



SOLUTIONS PROFESSIONNELLES

SAV

2013

2014

L'essentiel du Service Clients



MONITEURS

PROFESSIONNELS

TV MODE HÔTEL

VIDEOPROJECTEURS

GARANTIE & EXCLUSIONS	> 04
Garantie des produits	> 06
Exclusions de garantie	> 07
PRODUITS & GARANTIES	> 08
Télévisions en mode hôtel	> 10 - 11
Moniteurs avec tuner TV	> 12
Moniteurs professionnels	> 13
Vidéoprojecteurs	> 14
Accessoires	> 15
NAS	> 16
SERVICES À LA CARTE	> 18
Extensions de garantie	> 20 - 21
Prestations de services additionnelles	> 22 - 23
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	> 24
Panne à la mise en service	> 26
Pièces manquantes au déballage	> 27
Commande de pièces avec compte LG	> 28
Commande de pièces sans compte LG	> 29
Renseignements techniques	> 30
Formations	> 31
Stations techniques	> 32 - 33
Contacts Service Clients	> 34

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 la garantie des produits LG peut varier en fonction de la nature des produits. Elle s'applique à **compter de la date de l'achat** effectuée par le premier utilisateur final.

6

- 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
- 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 événement 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.

7

PRODUITS & GARANTIES

- Télévisions en mode hôtel > 10
- Moniteurs avec tuner TV > 12
- Moniteurs professionnels > 13
- Vidéoprojecteurs > 14
- Accessoires > 15
- NAS > 16



TELEVISEURS MODE HÔTEL / SIGNAGE < 33" TELEVISEURS MODE HÔTEL / SIGNAGE > 33"

10



QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?

- 2 ans de garantie pièces, main d'œuvre et retour atelier.
- Frais de port retour à la charge de LG.

QUI CONTACTER ?

N° magique Indigo 32 60 dites "LG PRO"
0.15 EUR TTC/MN

11



QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?

- 2 ans de garantie pièces, main d'œuvre et intervention sur site.

QUI CONTACTER ?

N° magique Indigo 32 60 dites "LG PRO"
0.15 EUR TTC/MN

MONITEURS AVEC TUNER TV



QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?

- 2 ans de garantie pièces, main d'œuvre et retour en atelier centralisé LG.
- Transport Aller-retour à la charge de LG Avec envoi d'un bon de transport prépayé pour Le transfert vers l'atelier.

QUI CONTACTER ?

N° magique Indigo 32 60 dites "LG PRO"
0.15 EUR TTC/MN

MONITEURS PROFESSIONNELS BUREAUTIQUE ET AFFICHAGE DYNAMIQUE



QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?

	Jusqu'à 42 pouces	A partir de 47 pouces
Standard	2 ans de garantie pièces, main d'œuvre et retour en atelier centralisé LG. Transport Aller-retour à la charge de LG avec envoi d'un bon de transport prépayé pour le transfert vers l'atelier.	2 ans de garantie pièces, main d'œuvre et intervention sur site
B2B (se référer à la liste)	3 ans de garantie sur site par échange	3 ans de garantie pièces, main d'œuvre et intervention sur site

QUI CONTACTER ?

N° magique Indigo 32 60 dites "LG PRO"
0.15 EUR TTC/MN

VIDEOPROJECTEURS



QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?

- 3 ans de garantie pièces, main d'œuvre et retour en atelier centralisé LG.
- Transport Aller-retour à la charge de LG Avec envoi d'un bon de transport prépayé pour Le transfert vers l'atelier.

QUI CONTACTER ?

N° magique Indigo 32 60 dites "LG PRO"
0.15 EUR TTC/MN

ACCESSOIRES



QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?

- 1 an de garantie par échange neuf.
- Exception pour les télécommandes qui ont La même garantie que le produit (ex : TV garantie 2 ans donc télécommande garantie 2 ans).

QUI CONTACTER ?

N° magique Indigo 32 60 dites "LG PRO"
0.15 EUR TTC/MN

NAS



QUELLE EST LA DUREE DE GARANTIE ?

- 2 ans de garantie pièces, main d'œuvre et retour en atelier centralisé LG.
- Transport Aller-retour à la charge de LG
Avec envoi d'un bon de transport prépayé pour
Le transfert vers l'atelier.

