



**PHILIPS**

Warehouse

Contrats de service

 Essential

 Premium



Votre éclairage  
va fonctionner  
en permanence  
**à 100%**

Le tableau ci-dessous décrit les contrats de service Essential et Premium de Philips Lighting. Selon vos souhaits, un contrat peut couvrir une période de 7 ou 10 ans. Avec le système d'éclairage GreenWarehouse, vous avez le choix entre les formules Essential ou Premium. Si vous êtes équipés de commandes du système Dynalite, vous êtes automatiquement couverts par la formule Premium. Selon la configuration du système, certains types de services ne seront pas d'application. Par exemple, en cas d'absence d'un système d'éclairage central/secours, ou d'ordinateur pour afficher les temps d'allumage ou encore de contrôle par télécommande. Chacun des services mentionnés est disponible à la demande. Prenez contact auprès de votre accountmanager.

## Aperçu des contrats de service GreenWarehouse



	Type de service	Description	Essential	Premium
préventif	<b>Contrôle périodique du système</b>	A des moments déterminés (*), Philips Lighting procède à l'inspection du système d'éclairage. Vous recevez un rapport sur les interventions entreprises et sur l'état du système ainsi que des suggestions sur d'éventuelles corrections à y apporter.	●	●
	<b>Contrôle de l'éclairage de secours (si d'application)</b>	Philips Lighting procède annuellement à l'inspection de l'éclairage de secours. Vous recevez un rapport sur les interventions entreprises et sur l'état du système ainsi que des suggestions sur d'éventuelles corrections à y apporter.		●
	<b>Remplacement préventif des batteries pour l'éclairage de secours</b>	Pour les luminaires Philips Lighting équipés d'éclairage de secours, des nouvelles batteries sont livrées et installées après 4 et 8 ans. (Il en va différemment s'il est question d'un système central d'éclairage de secours)		●
	<b>Contrôle logiciel</b>	Mises à jour des licences et de la sécurité, logiciel de gestion Envision, si d'application.		●
correctif	<b>Traitement des demandes de service</b>	A tout moment de la journée, le gestionnaire d'immeuble peut poser des questions au sujet du système ou formuler toute demande de service. Sur base d'un ticket de service, la demande est traitée le jour ouvrable suivant. Le gestionnaire d'immeuble aura reçu le numéro de téléphone et l'adresse e-mail du service d'assistance.	●	●
	<b>Intervention à distance (heures de bureau)</b>	Après réception de votre question sur le fonctionnement du système et sur le logiciel, un technicien Philips Lighting vous propose une aide à distance (par téléphone ou par e-mail)		●



## Aperçu des contrats de service GreenWarehouse (suite)



	Type de service	Description	Essential	Premium
correctif (suite)	<b>Intervention sur site - éclairage</b>	Philips Lighting (ou son prestataire de service) se présente en vos locaux deux fois (**) par an pour résoudre les pannes qui n'ont pas pour origine l'arrêt d'une rampe d'éclairage complète. Cela concerne : a. la détection des pannes sur un produit défectueux b. Le remplacement d'un composant ou de la totalité du produit c. La configuration du nouveau produit comme élément du système de commande d'éclairage Philips Lighting.		●
	<b>Intervention sur site - système</b>	En cas de panne du système, où au moins une rampe d'éclairage complète est défectueuse, Philips Lighting (ou son prestataire de service) résout le problème après un jour ouvrable.		●
additionnel	<b>Service de pièces détachées sur site</b>	Philips Lighting livre le colis de pièces de rechange sur le site de façon à permettre une réparation rapide.	●	●
	<b>Livraison de pièces de rechange après défaillance (garantie étendue)</b>	Philips Lighting livre une pièce de rechange sur demande, sur base d'un ticket de service (à condition que la réclamation soit recevable)	●	●
	<b>Livraison et installation de pièces de rechange après défaillance (garantie étendue)</b>	Après la commande d'une pièce de remplacement, un technicien Philips Lighting se charge de l'installation et du montage sur place.		●
	<b>Formation à l'entretien</b>	Philips Lighting se charge d'une formation à l'entretien où l'accent est mis sur le contrôle du système, la production de rapport, les tests automatisés, le système d'alarme et la réparation des pannes.		●

(\*) en fonction du système choisi

(\*\*) ou une autre fréquence à déterminer par accord mutuel

### Conditions générales

Un contrat de service est passé entre l'utilisateur final et Philips Lighting pour des durées totales de 7 ou 10 ans. Les **conditions**

### générales de Philips Lighting pour les services et l'entretien

s'appliquent aux prix mentionnés ci-dessus dans l'aperçu des contrats Warehouse.



© 2016 Philips Lighting Belgium S.A. Tous droits réservés. Philips Lighting se réserve le droit de modifier les spécifications et/ou de mettre fin à tout produit à tout moment sans préavis ni obligation et ne pourra être tenu pour responsable pour toutes conséquences résultant de l'utilisation de cette publication.

Date de publication: Juillet 2016

[www.lighting.philips.be/fr](http://www.lighting.philips.be/fr)