

Politique de garantie

Politique pour les luminaires professionnels extérieurs

L'éclairage fait bien plus que juste illuminer un espace et montrer le chemin. Il met en valeur la forme et la fonction, améliore la sécurité, et crée des espaces flexibles et accueillants qui s'adaptent à des tâches et des publics divers. Investir dans des solutions d'éclairage Philips innovantes est la meilleure façon de profiter de tout ce que la lumière peut vous offrir, avec une totale tranquillité d'esprit. La satisfaction du client est une priorité absolue pour Philips Lighting.

Ce document présente la politique de garantie de l'organisation (commerciale) Philips (« Philips ») auprès de laquelle vous (« Acheteur ») achetez vos luminaires professionnels. Cette politique s'applique uniquement aux luminaires professionnels de la marque Philips (« Produits ») achetés à compter de mai 2017 (excepté pour la Russie et la Turquie).

Cette Politique de garantie doit être lue conjointement avec les Conditions générales de vente de Philips Lighting actuellement en vigueur, ou d'autres conditions convenues par Philips Lighting et l'Acheteur, y compris des contrats de service ou de vente distincts (« Conditions générales »). Sauf indication contraire dans le présent document, tout terme ou expression défini(e) ou utilisé(e) dans les Conditions générales et relatif/relative à cette Politique de garantie, doit avoir (dans l'interprétation des Conditions générales) les mêmes significations que celles utilisées ici. À tous autres égards, les Conditions générales restent inchangées et sont en vigueur. En cas de conflit entre cette Politique de garantie et les Conditions générales relatives aux Produits, cette Politique de garantie prévaut.

Sous réserve des Conditions générales (et de toutes les exclusions, limitations et conditions énoncées dans celles-ci) et de cette Politique de garantie, Philips Lighting garantit à l'Acheteur que les Produits seront exempts de Défauts pour la ou les périodes de garantie limitée spécifiées dans le tableau 1 ci-dessous (« Période de garantie »). Aux fins de la présente politique de garantie, un « Défaut » (ou « Produit défectueux ») signifie qu'un Produit a un défaut matériel ou un vice de fabrication susceptible d'empêcher considérablement le Produit de fonctionner conformément aux spécifications de performance convenues.

A. Période de garantie

Sous réserve des dispositions énoncées dans les conditions de garantie et aux présentes, l'Acheteur est couvert par la garantie pendant la période applicable indiquée dans la section B aux présentes. * Veuillez vérifier auprès de votre représentant Philips afin de déterminer quel produit appartient à quelle classe de garantie.

Cette différenciation vous donne la liberté de choisir la solution qui répond le mieux à vos besoins lorsque vous achetez un produit de notre vaste gamme.

B. Conditions spéciales de l'éclairage extérieur

- La présente garantie s'applique à tous les luminaires professionnels extérieurs (à l'exception de la gamme Color Kinetics). Pour plus d'informations sur les conditions générales et la politique de garantie de la gamme Color Kinetics, suivez le lien ci-dessous <http://www.colorkinetics.com/ls/howtobuy/terms/>.
- La période de garantie commence à la date de facture.
- La période de garantie est basée sur un fonctionnement de max. 4 200 heures par an (à l'exception de la gamme ArenaVision LED gen2, dont la période de garantie est basée sur un fonctionnement de max. 1 000 heures par an) et des luminaires pour tunnels et viaducs pour lesquels la période de garantie n'a pas de limitation en terme de durée annuelle de fonctionnement. La garantie est valable uniquement pour les produits avec une température ambiante maximum de +35 °C.
- La période de garantie n'est plus valable lorsque/si les paramètres de ballast du produit ont été modifiés par un membre du personnel ou un partenaire non agréé par Philips, et/ou à l'aide d'outils non autorisés par Philips.
- La gradation et l'application des systèmes de contrôle de réseau n'ont aucune influence sur la période de garantie.
- Par défaut, le client est couvert par la « garantie standard » susmentionnée. Sur demande et après évaluation des conditions d'application spécifiques, il peut être convenu d'appliquer un package de services du cycle de vie.
- La garantie s'applique uniquement lorsque le produit est manié, installé et entretenu de manière adéquate selon les consignes qui figurent dans les instructions de montage du produit, et eu égard des tolérances spécifiques en matière de flux et de puissance système, tel que mentionné dans la documentation du produit disponible sur le site Web de Philips.
- Concernant l'émission lumineuse de la source (telle que définie, convenue et programmée au moment de l'achat), une réclamation sera prise en compte uniquement si la durée de vie utile du luminaire est inférieure à LxxB10 pendant la période de garantie de ce luminaire. La valeur xx correspondant à la valeur indiquée dans la fiche technique du produit au moment de l'achat ou celle qui aura été confirmée séparément par écrit par Philips Lighting. Pour les luminaires installés à moins de 5 km du bord de mer, la corrosion des luminaires (zones peintes) n'est garantie que si les luminaires sont traités avec une protection contre le sel marin (Marine Salt Painting – MSP).
- L'Acheteur n'invoquera aucune autre information ni aucun autre document.

