléments suivants :



#### Éléments à joindre à la demande :

- Photo de la plaque signalétique
- Descriptif et photo de la panne
- Facture d'achat consommateur ou justificatif d'installation du produit
- Coordonnées complètes du consommateur :
  - Adresse postale
  - Numéro de téléphone
  - Adresse e-mail

	Vous êtes Ménagiste	Vous êtes cuisiniste
Adresse mail de contact	<a href="mailto:assistance.service@samsung.com">assistance.service@samsung.com</a>	<a href="mailto:services.cuisinistes@samsung.com">services.cuisinistes@samsung.com</a>
Numéro à contacter en cas de Panne (Y compris PMS)	<b>0 825 081 034 (ligne revendeur) ou 01 48 63 00 00 (ligne consommateur)</b>	<b>01 77 86 23 86</b>
Produits concernés Interventions Domicile	Réfrigérateur Machine à laver - Sèche-linge Lave-Vaisselle Four Micro-ondes encastrable Hotte Table Induction	Réfrigérateur Machine à laver - Sèche-linge Lave-Vaisselle Four Micro-ondes encastrable Hotte Table Induction
Envoi en Station technique à la charge du revendeur	Micro-ondes Pose Libre	Micro-ondes Pose Libre

## PIECES DETACHEES - Casse constatée à la livraison ou manquante

L'appareil livré est cassé ou choqué.

En cas de porte abîmée et d'une déclaration dans les 15 jour suivant (au service prévu) la vente de l'appareil, Samsung pourra faire intervenir la station technique du secteur pour remplacement de la pièce.

L'intervention sera conditionnée à l'accord de la marque. Il sera nécessaire de fournir les éléments demandés ci-dessous ainsi que le formulaire en annexe complété

**L'objet du mail devra impérativement être "commande CRU"**



### 📎 Éléments à joindre à la demande :

- Photo de la plaque signalétique
- Descriptif et photo de la panne
- Facture d'achat consommateur ou justificatif d'installation du produit
- Coordonnées complètes du consommateur :
  - Adresse postale
  - Numéro de téléphone
  - Adresse e-mail

	Vous êtes Ménagiste	Vous êtes cuisiniste
En cas de casse Produit	<a href="mailto:casse.occulte@samsung.com">casse.occulte@samsung.com</a>	<a href="mailto:casse.occulte@samsung.com">casse.occulte@samsung.com</a>
En cas de casse Porte	<a href="mailto:assistance.service@samsung.com">assistance.service@samsung.com</a>	<a href="mailto:services.cuisinistes@samsung.com">services.cuisinistes@samsung.com</a>

## CONTACTS SAV

	<b>Vous êtes Ménagiste</b>	<b>Vous êtes cuisiniste</b>
Adresse mail de contact	<a href="mailto:assistance.service@samsung.com">assistance.service@samsung.com</a>	<a href="mailto:services.cuisinistes@samsung.com">services.cuisinistes@samsung.com</a>
Numéro à contacter en cas de Panne (Y compris PMS)	<b>0 825 081 034 (ligne revendeur) ou 01 48 63 00 00 (ligne consommateur)</b>	<b>01 77 86 23 86</b>

Liste des stations techniques agréées : <http://www.samsung.com/fr/support/servicelocation/>

## ANNEXES

Formulaire demande d'accessoires ou casse portes

## Formulaire de demande d'accessoire manquant ou défectueux

### Procédure:

1. Remplir le formulaire
2. Joindre OBLIGATOIREMENT la facture d'achat et/ou le bon de livraison ET la photo de la plaque signalétique
3. Joindre OBLIGATOIREMENT les photos du défaut pour les pièces défectueuses
4. Envoyer le tout par mail à l'adresse suivante : [assistance.service@samsung.com](mailto:assistance.service@samsung.com)
5. Indiquer dans l'objet du mail "Commande CRU"
6. Le formulaire vous sera ensuite retourné avec le N° d'enregistrement de la demande (si complète et conforme)

**\* Champs obligatoires. Toute demande incomplète ne sera pas traitée**

**\*\* Selon le type de pièce défectueuse, une intervention pourra être déclenchée**

**\*\*\* Le délai de déclaration pour les produits vendus est de 15 jours date d'achat ou date de livraison; les pièces sont livrés directement chez le consommateur**

Information demandeur	
Magasin*:	
Adresse*:	
Code postal*:	Ville*:
Contact et Service*:	
Tel*:	
Email*:	

Identification de l'appareil	
Type (un seul choix)*:	<input type="checkbox"/> Produit d'exposition <input type="checkbox"/> Produit vendu***
Modèle*:	
N° de série (15 digits)*:	
Date d'achat*:	

Information Consommateur (pour un produit vendu)	
Nom Consommateur*:	
Adresse*:	
Code postal*:	Ville*:
Tel*:	
Email*:	

Type de problème constaté *	
<input type="checkbox"/> Manquant au déballage	<input type="checkbox"/> Défectueux**
** Selon le type de pièce défectueuse, une intervention pourra être déclenchée	
*** Le délai de déclaration pour les produits vendus est de 15 jours date d'achat ou date de livraison	

Description de l'accessoire manquant ou défectueux*