



# SOLUTIONS PROFESSIONNELLES Business To Business \*

SAV

2017

L'essentiel du Service Clients



MONITEURS

PROFESSIONNELS

TV MODE HÔTEL

VIDEOPROJECTEURS

*\* Se référer à la liste BtoB*

<b>GARANTIE &amp; EXCLUSIONS</b>	<b>&gt; 04</b>
Garantie des produits	> 06
Exclusions de garantie	> 07
<b>PRODUITS &amp; GARANTIES</b>	<b>&gt; 08</b>
Téléviseurs mode hôtel et Set Top Box	> 10 - 11
Moniteurs avec tuner TV	> 12 - 13
Moniteurs professionnels	> 14 - 15
Vidéoprojecteurs	> 16
Accessoires SMART TV	> 17
Armoire réfrigérée transparente 49"	> 18 - 19
<b>INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES</b>	<b>&gt; 20</b>
Panne à la mise en service	> 22
Pièces manquantes au déballage	> 23
Renseignements techniques	> 24
Commande de pièces détachées Hors Garantie	> 25
Réseau technique agréé LG	> 26 - 27
Contacts Service Clients	> 28

## GARANTIE & EXCLUSIONS

Garantie des produits > 06

Exclusions de garantie > 07



## 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 .
- 6** • 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
- Facture ou bon d'installation
- N° de série
- Symptôme de la panne
- Nom et adresse 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 évènement 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.

## PRODUITS & GARANTIES

- Téléviseurs mode hôtel et Set Top Box > 10
- Moniteurs avec tuner TV > 12
- Moniteurs professionnels > 14
- Vidéoprojecteurs > 16
- Accessoires smart TV > 17
- Armoire réfrigérée > 18



## TELEVISEURS MODE HÔTEL

10



### QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?

- Garantie 2 ans, pièces et main d'œuvre.
- Intervention sur Site à la charge de LG.

Réseau technique agréé LG :  
**DMS 1 / DMS 2 / CORDON RW**

### QUI CONTACTER ?

**3260** Dites  
«LG PRO»

Service 0,15 € / min + prix appel

## SET TOP BOX

11



### QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?

- Garantie 2 ans, garantie pièces et main d'œuvre.
- Réparation Atelier avec Port Retour à la charge de LG.

Réseau technique agréé LG :  
**LGC**

### QUI CONTACTER ?

**3260** Dites  
«LG PRO»

Service 0,15 € / min + prix appel

## MONITEURS AVEC TUNER TV ≤ 29''



### QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?

- Garantie 2 ans, pièces et main d'œuvre.
- Réparation Atelier avec Port Retour à la charge de LG.

Réseau technique agréé LG :  
**SBE France / LGC**

### QUI CONTACTER ?

**3260** Dites  
«LG PRO»

Service 0,15 € / min + prix appel

**MONITEURS PROFESSIONNELS  
BUREAUTIQUE ET AFFICHAGE DYNAMIQUE  
≤ 42"**

14



**QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?**

- Garantie 3 ans, par échange sur site.

Réseau technique agréé LG :  
**NSE Services**

**QUI CONTACTER ?**

**3260** Dites  
«LG PRO»

Service 0,15 € / min + prix appel

**MONITEURS PROFESSIONNELS  
BUREAUTIQUE ET AFFICHAGE DYNAMIQUE  
> 42"**

15



**QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?**

- Garantie 3 ans pièces et main d'œuvre.
- Intervention sur Site à la charge de LG.

Réseau technique agréé LG :  
**DMS 1 / DMS 2 / CORDON**

**QUI CONTACTER ?**

**3260** Dites  
«LG PRO»

Service 0,15 € / min + prix appel

## VIDEOPROJECTEURS



### QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?

- Garantie 3 ans, pièces et main d'œuvre.
- Réparation Atelier avec Port Retour à la charge de LG.