Politique de garantie

Politique pour les luminaires professionnels extérieurs

Aperçu du Programme de garantie standard (Tableau 1)

5
GARANTIE ANNUELLE

Tous les autres produits LED

3
GARANTIE ANNUELLE

Produits CoreLine*

Produits Ledinaire (avec durée de vie supérieure ou égale à 25 000 heures)

AmphiLux, Bobek LED, DecoScene LED Accent, FWC LED, Libra LED, QVF LED, Smart Bollard LED, StreetSaver, StreetStar Thema T2 LED, Uplight LED (APR)

1
GARANTIE ANNUELLE

Tous les produits CONVENTIONNELS

* Deux ans supplémentaires de garantie lors de l'inscription

Politique de garantie

Conditions générales

C. Conditions supplémentaires (liste non exhaustive)

- Cette garantie est valable uniquement pour les produits vendus en Europe (excepté la Russie et la Turquie). D'autres conditions peuvent s'appliquer dans d'autres régions.
- Les Produits ont été correctement installés et utilisés conformément aux instructions du fabricant.
- Des registres appropriés contenant l'historique d'utilisation des Produits sont conservés et mis à la disposition de Philips.
- Un représentant de Philips aura accès aux Produits défectueux. Si les Produits ou d'autres pièces deviennent suspects, le représentant pourra inviter les représentants des autres fabricants à évaluer les systèmes d'éclairage.
- Les Produits ont été achetés directement auprès d'une organisation (commerciale) Philips.
- Un justificatif d'achat des Produits est mis à la disposition de Philips, pour inspection.
- Les frais de main-d'œuvre liés à l'installation / la désinstallation des Produits ne sont pas couverts par cette garantie.

Garantie limitée

- La présente garantie s'applique uniquement aux luminaires professionnels de la marque Philips vendus par Philips Lighting sur le territoire de l'Europe, excepté en Russie et en Turquie (ci-après dénommés le « Produit »). Cette garantie s'applique uniquement à la partie qui achète les Produits directement auprès de Philips (ci-après dénommée « Acheteur »). Philips garantit que chacun de ses Produits est exempt de tout défaut matériel et vice de fabrication. La présente garantie est valable pendant la période mentionnée dans la garantie qui s'applique à vos Produits, tels que précisés dans votre contrat de vente. Si un Produit ne fonctionne pas conformément à cette garantie, Philips remplacera sans frais le Produit défectueux, sous réserve des conditions de la garantie applicable et des conditions de la garantie limitée précisées ci-dessous.

2. Conditions générales

- La garantie de Philips s'applique uniquement au bénéfice de l'Acheteur. Si un Produit couvert par cette garantie est retourné par l'Acheteur conformément à l'article 3 et pendant la période de garantie applicable indiquée dans la garantie et si, après examen, Philips estime que le Produit n'est pas conforme à cette garantie, Philips pourra, à sa libre appréciation, réparer ou remplacer le Produit ou toute pièce défectueuse de celui-ci, ou rembourser à l'Acheteur le prix d'achat du Produit. À des fins de clarté, « réparer ou remplacer le Produit ou toute pièce défectueuse de celui-ci » n'inclut ni les activités ni les frais d'enlèvement ou de réinstallation, y compris mais sans s'y limiter, les frais de main-d'œuvre.
- Si Philips décide de procéder au remplacement du Produit mais n'est pas en mesure de le faire, car celui-ci n'est plus fabriqué ou n'est pas disponible, Philips pourra rembourser l'Acheteur ou remplacer le produit par un produit similaire (dont la conception et les spécifications pourront varier légèrement).

