

LG BUSINESS SUPPORT  
**pour les  
affichages LED**



Confidentiel





## LG Business Support pour les affichages LED

Ce document a été rédigé avec le plus grand soin afin de vous fournir, en tant que précieux partenaire de LG, l'assistance du fabricant pour le cinéma LED d'intérieur et d'extérieur de LG.

Pour les autres produits, des informations peuvent être demandées au LG Business Service Center.

Des informations complémentaires sont disponibles sur: [www.lgsolutions.nl](http://www.lgsolutions.nl) & [www.lgsolutions.be](http://www.lgsolutions.be)

Les écrans LED de LG sont couverts par une garantie pièces uniquement à partir de la date d'achat du produit. Si une réparation sous garantie est nécessaire, vous devez contacter votre détaillant, votre distributeur ou le centre d'information clientèle de LG.

En cas de problème, veuillez nous contacter pour de plus amples informations:

### Contactez-nous LG Business Contact Center

Du lundi au vendredi,  
8h30 à 18h00 :



Site web: [www.lgsolutions.nl](http://www.lgsolutions.nl) & [www.lgsolutions.be](http://www.lgsolutions.be)



Tél: Pays-Bas – 0900 5432222  
Luxembourg – 0032 374 70038  
Belgique – 0374 70038

Lorsque vous demandez l'assistance de notre Business Contact Center, veuillez nous fournir les informations suivantes:

- Modèle du produit.
- Numéro de série du produit.
- Code de projet des armoires et modules LED.
- Preuve d'achat.
- Description détaillée du défaut avec photos.
- Nom, adresse et coordonnées du client.

# Indoor LED

## Condition d'assistance

L'intégrateur de système ou le client sera responsable de la désinstallation de la pièce défectueuse et de son envoi à notre centre de service LG agréé. Le retrait et le remplacement du module à l'intérieur de l'armoire relèvent de la responsabilité du client ou du partenaire.

Pour retirer ou installer des modules d'une installation existante, il convient d'utiliser un outil de retrait de modules. Il peut être acheté en tant qu'accessoire avec votre produit LED.

Le délai d'exécution prévu pour la réparation des modules est de 4 semaines à compter de la date de collecte.\*  
(La plupart des réparations de modules seront effectuées par le centre de réparation PRC\_Pixellocal de LG, le délai d'exécution prévu pour la réparation des modules est de 2 semaines à compter de la date de collecte)

Le délai de remplacement d'un module peut aller jusqu'à 12 semaines à compter de la date de collecte.  
\*(peut prendre plus de temps dans certains cas)

Les défauts hors garantie doivent être facturés pour la réparation ou l'échange. LG est en mesure de fournir un devis pour la réparation ou le remplacement après l'inspection du module défectueux.

## Garantie Indoor

La garantie standard n'est valable que si elle est réclamée dans les 36 mois ou 60 mois de la garantie standard, avec une demande basée sur le numéro de série et la facture d'achat originale.

## Durée de la garantie

Produit	Durée de la garantie	Options d'assistance disponibles
LED-(Intérieur)	Termes et conditions: <a href="http://www.lgsolutions.nl">www.lgsolutions.nl</a> <a href="http://www.lgsolutions.be">www.lgsolutions.be</a>	Réparation du module en pièces détachées uniquement

### Options d'assistance à la garantie

- Une fois que le centre d'information client de LG aura reçu toutes les informations requises, nous prendrons les dispositions nécessaires pour récupérer le(s) module(s) défectueux, l'inspecter et le réparer, puis le(s) renvoyer directement.
- Nous recommandons que les modules défectueux soient envoyés en réparation dès qu'ils sont signalés comme défectueux.
- Pour connaître toutes les conditions de garantie de nos produits LED, veuillez contacter le centre d'information clientèle de LG.

Si un module ne peut être réparé, un module de remplacement sera commandé. Les délais de réparation et de remplacement dépendent de la disponibilité des pièces.

## Frais de réparation des modules LED

Si le produit est hors garantie en raison d'un défaut ou d'une date, les frais de réparation du module LED s'appliqueront et LG fournira un devis au point d'inspection.

\* Ce délai n'est donné qu'à titre indicatif et n'est pas un Accord de niveau de service

# Outdoor LED

## Condition d'assistance

L'intégrateur de système ou le client sera responsable de la désinstallation de la pièce défectueuse et de son envoi à notre centre de service LG agréé. Le retrait et le remplacement du module à l'intérieur de l'armoire relèvent de la responsabilité du client ou du partenaire.

Le délai d'exécution prévu pour la réparation des modules est de 4 semaines à compter de la date de collecte.\*

(La plupart des réparations de modules seront effectuées par le centre de réparation PRC\_Pixellocal de LG, le délai d'exécution prévu pour la réparation des modules est de 2 semaines à compter de la date de collecte)

Le délai de remplacement d'un module peut aller jusqu'à 12 semaines à compter de la date de collecte.

