

# Jamstvena politika

## Politika za vanjska profesionalna rasvjetna tijela

Rasvjeta ima puno više funkcija od pukog osvjetljavanja i pokazivanja puta. Ona pospješuje oblik i funkciju, unapređuje sigurnost i zaštitu te stvara fleksibilne i privlačne prostore koji se prilagođavaju raznolikim zadacima i publici. Ulaganje u inovativna rješenja koja nudi Philips rasvjeta najbolji je način da u miru uživate u svemu što vam svjetlo nudi. Zadovoljstvo korisnika apsolutni je prioritet za Philips rasvjetu.

Ovim se dokumentom definira jamstvena politika organizacije Philips (prodaja) (u daljnjem tekstu: Philips) od koje vi (u daljnjem tekstu: Kupac) kupujete svoja profesionalna rasvjetna tijela. Ova je politika važeća samo za profesionalna rasvjetna tijela marke Philips (u daljnjem tekstu: Proizvodi) kupljena od svibnja 2017. u Europi (isključujući Rusiju i Tursku).

Ovu se Jamstvenu politiku tumači zajedno s Uvjetima komercijalne prodaje tvrtke Philips Lighting koji su trenutno na snazi ili drugim sličnim uvjetima prema dogovoru između tvrtke Philips Lighting i Kupca, uključujući zasebne ugovore o uslugama ili prodaji (u daljnjem tekstu: Uvjeti). Osim ako nije drugačije određeno u ovoj Jamstvenoj politici, svi pojmovi definirani ili upotrijebljeni u Uvjetima, a koji se odnose na ovu Jamstvenu politiku imaju (u tumačenju Uvjeta) isto značenje kao u ovom dokumentu. U svim drugim aspektima Uvjeti ostaju nepromijenjeni i na snazi. U slučaju nesuglasja između ove Jamstvene politike i Uvjeta u odnosu na Proizvode, prednost ima ova Jamstvena politika. Podložno (svim iznimkama, ograničenjima i uvjetima kako je navedeno u) Uvjetima i ovoj Jamstvenoj politici, tvrtka Philips Lighting jamči Kupcu da će Proizvodi biti bez nedostataka tijekom razdoblja ograničenog jamstva navedenog u tablici 1 u nastavku (u daljnjem tekstu: jamstveno razdoblje). U svrhu ove Jamstvene politike pojam „kvar“ (ili izraz „neispravan proizvod“) znači da Proizvod ima nedostatak u materijalu ili izradi koji uzrokuje da Proizvod u velikoj mjeri ne radi u skladu s utvrđenim specifikacijama.

### A. Trajanje jamstva

Prema odredbama definiranim u uvjetima jamstva kako je definirano u ovoj Jamstvenoj politici, Kupac prima jamstvo tijekom važećeg razdoblja iskazanog kao što je opisano odjeljku n B ove Jamstvene politike. Provjerite kod svog lokalnog predstavnika tvrtke Philips kategorizaciju proizvoda prema jamstvenom razredu.

### Pregled Programa standardnog jamstva (Tablica 1)

|   |  |
|---|--|
| 5 | Svi ostali LED   |
| 3 | Proizvodi linije CoreLine*<br>Proizvodi Ledinaire (s >=25 000 sati vijek trajanja)<br>AmphiLux, Bobek LED, DecoScene LED Accent, FWC LED, Libra LED, QVF LED, Smart Bollard LED, StreetSaver gen2, StreetStar, Thema T2 LED, Uplight LED (APR) |
| 1 | Svi KONVENCIONALNI Proizvodi   |

\* Dvije dodatne godine jamstva nakon registracije

\*\* Uz izuzetak;

- ArenaVision LED gen2 gdje se jamstveno razdoblje temelji na vremenu rada on najviše 1000 sati/godinu

- Rasvjetnih tijela za tunele i pothodnike gdje jamstveno razdoblje nema ograničenja u broju godišnjih radnih sati

\*\*\* Za najnovije vrijednosti koje se odnose na radnu temperaturu pogledajte naš [globalni e-katalog](#).

Za katalog se uvijek smatra da sadrži najnovije informacije za koje se jamstvena politika veže.