- Aucun agent, distributeur ni revendeur n'est autorisé à modifier ou à étendre les conditions de la garantie limitée au nom de Philips, à quelque égard que ce soit.
- Cette garantie limitée s'applique uniquement lorsque le câblage et l'installation du Produit sont corrects et que celui-ci est utilisé conformément aux valeurs électriques, aux champs d'application et aux conditions ambiantes indiquées dans les spécifications, les notices d'utilisation, les normes CEI ou tout autre document accompagnant le Produit. Si un Produit est jugé défectueux ou ne fonctionne pas conformément aux spécifications, l'Acheteur doit en informer Philips par écrit.
- Philips facilitera la résolution technique des problèmes. Les produits de tiers vendus par Philips ne sont pas couverts par la présente garantie, sauf dans les cas spécifiés à l'article 5.
- La présente garantie ne s'applique pas aux dommages ou défaillances dus à une catastrophe naturelle, à une utilisation incorrecte, abusive, anormale ou contraire à toute norme, à tout code ou à toutes instructions d'utilisation applicables, y compris mais sans s'y limiter, celles figurant dans les normes de sécurité, normes du secteur et/ou normes électriques les plus récentes pour la ou les régions concernées.
- La présente garantie sera considérée comme nulle si une personne, quelle qu'elle soit, a effectué une réparation ou une modification sur le Produit sans y avoir été dûment autorisée par écrit par Philips. La date de fabrication du produit doit être clairement lisible. Philips se réserve le droit de prendre la décision finale quant à la validité de toute réclamation de garantie.
- À la demande de Philips, les Produits non conformes ou défectueux deviendront la propriété de Philips aussitôt après leur remplacement.

3. Réclamations de garantie

Sauf confirmation contraire de la part de Philips Lighting, une Période de garantie commence à la date de facturation du produit concerné lorsque la livraison échelonnée avec ou sans commission est effectuée.

- Philips Lighting n'aura aucune obligation en vertu de la présente Politique de garantie si l'Acheteur enfreint les obligations de paiement qui lui incombent en vertu des Conditions générales.
- Afin de pouvoir introduire une réclamation valide dans le cadre de la garantie, l'Acheteur doit aviser rapidement Philips Lighting par écrit de tout Produit défectueux présumé avant l'expiration de la Période de garantie dudit Produit. En outre, les obligations de Philips Lighting en vertu de la présente Politique de garantie sont soumises aux conditions suivantes :
 - L'Acheteur doit mettre un justificatif d'achat du Produit à disposition, pour inspection ;
 - L'Acheteur doit introduire ses réclamations dans le cadre de la présente Politique de garantie auprès de Philips Lighting dans les plus brefs délais et au plus tard trente (30) jours après la constatation. Il doit en outre mettre à la disposition de Philips Lighting (ou de ses représentants) les registres appropriés contenant l'historique d'utilisation du Produit, et au minimum les informations suivantes concernant le Produit :
 - le nom et/ou type du Produit ;
 - les détails du Défaut (prétendu), y compris le nombre et le pourcentage de défaillances, ainsi que le code-date de la défaillance, le cas échéant ;