\*(peut prendre plus de temps dans certains cas)

Les défauts hors garantie doivent être facturés pour la réparation ou l'échange. LG est en mesure de fournir un devis pour la réparation ou le remplacement après l'inspection du module défectueux.

## Garantie Outdoor

La garantie standard n'est valable que si elle est réclamée dans les 36 mois ou 60 mois de la garantie standard, avec une demande basée sur le numéro de série et la facture d'achat originale.

## Durée de la garantie

Produit	Durée de la garantie	Options d'assistance disponibles
LED-(extérieur)	Termes et conditions: <a href="http://www.lgsolutions.nl">www.lgsolutions.nl</a> <a href="http://www.lgsolutions.be">www.lgsolutions.be</a>	Réparation du module en pièces détachées uniquement

### Options d'assistance à la garantie

- Une fois que le centre d'information client de LG aura reçu toutes les informations requises, nous prendrons les dispositions nécessaires pour récupérer le(s) module(s) défectueux, l'inspecter et le réparer, puis le(s) renvoyer directement.
- Nous recommandons que les modules défectueux soient envoyés en réparation dès qu'ils sont signalés comme défectueux.
- Pour connaître toutes les conditions de garantie de nos produits LED, veuillez contacter le centre d'information clientèle de LG.

Si un module ne peut être réparé, un module de remplacement sera commandé. Les délais de réparation et de remplacement dépendent de la disponibilité des pièces

## Frais de réparation des modules LED

Si le produit est hors garantie en raison d'un défaut ou d'une date, les frais de réparation du module LED s'appliqueront et LG fournira un devis au point d'inspection.

\* Ce délai n'est donné qu'à titre indicatif et n'est pas un Accord de niveau de service

# Garantie européenne

LG peut offrir une assistance dans le pays pour les problèmes couverts par la garantie. Nous encourageons nos clients à contacter directement les équipes locales de LG du pays pour une réponse plus rapide.

Les produits LG ont une capacité fonctionnelle paneuropéenne.

Les écrans déployés et installés en dehors de l'Europe ne sont pas éligibles aux conditions de garantie détaillées dans ce guide.

Toutefois, nos bureaux locaux LG et nos groupes de partenaires dans le monde entier peuvent fournir une assistance hors garantie au cas par cas.

Contactez le LG Business Service Center si vous avez besoin de plus d'informations.

## Extension de garantie

Pour toute question concernant l'extension de garantie, veuillez contacter votre responsable de compte pour plus d'informations.

## Réseau de services améliorés pour les LED

LG dispose de PRC, c'est-à-dire de centres de réparation pixel locaux en Europe. Ces réseaux de services vous permettent de bénéficier des services de réparation et d'entretien les plus rapides.

N°	Emplacement	Pays couvert
1	Pologne	Est de l'UE, Nord de l'UE, France, autres pays
2	Royaume-Uni	L'Angleterre, Irlande, etc.
3	Allemagne	Allemagne, l'Autriche, Suisse
4	Italie	Italie, Malte
5	Espagne	Espagne
6	Portugal	Portugal
7	Pays-Bas	Pays-Bas, Belgique, Luxembourg
8	Grèce	Grèce