### C. Dodatni uvjeti (koji nisu sveobuhvatni)

· Ovo je jamstvo važeće samo za proizvode koji se prodaju u Europi (isključujući Rusiju i Tursku). U ostalim se regijama

Ova vam diferencijacija daje slobodu odabira rješenja koje najbolje odgovara vašim potrebama kada kupujete proizvod iz našeg vrlo velikog portfelja.

### B. Vanjska rasvjeta za posebne uvjete

- Ovo je jamstvo važeće za sva vanjska profesionalna rasvjetna tijela. (Uz izuzetak portfelja Color Kinetics. Za dodatne informacije o uvjetima i jamstvenoj politici portfelja Color Kinetics slijedite poveznicu u nastavku <http://www.colorkinetics.com/ls/howtobuy/terms/>).
- Jamstveno razdoblje započinje na dan izdavanja računa.
- Temelji se na vremenu rada od najviše 4.200 sati/godinu.\*\*
- Jamstvo je važeće za proizvode uz maksimalnu temperaturu okoline od +35°C.\*\*\*
- Jamstveno razdoblje ne vrijedi kada/ako osoblje/partneri koje nemaju ovlaštenje tvrtke Philips izmijene osnovne postavke proizvoda i/ili ako se upotrebljava alat koji nema ovlaštenje tvrtke Philips.
- Prigušivanje i primjena mrežnih kontrolnih sustava nemaju utjecaja na jamstveno razdoblje.
- Korisnik u pravilu prima navedeno „standardno jamstvo“. Na zahtjev je moguće dogovoriti paket doživotnih usluga nakon evaluacije specifičnih uvjeta primjene.
- Jamstvo je važeće samo kada se Proizvodom ispravno rukuje, kada ga se instalira i održava u skladu s uputama navedenim u uputama za montažu proizvoda te uzimajući u obzir specifične tolerancije toka i jačine sustava, kao što je navedeno u dokumentaciji proizvoda dostupnoj na mrežnoj stranici tvrtke Philips.
- Zahtjev se odobrava kao važeći tek kada je korisni vijek rasvjetnog tijela ispod L80B10 tijekom jamstvenog razdoblja rasvjetnog tijela.
- Za rasvjetna tijela koja se instaliraju na udaljenosti od 5 km od morske obale korozija rasvjetnih tijela (obojane površine) uključena je u jamstvo samo ako su navedena rasvjetna tijela tretirana bojom otpornom na morsku sol (eng. Marine Salt Painting – MSP).
- Kupac se ne smije oslanjati na nikakve druge informacije ili dokumentaciju.

· mogu primjenjivati drugi uvjeti.

· Proizvodi su instalirani na ispravan način te se njima rukuje u skladu s uputama proizvođača.

· Vodi se odgovarajuća evidencija rada Proizvoda, a tvrtki Philips omogućen je njezin pregled.

· Predstavniku tvrtke Philips omogućen je pristup neispravnim Proizvodima. Ukoliko dođe do sumnje u

# PHILIPS

# Jamstvena politika

## Uvjeti

funkcionalnost Proizvoda ili drugih dijelova, predstavnik ima pravo pozvati predstavnike proizvođača da ocjene sustav rasvjete.

- Proizvodi su kupljeni izravno od organizacije Philips (prodaja).
- Dokaz o kupovini Proizvoda dostupan je tvrtki Philips u svrhu pregleda.
- Ovim jamstvom nisu obuhvaćeni troškovi rada koji se odnose na (de)instalaciju Proizvoda.

### Ograničeno jamstvo

- Jamstvo kako je ovdje opisano važeće je samo za rasvjetne proizvode marke Philips koje prodaje tvrtka Philips Lighting na teritoriju Europe, ne uključujući Rusiju i Tursku (u daljnjem tekstu: Proizvod). Jamstvo je važeće samo za strane koje proizvode kupuju izravno od tvrtke Philips (u daljnjem tekstu: Kupac). Philips jamči da će svi Proizvodi biti bez nedostataka u materijalu i izradi. Navedeno će jamstvo važiti tijekom razdoblja navedenog u važećoj jamstvenoj politici za Proizvode iz vašeg ugovora o prodaji. Ako Proizvod ne funkcionira u skladu s ovim jamstvom, Philips će osigurati besplatnu zamjenu neispravnog Proizvoda koji podliježe važećoj jamstvenoj politici i uvjetima ograničenog jamstva koji su navedeni u nastavku.