PHILIPS

Politique de garantie

Conditions générales

- la date de la facture et la date d'installation du Produit, si cette dernière a été réalisée par Philips Lighting ;
 - les détails de l'application, de l'emplacement et du temps réel d'utilisation, et le nombre de cycles d'allumage.
 - L'Acheteur doit accorder au représentant de Philips Lighting l'accès sur site au Produit pour lequel l'Acheteur invoque la présente Politique de garantie et, à sa demande, envoyer tout Produit défectueux à Philips pour analyse.
 - L'Acheteur doit obtenir le consentement de Philips Lighting sur les spécifications de tout test qu'il envisage de mener pour déterminer si un Défaut existe.
 - Toute action en justice relative à une quelconque réclamation dans le cadre de la garantie doit être introduite dans un délai d'un (1) an à compter de la date de la réclamation.
 - Toute réclamation engagée ou introduite qui n'est pas conforme à la présente section est considérée comme nulle et non avenue.
- Les obligations de Philips Lighting dans le cadre de la garantie se limitent, au choix de Philips Lighting, dans un délai raisonnable, soit à réparer ou fournir un produit de remplacement pour le Produit défectueux, soit à créditer l'Acheteur du prix d'achat de celui-ci. Les réparations, les remplacements ou les recours ne prolongeront ni ne renouvelleront la Période de garantie applicable. Philips Lighting a le droit, à sa libre appréciation, de remplacer le(s) Produit(s) défectueux(s) couverts par la garantie par un Produit présentant des écarts mineurs dans la conception et/ou les spécifications qui n'affectent pas la fonctionnalité du Produit. L'Acheteur doit supporter les frais d'accès dans le cadre des mesures de réparation de Philips Lighting liées à la garantie, y compris le (dé)montage et/ou la (dés)installation, l'enlèvement et le remplacement de systèmes, de structures ou d'autres parties des installations de l'Acheteur, ainsi que la décontamination et la réinstallation des Produits (défectueux). Philips Lighting peut facturer à l'Acheteur les coûts raisonnables encourus par Philips Lighting relativement à un défaut présumé ou à un/des Produit(s) retourné(s) ne présentant aucun Défaut, y compris les frais de transport, de test et de manutention raisonnables.

4. Pas de garanties implicites ou autres

- La garantie et les recours contenus dans les conditions de la garantie limitée constituent les seules garanties données par Philips concernant les Produits, et sont données en lieu et place de toute autre garantie, implicite ou explicite, y compris mais sans s'y limiter, toute garantie de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, lesquelles garanties sont exclues par la présente.
- Les présentes conditions énoncent l'entière responsabilité et obligation de Philips vis-à-vis de l'Acheteur ainsi que le recours exclusif de celui-ci au titre d'un Produit défectueux ou non conforme fourni par Philips, que ces défauts reposent ou non sur une garantie non explicitement mentionnée dans les présentes conditions, sur un fondement délictuel, contractuel ou sur tout autre fondement juridique, même

si Philips a été informé ou a connaissance desdits défauts.

5. Restrictions et conditions

- Sauf accord contraire de Philips Lighting et de l'Acheteur par écrit, les obligations découlant de la garantie de Philips ne s'appliquent qu'aux Produits énumérés dans le tableau 1. Philips Lighting ne garantit aucun autre produit, produit tiers, produit de marque autre que Philips ni tout logiciel qui n'est pas intégré ou livré avec les Produits par Philips Lighting, ni tout logiciel qui fait l'objet de droits d'auteur appartenant à un tiers. En outre, Philips Lighting ne garantit pas que les Produits enfreignent ou non un brevet, une marque déposée, un droit d'auteur, un droit de conception ou d'autres droits de propriété intellectuelle détenus par un tiers, et, en ce qui concerne les droits d'un tiers, Philips Lighting ne transfère à l'Acheteur que le titre que Philips Lighting pourrait détenir, pourvu que Philips Lighting garantisser ne pas être réellement informé (ni raisonnablement avoir connaissance) d'une quelconque infraction au moment de l'acceptation de la commande de l'Acheteur. La Période de garantie des Produits personnalisés ou non standard est d'un (1) an. Philips Lighting ne fournit aucune garantie liée à un Défaut découlant des conceptions ou des spécifications fournies par l'Acheteur à Philips Lighting.
- Philips Lighting n'aura aucune obligation en vertu de la présente politique de garantie s'il s'avère que le Défaut présumé est survenu à la suite de l'une des causes suivantes :
 - Toute catastrophe naturelle et/ou autre cas de force majeure. En pareil cas, et dans les limites non prévues dans les Conditions générales, la Force majeure signifie et comprend toute circonstance ou événement hors du contrôle raisonnable de Philips Lighting, prévisible ou non au moment de l'accord, en conséquence de quoi Philips Lighting ne peut raisonnablement être tenu d'exécuter ses obligations, y compris la force majeure ou la non-exécution par des fournisseurs ou des sous-traitants de Philips Lighting ;
 - La foudre ;
 - Les conditions d'alimentation électrique, y compris les pics de tension, surtensions/sous-tensions et ondulations de courant liées à un système de gestion au-delà des limites spécifiées pour les Produits et de celles définies par les normes applicables (ex. : normes EN 50160) ;
 - Un câblage inadéquat, la non-exécution par (ou pour) Philips Lighting de l'installation ou la maintenance de Produits ;
 - Le non-respect des instructions ou directives d'installation, de fonctionnement, d'application, de maintenance ou environnementales prescrites par Philips Lighting, ou de tout autre document accompagnant les Produits, ou des normes ou codes de sécurité, de l'industrie et/ou électriques applicables ;
 - La non-utilisation des Produits aux fins pour lesquelles ils ont été conçus ;
 - L'exposition à des environnements corrosifs, une usure excessive, la foudre, la négligence, un manque d'entretien, un accident, un abus, un mauvais traitement, un usage impropre ou anormal des Produits ;