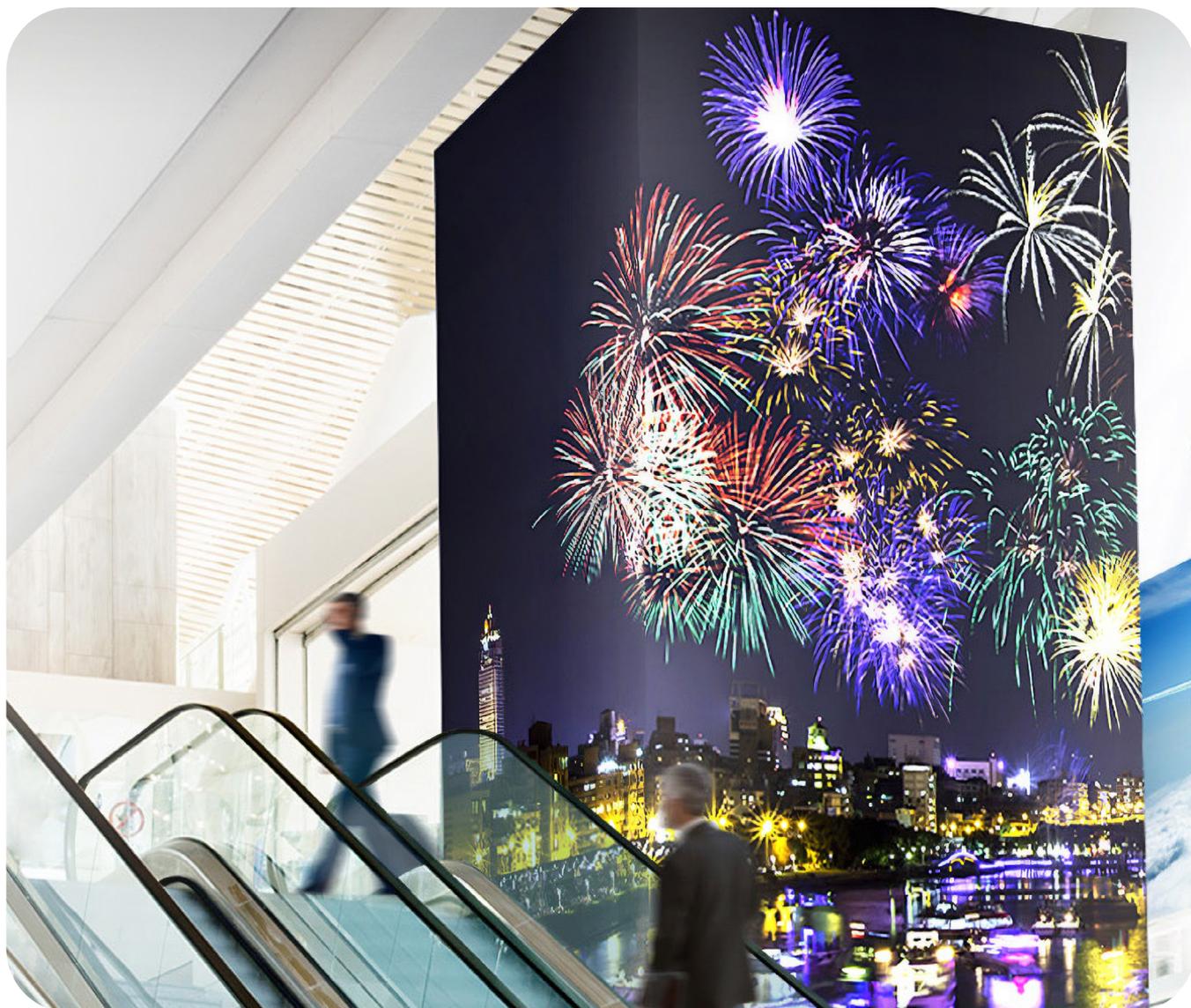


## Termes et conditions:

Le terme 'hors garantie' fait référence aux conditions dans lesquelles LG n'est pas tenu de fournir une assistance ou des remplacements gratuits.

Il s'agit notamment, mais pas exclusivement, des éléments suivants:

- Si le produit est stocké/utilisé en dehors des conditions de stockage/de fonctionnement (température, humidité, tension inférieure ou supérieure, exposition à des produits chimiques ou à des substances telles que la peinture et la poussière, etc.) indiquées dans le manuel du produit fourni ainsi que dans la classification IP du produit.
- Si le produit a été altéré, modifié, entretenu ou réparé (logiciel ou matériel) par des tiers non agréés par LG.
- Si le produit a fait l'objet d'un usage abusif, défini comme un dommage mécanique causé par une installation brutale, la chute des LDM, l'utilisation d'une force excessive.
- Incompatibilité avec des logiciels, appareils ou accessoires tiers, sauf ceux indiqués par LG.
- En cas de défaillances/défauts dus à un entretien inadéquat.
- Si le produit subit une légère modification naturelle de l'image en raison du vieillissement au cours d'un fonctionnement normal sur une longue période.
- En cas de perte des informations relatives à l'identité du produit (numéro de série, modèle et code de projet).
- Si la procédure de réclamation au titre de la garantie établie par LG n'est pas respectée.



### Service sur site

Si les installateurs (Intégrateurs de Systèmes) ne sont pas en mesure, malgré le service fourni, de remplacer le module LED (LDM), le module d'alimentation, la carte hub ou la carte de réception pour remettre en état le mur LED, un ingénieur LG apportera son assistance (par téléphone, par e-mail ou sur site, selon la nature du problème). Dans ce cas, le client doit fournir un rapport de panne à LG pour faire une demande de service sur site. Le rapport de panne doit inclure, entre autres, des photos, des vidéos, le nombre d'erreurs, etc., afin de permettre à LG de réaliser une première évaluation de la panne en collaboration avec l'Intégrateur de Système. Si, après inspection sur site, l'ingénieur LG conclut que le problème de qualité ne relève pas de la présente politique de garantie, le client devra couvrir les frais de déplacement et les frais de service technique conformément aux standards LG. **Veillez consulter le tableau des coûts de supervision LG LED ci-dessous pour plus d'informations.**

### LG LED Tableau des coûts de supervision Benelux

Frais	Jours ouvrables		
	1 jour	2 jours	3 jours
Frais de déplacement (voiture)	200 €	200 €	200 €
Supervision & Installation (par jour)	600 €	1 200 €	1 800 €
Hébergement + Repas (par jour)	400 €	800 €	1 200 €
<b>Coût Total Estimé</b>	<b>1 200 €</b>	<b>2 200 €</b>	<b>3 200 €</b>

\* Frais en euros, pour un superviseur LED (basés sur les tarifs nationaux au sein du Benelux)