

LG BUSINESS SUPPORT
voor LED Signage



Vertrouwelijk





LG Business Support voor LED Signage

Dit document is met de grootste zorg samengesteld om onze gewaardeerde LG-partners fabrieksondersteuning te bieden voor LG Indoor en Outdoor en LED Cinema.

Informatie over andere producten kun je aanvragen bij het LG Business Servicecentrum.

Overige documentatie vind je op www.lgsolutions.nl & www.lgsolutions.be

De garantie voor onderdelen van LED Display producten van LG geldt alleen vanaf de aankoopdatum. Is er een reparatie nodig die onder de garantie valt? Neem dan contact op met je verkoper, distributeur of het LG Klanteninformatiecentrum.

Neem in geval van problemen contact met ons op voor meer informatie:

Contact opnemen LG Business Contactcentrum

Maandag t/m vrijdag,
van 08.30 tot 18.00:



Website: www.lgsolutions.nl & www.lgsolutions.be



Telefoon:

Netherlands – 0900 5432222

Luxemburg – 0032 374 70038

België – 0374 70038

Tijdens het contact met ons Business Contactcentrum hebben we de volgende informatie nodig, zodat we je beter kunnen helpen:

- Productmodel
- Serienummer product
- Projectcode van LED kasten en modules
- Aankoopbewijs
- Uitgebreide beschrijving van het mankement inclusief foto's
- Naam, adres en contactgegevens van klant

Indoor LED

Voorwaarde ondersteuning

De System Integrator (SI) of klant is verantwoordelijk voor demontage van het defecte onderdeel en voor het verzenden naar ons geautoriseerde LG Servicecentrum. Het verwijderen en vervangen van een module in de kast is de verantwoordelijkheid van de klant of partner.

Om modules in een bestaande installatie te verwijderen of installeren moet een specifiek stuk gereedschap worden gebruikt. Dit kun je aanschaffen als accessoire bij je LED-product.

De verwachte doorlooptijd voor reparatie aan modules kan oplopen tot 4 weken vanaf de ophaaldatum.*

(De meeste modulereparaties worden uitgevoerd door het plaatselijke LG PRC_PixelReparatiecentrum, e verwachte doorlooptijd voor modulereparaties kan oplopen tot 2 weken vanaf de ophaaldatum)

De verwachte doorlooptijd voor vervanging van modules kan oplopen tot 12 weken vanaf de ophaaldatum.

*(kan in specifieke gevallen langer duren)

Reparatie of vervanging bij mankementen buiten de garantie om worden in rekening gebracht.

LG kan na inspectie defecte module een offerte maken voor de reparatie of vervanging.

Garantie Indoor

De standaardgarantie is alleen geldig als er geclaimd wordt binnen de standaard garantietermijn van 36 of 60 maanden door middel van een aanvraag op basis van het serienummer en de originele aankoopfactuur.

Product	Garantietermijn	Mogelijke ondersteuningsopties
LED- (Indoor)	Algemene voorwaarden: www.lgsolutions.nl www.lgsolutions.be	Reparatie van onderdelen module

Ondersteuningsopties garantie

- Zodra LG-Klanteninformatiecentrum alle benodigde informatie heeft, regelen we het ophalen, inspecteren en repareren van de defecte module, waarna deze zo snel mogelijk zal worden teruggestuurd
- Wij adviseren om defecte modules zo snel mogelijk op te sturen nadat ze als defect zijn aangegeven
- Neem contact op met het LG-Klanteninformatiecentrum voor de volledige garantievoorwaarden van ons LED-product

Als een module niet kan worden gerepareerd, wordt een vervangende module besteld.

Doorlooptijden voor reparatie en vervanging zijn afhankelijk van de beschikbaarheid van onderdelen

Reparatiekosten LED-module

Als een product buiten de garantie valt door het type defect of ouderdom, worden de kosten voor de reparatie van de LED-module in rekening gebracht. LG zal bij de inspectie van het product een offerte uitbrengen.

* Deze aangegeven tijdsindicatie dient slechts als richtlijn en is geen Service Level Agreement

Outdoor LED

Voorwaarde ondersteuning

De systeemintegrator of klant is verantwoordelijk voor demontage van het defecte onderdeel en voor het verzenden naar ons geautoriseerde LG Servicecentrum. Het verwijderen en vervangen van een module in de kast is de verantwoordelijkheid van de klant of partner.

De verwachte doorlooptijd voor reparatie aan modules kan oplopen tot 4 weken vanaf de ophaaldatum.*

(De meeste modulereparaties worden uitgevoerd door het plaatselijke LG PRC_PixelReparatiecentrum, de verwachte doorlooptijd voor modulereparaties kan oplopen tot 2 weken vanaf de ophaaldatum)

De verwachte doorlooptijd voor vervanging van modules kan oplopen tot 12 weken vanaf de ophaaldatum.

*(Dit kan langer duren in specifieke situaties)

Reparaties of verwisselingen van defecten die buiten de garantie vallen worden in rekening gebracht. LG kan na inspectie van de defecte module een offerte maken voor reparatie of vervanging.

Garantie outdoor

De standaardgarantie is alleen geldig als er geclaimd wordt binnen de standaard garantietermijn van 36 of 60 maanden door een aanvraag op basis van het serienummer en de originele aankoopfactuur.