QUI CONTACTER ?

► N° magique Indigo 32 60 dites "LG PRO"
0.15 EUR TTC/MN



SERVICES A LA CARTE

Extensions de garantie > 20

Prestations de services
additionnelles > 22



EXTENSIONS DE GARANTIE

EXTENSIONS DE GARANTIE

TAILLE (EN POUCE)	MODÈLES	GARANTIES	PRESTATION STANDARD	ANNÉE SUPPLÉMENTAIRE	RÉFÉRENCES EXTENSION
17	Moniteurs	3 ans	Échange sur site non technique	1 ^{re} année	LGEXT_17M1
				2 ^{ème} année	LGEXT_17M2
19	Moniteurs	3 ans	Échange sur site non technique	1 ^{re} année	LGEXT_19M1
				2 ^{ème} année	LGEXT_19M2
	TV LCD	2 ans	Retour Atelier	1 ^{re} année	LGEXT_19L1
				2 ^{ème} année	LGEXT_19L2
				3 ^{ème} année	LGEXT_19L3
20-22	Moniteurs	3 ans	Échange sur site non technique	1 ^{re} année	LGEXT_20M1
				2 ^{ème} année	LGEXT_20M2
	TV LCD	2 ans	Retour Atelier	1 ^{re} année	LGEXT_20L1
				2 ^{ème} année	LGEXT_20L2
				3 ^{ème} année	LGEXT_20L3
23-24	Moniteurs	3 ans	Échange sur site non technique	1 ^{re} année	LGEXT_23M1
				2 ^{ème} année	LGEXT_23M2
	TV LCD	2 ans	Retour Atelier	1 ^{re} année	LGEXT_23L1
				2 ^{ème} année	LGEXT_23L2
				3 ^{ème} année	LGEXT_23L3
26-27	Moniteurs	3 ans	Échange sur site non technique	1 ^{re} année	LGEXT_26M1
				2 ^{ème} année	LGEXT_26M2
	TV LCD	2 ans	Retour Atelier	1 ^{re} année	LGEXT_26L1
				2 ^{ème} année	LGEXT_26L2
				3 ^{ème} année	LGEXT_26L3

TAILLE (EN POUCE)	MODÈLES	GARANTIES	PRESTATION STANDARD	ANNÉE SUPPLÉMENTAIRE	RÉFÉRENCES EXTENSION
32	Moniteurs	3 ans	Échange sur site non technique	1 ^{re} année	LGEXT_32M1
				2 ^{ème} année	LGEXT_32M2
	TV LCD	2 ans	Retour Atelier	1 ^{re} année	LGEXT_32L1
				2 ^{ème} année	LGEXT_32L2
				3 ^{ème} année	LGEXT_32L3
37	Moniteurs	3 ans	Échange sur site non technique	1 ^{re} année	LGEXT_37M1
				2 ^{ème} année	LGEXT_37M2
	TV LCD	2 ans	Intervention sur site	1 ^{re} année	LGEXT_37L1
				2 ^{ème} année	LGEXT_37L2
				3 ^{ème} année	LGEXT_37L3
42	Moniteurs	3 ans	Échange sur site non technique	1 ^{re} année	LGEXT_42M1
				2 ^{ème} année	LGEXT_42M2
	TV LCD	2 ans	Intervention sur site	1 ^{re} année	LGEXT_42L1
				2 ^{ème} année	LGEXT_42L2
				3 ^{ème} année	LGEXT_42L3
46	Moniteurs	3 ans	Échange sur site non technique	1 ^{re} année	LGEXT_47M1
				2 ^{ème} année	LGEXT_47M2
	TV LCD	2 ans	Intervention sur site	1 ^{re} année	LGEXT_47L1
				2 ^{ème} année	LGEXT_47L2
				3 ^{ème} année	LGEXT_47L3
55 et plus	Moniteurs	3 ans	Échange sur site non technique	1 ^{re} année	LGEXT_52M1
				2 ^{ème} année	LGEXT_52M2
	TV LCD	2 ans	Intervention sur site	1 ^{re} année	LGEXT_52L1
				2 ^{ème} année	LGEXT_52L2
				3 ^{ème} année	LGEXT_52L3