Réseau technique agréé LG :

**LGC**

### QUI CONTACTER ?

**3260** Dites «LG PRO»

Service 0,15 € / min + prix appel

## ACCESSOIRES SMART TV



### QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?

- Garantie 2 ans

Dans le cas d'un accessoire SMART TV défectueux acheté « seul » merci de bien vouloir procéder à une demande de retour pour avoir via notre site dédié <https://gsfplus-eu.lge.com>.

- Garantie 1 an

Dans le cas d'un accessoire SMART TV défectueux fourni avec un téléviseur, merci de bien vouloir procéder à une demande de FOC à transmettre au service des pièces détachées – [lgpiece@lge.com](mailto:lgpiece@lge.com).

## Armoire réfrigérée transparente 49''



### QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?

- Garantie 2 ans, pièces et main d'œuvre.
- Intervention sur Site à la charge de LG.

Réseau technique agréé LG :  
**DMS 1 / DMS 2 / CORDON**

### QUI CONTACTER ?

**3260** Dites  
 «LG PRO»

Service 0,15 € / min + prix appel

## INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

- Panne à la mise en service > 22
- Pièces manquantes au Déballage > 23
- Renseignements techniques > 24
- Commande de pièces détachées hors garantie > 25
- Réseau Technique agréé LG > 26-27
- Contacts Service Clients > 28



## PANNE A LA MISE EN SERVICE

### QUE FAIRE EN CAS DE PANNE A LA MISE EN SERVICE ?

Contactez-nous :

Au 3260 dites « LG PRO» ou par e-mail à [savbtob@lge.com](mailto:savbtob@lge.com) afin de faire ouvrir un dossier SAV pour intervention.

22

En cas d'accords spécifiques, merci de vous référer à votre contrat.

## AVARIE OCCULTE

### QUE FAIRE EN CAS D'AVARIE OCCULTE ?

Contactez votre commercial LG afin d'ouvrir un dossier pour avarie occulte.

Documents obligatoires :

- Facture LG
- N° de série de l'appareil
- Photos du produit endommagé
- Photo de carton intact
- Le produit ne doit pas avoir été utilisé (contrôle effectué)

## 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.

23

## RENSEIGNEMENTS TECHNIQUES

BESOIN D'UNE INFORMATION  
TECHNIQUE SPECIFIQUE SUR L'UNE DE  
NOS REFERENCES ?

Notre équipe est là pour vous répondre  
au 3260 dites « LG PRO » ou par e-mail  
à [savbtob@lge.com](mailto:savbtob@lge.com)

## COMMANDE DE PIECES DETACHEES HORS GARANTIE

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

Deux possibilités vous sont proposées.

Contactez :

- **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**

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>

## Réseau Technique agréé LG

Nom	Adresse	CP	Ville	Contact client B2B
SBE France	Z.I de la Liane BP439	62206	BOULOGNE SUR MER	08 92 35 01 01 <a href="mailto:service.clients@sbe-online.com">service.clients@sbe-online.com</a>
CORDON	Tour Maine-Montparnasse 50ème étage 33 Avenue du Maine	75015	PARIS	3260 dites «LG PRO» <a href="mailto:savbtob@lge.com">savbtob@lge.com</a>
DMS	Paris Nord II - 117 Avenue des Nations BP 59372 VILLEPINTE	95942	Roissy CDG Cedex	3260 dites «LG PRO» <a href="mailto:savbtob@lge.com">savbtob@lge.com</a>
LGC	Paris Nord II - 117 Avenue des Nations BP 59372 VILLEPINTE	95942	Roissy CDG Cedex	3260 dites «LG PRO» <a href="mailto:savbtob@lge.com">savbtob@lge.com</a>
NSE SERVICES	ZA La Tour	03200	ABREST	3260 dites «LG PRO» <a href="mailto:savbtob@lge.com">savbtob@lge.com</a>

## CONTACTS SERVICE CLIENTS

### HOTLINE DEDIEE CLIENTS B2B :



[savbtob@lge.com](mailto:savbtob@lge.com)

28

Service ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00.

### **Création de dossier :**

Support technique niveau 1 & niveau 2.

### SITE INTERNET DEDIE :

<http://partner.lge.com/fr>

Produits exclusivement dédiés aux solutions professionnelles.

NOTES

29