Product	Garantietermijn	Mogelijke ondersteuningsopties
LED- (Outdoor)	Algemene voorwaarden: www.lgsolutions.nl www.lgsolutions.be	Reparatie van onderdelen module

Ondersteuningsopties garantie

- Zodra LG-Klanteninformatiecentrum alle benodigde informatie heeft, regelen we het ophalen, inspecteren en repareren van de defecte module, waarna deze zo snel mogelijk zal worden teruggestuurd
- Wij adviseren om defecte modules zo snel mogelijk op te sturen nadat ze als defect zijn aangegeven
- Neem contact op met het LG-Klanteninformatiecentrum voor de volledige garantievoorwaarden van ons LED-product

Als een module niet kan worden gerepareerd, wordt een vervangende module besteld. Doorlooptijden voor reparatie en vervanging zijn afhankelijk van de beschikbaarheid van onderdelen

Reparatiekosten LED-module

Als een product buiten de garantie valt door het type defect of ouderdom, worden de kosten voor de reparatie van de LED-module in rekening gebracht. LG zal bij de inspectie van het product een offerte uitbrengen.

* Deze aangegeven tijdsindicatie dient slechts als richtlijn en is geen Service Level Agreement

Garantie Europa

LG kan in je land ondersteuning aanbieden voor garantiegevallen. We adviseren onze klanten om contact op te nemen met het lokale LG-team voor de snelste service.

LG-producten functioneren in heel Europa.

Er kan in voorkomende gevallen ondersteuning buiten de garantie worden verleend door onze lokale LG-kantoren en -partnergroepen die over de hele wereld zijn verspreid.

Neem voor meer informatie contact op met het LG Business Servicecentrum.

Verlengde garantie

Neem voor vragen of meer informatie over de verlengde garantie contact op met je Sales Accountmanager.

Uitgebreid servicenetwerk voor LED

LG beschikt over PRC's, oftewel Lokale Pixel Reparatiecentra in Europa. Deze servicenetwerken zorgen voor de snelste reparatieservice en het snelste onderhoud.

Nr.	Locatie	Dekkingsland
1	Polen	Oost-Europa, Noord-Europa, Frankrijk, andere landen
2	Verenigd Koninkrijk	Engeland, Ierland, etc.
3	Duitsland	Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland
4	Italië	Italië, Malta
5	Spanje	Spanje
6	Portugal	Portugal
7	Nederland	Nederland, België, Luxemburg
8	Griekenland	Griekenland



Algemene voorwaarden

Buiten garantie heeft betrekking op omstandigheden waaronder LG niet verplicht is om gratis ondersteuning te verlenen of vervangende producten te verstrekken.

Met inbegrip van -maar niet beperkt tot -de volgende situaties:

- Als het product niet conform de aanbevolen opslag-/gebruiksvoorschriften is gebruikt/opgeslagen (temperatuur, vochtigheid, hogere of lager voltage, blootstelling aan chemicaliën of stoffen als verf, stof etc.) zoals aangegeven in de meegeleverde producthandleiding als ook de IP-score van het product
- Als het product is gewijzigd, aangepast, onderhouden of gerepareerd (software of hardware) door derden die niet door LG zijn goedgekeurd
- Als het product verkeerd is gebruikt, waarmee wordt bedoeld mechanische schade door ruwe installatie, het laten vallen van de LDM's of het gebruik van buitensporige kracht
- Incompatibiliteit met software, devices of accessoires van derden, behalve van degenen die door LG zijn aangemerkt
- Als fouten/mankementen zijn ontstaan door achterstallig onderhoud
- Als het product een natuurlijke kleine verandering in beeldkwaliteit vertoont als gevolg van normaal gebruik gedurende een langere tijd
- Als de specifieke informatie van een product verloren is gegaan (serienummer, model en projectcode)
- Als het proces voor garantieclaims zoals vastgesteld door LG niet is gevolgd.



Service op locatie

Indien installateurs (System Integrators) met de geleverde service niet in staat zijn om de LED-tegel (LDM), voedingsmodule, hubboard of ontvangerkaart te vervangen ter herstel van de LED-wand, zal een LG-engineer ondersteuning bieden (telefonisch, per e-mail of op locatie, afhankelijk van de aard van het probleem). In dit geval dient de klant een storingsrapport aan LG te verstrekken voor een aanvraag voor service op locatie. De inhoud van het storingsrapport moet onder andere foto's, video's, aantal storingen, enzovoort bevatten om LG in staat te stellen om een voorlopige foutbeoordeling uit te voeren samen met de SI. Als na het onderzoek ter plaatse door de LG-engineer blijkt dat het kwaliteitsprobleem niet onder dit garantiebeleid valt, dient de klant de reiskosten en technische servicekosten te betalen volgens de LG-standaarden.

Zie de LG LED Toezichtkostentabel hieronder voor meer informatie.

LG LED Toezichtkostentabel Benelux

Kosten	Werkdagen		
	1 dag	2 dagen	3 dagen
Reiskosten (auto)	200	200	200
Toezicht & Instalatie (per dag)	600	1,200	1,800
Verblijf + Maaltijd (per dag)	400	800	1,200
Geschatte Totale Kostprijs	1,200	2,200	3,200

* Kosten in euro, voor één LED-toezichthouder (gebaseerd op binnenlandse tarieven in de Benelux)