PRESTATIONS DE SERVICE ADDITIONNELLES

PRESTATIONS DE SERVICE ADDITIONNELLES

TAILLE (EN POUCE)	MODELES	PRESTATION STANDARD	PRESTATION ADDITIONNELLE	REFERENCES PRESTA SUPP
17	Moniteurs	Échange sur site (non technique)	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_17MSTI
19	Moniteurs	Échange sur site non technique	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_19MSTI
	TV LCD	Retour Atelier	Échange sur site (non technique)	LGS_19LSS
20-22	TV LCD	Retour Atelier	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_19LSTI
			Échange sur site (non technique)	LGS_20LSS
23-24	Moniteurs	Échange sur site non technique	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_20MSTI
	TV LCD	Retour Atelier	Échange sur site (non technique)	LGS_20LSS
26-27	TV LCD	Retour Atelier	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_20LSTI
			Échange sur site (non technique)	LGS_23MSTI
26-27	TV LCD	Retour Atelier	Échange sur site (non technique)	LGS_23LSS
			Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_23LSTI
26-27	TV LCD	Retour Atelier	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_26MSTI
			Échange sur site (non technique)	LGS_26LSS
32	TV LCD	Retour Atelier	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_26LSTI
			Intervention sur site	LGS_26LIH
32	TV LCD	Retour Atelier	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_32MSTI
			Échange sur site (non technique)	LGS_32LSS
32	TV LCD	Retour Atelier	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_32LSTI
			Intervention sur site	LGS_32LIH

TAILLE (EN POUCE)	MODELES	PRESTATION STANDARD	PRESTATION ADDITIONNELLE	REFERENCES PRESTA SUPP
37	Moniteurs	Échange sur site non technique	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_37MSTI
	TV LCD	Intervention sur site	Échange sur site (non technique)	LGS_37LSS
42	TV LCD	Intervention sur site	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_37LSTI
			Échange sur site (non technique)	LGS_42MSTI
47	TV LCD	Intervention sur site	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_42LSTI
			Échange sur site (non technique)	LGS_42LSTI
50	TV LCD	Intervention sur site	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_47MSTI
			Échange sur site (non technique)	LGS_47LSS
52	TV LCD	Intervention sur site	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_47LSTI
			Échange sur site (non technique)	LGS_50MSTI
55	TV LCD	Intervention sur site	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_50LSS
			Échange sur site (non technique)	LGS_50LSTI
65	TV LCD	Intervention sur site	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_52MSTI
			Échange sur site (non technique)	LGS_52LSS
65	TV LCD	Intervention sur site	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_52LSTI
			Échange sur site (non technique)	LGS_55MSTI
65	TV LCD	Intervention sur site	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_55LSS
			Échange sur site (non technique)	LGS_55LSTI
65	TV LCD	Intervention sur site	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_65MSTI
			Échange sur site (non technique)	LGS_65LSS
65	TV LCD	Intervention sur site	Échange technique sur site (avec réinstallation)	LGS_65LSTI
			Échange sur site (non technique)	LGS_65LSTI

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

- Panne à la mise en service > 26
- Pièces manquantes au Déballage > 27
- Commande de pièces avec compte LG > 28
- Commande de pièces sans compte LG > 29
- Renseignements techniques > 30
- Formations > 31
- Stations techniques > 32 - 33
- Contacts Service Clients > 34



PANNE A LA MISE EN SERVICE

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

Après prise de contact au 3260 dites « LG PRO » pour filtrer techniquement la panne.

26

Vous disposez d'un compte SAV LG

- Saisissez votre demande :

Sur le site <http://gsfs-eu.lge.com>

Vous ne disposez pas d'un compte SAV LG

- Contactez-nous :

Au 3260 dites « LG PRO » ou par e-mail à savbtob@lge.com afin de faire intervenir une station technique pour réparation.

Conditions requises :

- Remplir la demande de retour.
- Fournir la facture d'achat ou le bon d'installation du client ou de l'utilisateur final.
- Fournir le numéro de série.

PIECES MANQUANTES AU DEBALLAGE

COMMENT OBTENIR UNE PIECE MANQUANTE AU DEBALLAGE ?

Vous disposez d'un compte SAV LG

- Contactez-nous :

Par e-mail à lgpiece@lge.com

Vous ne disposez pas d'un compte SAV LG ou vous êtes un utilisateur final

- Contactez la société SDS :

- Au 08 25 72 69 69 ou

- Par e-mail à garanties.lg@sds.fr pour les dossiers **particuliers** (consommateur, administration,...).