Politique de garantie

Conditions générales

- Toute tentative de réparation, de modification ou de transformation non autorisée par Philips Lighting par écrit ;
- L'utilisation de produits LED en ne tenant pas compte des instructions d'application concernant la pollution potentielle (VOIC) ou le nettoyage.

Politique de garantie

Extension de la garantie standard

Mettez à niveau votre garantie standard avec nos services du cycle de vie

Un système d'éclairage à la pointe de la technologie est un investissement précieux qui offre de nombreux avantages à votre entreprise. Pour protéger cet investissement, vous souhaitez tirer le meilleur parti de votre système le plus longtemps possible. C'est précisément ce que font les services du cycle de vie de Philips Lighting, qui aident les clients dans un large panel de segments de marché. Nous sommes bien conscients des exigences uniques de votre système d'éclairage, et nous pouvons non seulement résoudre rapidement les problèmes de maintenance, mais aussi éviter leur apparition. Nous pouvons vous assurer que votre système maintient le niveau de performance dont vous avez besoin pendant une période prolongée et, par conséquent, nous poussons le cycle de vie du système à son maximum.

Cycle de vie

Notre programme flexible de services du cycle de vie offre un fonctionnement du système d'éclairage garanti et sans tracas, qui dépasse la durée de vie du produit. Nous avons conçu des packages regroupant nos services de sorte que vous puissiez avoir la liberté de choisir le niveau de service qui convient le mieux à vos besoins pour protéger votre investissement, assurer un fonctionnement sans tracas et répondre aux objectifs de votre entreprise. Les packages regroupant les services comprennent :

1. Une boutique tout-en-un pour la livraison clé en main, les pièces de maintenance et la réparation.
2. Un devis pour l'installation et la maintenance.
3. Des pièces de rechange gratuites pour chaque défaillance pour toute la durée de la garantie étendue.

4. Une assistance pendant les heures de bureau.
5. Des pièces de rechange du site à l'emplacement choisi par le client.
6. La livraison accélérée des pièces critiques.
7. La maintenance corrective exécutée conformément à l'accord de niveau de service.
8. Une prise en charge à distance via des contrôles en réseau, le cas échéant.

Service de garantie étendue

Vous pouvez également opter pour notre service de garantie étendue, qui est une option plus simple de notre package regroupant les services du cycle de vie. Avec la garantie étendue, vous pouvez choisir une période de garantie flexible selon les exigences de vos projets sur le système complet. Le service de garantie étendue comprend :

1. Des pièces de rechange gratuites pour chaque défaillance pour toute la durée de la garantie étendue.
2. Une assistance pendant les heures de bureau.

Grâce à nos services du cycle de vie, nous proposons à nos clients un vaste choix de contrats d'entretien couvrant tous les aspects garants de performances rentables et durables ainsi que de votre tranquillité d'esprit. Avec les différentes options, vous créez votre propre équilibre en sélectionnant le package qui convient le mieux à vos besoins.

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter votre représentant Philips ou visiter notre site Web www.philips.com/lightinglifecycleservices