- Par e-mail à garanties@sds.fr pour les dossiers **revendeurs** assurant la garantie.

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.

27

COMMANDE DE PIECES DETACHEES AVEC UN COMPTE LG

28

QUE FAIRE POUR COMMANDER DES PIECES DETACHEES SI VOUS AVEZ UN COMPTE LG ?

- Connectez-vous sur le site <http://gsfs-eu.lge.com> munis de vos identifiants.
- Si vous avez égaré vos codes d'accès, merci de contacter le 01 49 89 47 18 ou faire votre demande d'accès par e-mail à lgwip@lge.com.

COMMANDE DE PIECES DETACHEES SANS COMPTE LG

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

Deux possibilités vous sont proposés.

Contactez :

- **Société SDS**

par téléphone au 08 25 72 69 69

ou par e-mail à :

- garanties.lg@sds.fr pour les dossiers

particuliers (consommateur, administration,...).

- garanties@sds.fr pour les dossiers **revendeurs** assurant la garantie.

- **Société ASWO**

par téléphone au 08 20 34 26 26

ou par e-mail à aswo@aswo.com

Via le site <http://boutique.aswo.com>

29

RENSEIGNEMENTS TECHNIQUES

COMMENT OBTENIR DES NOTICES ET DES DOCUMENTS TECHNIQUES ?

Notices et documents techniques sont consultables et téléchargeables gratuitement :

- Sur le site <http://gsfs-eu.lge.com>
- Code d'accès : **lgsvcconsult1 ou 2**
- Mot de passe : **savlg12345**

Besoin d'une information technique spécifique sur l'une de nos références ?

Notre équipe est là pour vous répondre au 3260 dites « LG PRO » ou par e-mail à techsupportdisplay@lge.com

FORMATIONS

UNE FORMATION INDISPENSABLE

Sur les produits Electronique, LG vous propose sur l'année des modules de formations théoriques et pratiques.

Ces séances vous permettent de suivre les évolutions rapides de nos métiers, pour toujours être à la pointe et répondre plus efficacement aux utilisateurs.

Dédiés aux techniciens – distributeurs, stations techniques et centres de réparation – ces stages se déroulent généralement de la manière suivante : **présentation produit, installation, étude technique, dépannage, outils Internet.**

STATIONS TECHNIQUES

Nom	Adresse	CP	Ville	Contact	Intervention sur site TV	TV < 33" atelier	AV DS atelier	Moniteur informatique	NAS Videoproj.	Accessoires
ACEAN – SBE	TV LG - Z.I. de la Liane BP439	62206	BOULOGNE SUR MER	3260 dites « LG PRO »		X				
CORDON Electronics	5 Avenue de la Dame lot 24 - Zone euro 2000	30132	CAISSARGUES	3260 dites « LG PRO »			X			X
CORDON Multimedia	85/87 Rue Pierre Grenier	92100	BOULOGNE BILLAN COURT	3260 dites « LG PRO »	X					
DMS 1				3260 dites « LG PRO »	X					
DMS 2				3260 dites « LG PRO »	X					
IVM (Installation Video Maintenance)	Résidence Marina Route de Marina Di Fiori	20137	PORTO VECCHIO	3260 dites « LG PRO »						
M3S VIDEO SERVICES	ZI Des Marais 36 rue des Osiers	78310	COIGNIERES	3260 dites « LG PRO »					X	
NSE SERVICES	ZA La Tour	03200	ABREST	3260 dites « LG PRO »				X		

32

33

CONTACTS SERVICE CLIENTS

HOTLINE DEDIEE CLIENTS B2B :



34

savbtob@lge.com

- **Création de dossier** : Support technique niveau 1 & niveau 2

SITE INTERNET DEDIE :

www.lg-livegeneration.com

- Produits exclusivement dédiés aux solutions professionnelles.

35



LG Electronics France
Paris Nord II - 117, avenue des Nations
BP 59372 Villepinte - 95942 ROISSY CDG CEDEX

Service clients :  **N°magique Indigo 32 60** dites "LG PRO"

0.15 EUR TTC/MN

Pour plus d'informations : www.lg.com/fr