### 2. Uvjeti

- Jamstvo tvrtke Philips vrijedi samo za Kupca. Ako Kupac vrati bilo koji od Proizvoda obuhvaćenih ovim jamstvom u skladu s 3. odjeljkom i unutar važećeg jamstvenog razdoblja navedenog u jamstvenoj politici te ako nakon pregleda Philips utvrdi na zadovoljavajući način da navedeni Proizvod nije ispunio uvjete ovog jamstva, Philips će, po svom izboru, popraviti ili zamijeniti Proizvod ili njegov neispravni dio, ili izvršiti Kupcu povrat u iznosu kupovne cijene. U svrhu jasnoće izraz „popraviti ili zamijeniti Proizvod ili njegov neispravni dio“ ne uključuje nikakve aktivnosti uklanjanja ili ponovne instalacije, troškove ili izdatke, uključujući bez ograničenja, troškove rada.
- Ako se Philips odluči zamijeniti Proizvod, a to nije moguće učiniti jer se Proizvod prestao proizvoditi ili nije dostupan, Philips može izvršiti povrat sredstava Kupcu ili zamijeniti Proizvod sličnim proizvodom (koji može imati mala odstupanja u dizajnu i specifikaciji proizvoda).
- Zastupnici, distributeri ili trgovci nisu ovlašteni mijenjati, modificirati ili proširivati uvjete ograničenog jamstva u ime tvrtke Philips u bilo kojem pogledu.
- Ovo je ograničeno jamstvo važeće samo ako je Proizvod ispravno priključen i instaliran te kada radi uz vrijednosti električne energije, radni raspon i uvjete u okolini kao što je navedeno u specifikacijama, smjernicama za primjenu, normama IEC ili drugim popratnim dokumentima Proizvoda. Ako je Proizvod

neispravan ili ne radi u skladu sa specifikacijama, Kupac je o tome dužan obavijestiti tvrtku Philips u pisanom obliku.

- Tvrtka Philips pomoći će u tehničkom rješavanju problema. Proizvodi trećih strana koje prodaje tvrtka Philips nisu obuhvaćeni ovim jamstvom, osim kako je označeno u odjeljku 5.
- Ovo se jamstvo ne primjenjuje na štete ili nefunkcioniranje koje je posljedica više sile, zlorabotrebne, pogrešne upotrebe, nepravilne upotrebe ili upotrebe koja predstavlja povredu svih važećih normi, kodeksa ili uputa za upotrebu, uključujući bez ograničenja, one koji su sadržani u najnovijim sigurnosnim i industrijskim normama i/ili standardima za električne instalacije za odgovarajuću(e) regiju(e).
- Ovo će jamstvo biti ništavno u slučaju popravaka i izmjena Proizvoda koje tvrtka Philips nije propisno ovlastila u pisanom obliku bez obzira na osobu koja je navedene popravke izvršila. Datum proizvodnje proizvoda mora biti jasno čitljiv. Philips zadržava pravo donošenja konačne odluke o valjanosti zahtjeva za aktivaciju jamstva.
- Na zahtjev tvrtke Philips neusklađeni ili neispravni Proizvodi prelaze u vlasništvo tvrtke Philips neposredno nakon njihove zamjene.

### 3. Zahtjevi za aktivaciju jamstva

Osim ako tvrtka Philips Lighting ne odredi drugačije, jamstveno razdoblje započinje na dan izdavanja računa za dotični Proizvod, a nakon fazne isporuke sa ili bez naknade.

- Tvrtka Philips Lighting na temelju ove Jamstvene politike nema nikakve obveze ako Kupac krši svoju obvezu plaćanja iz Uvjeta.
- Kako bi stekao pravo na važeći zahtjev na temelju jamstva, Kupac je dužan bez odlaganja obavijestiti tvrtku Philips Lighting u pisanom obliku o svakom navodno neispravnom Proizvodu prije isteka jamstvenog razdoblja za navedeni Proizvod. Nadalje, obveze tvrtke Philips Lighting na temelju ove Jamstvene politike podliježu sljedećim uvjetima:
  - Kupac će čuvati dokaz o kupovini dostupnim u svrhu pregleda;
  - Kupac će podnositi zahtjeve na temelju ove Jamstvene politike tvrtke Philips Lighting bez odlaganja, a najkasnije trideset (30) dana nakon utvrđivanja nedostataka te će tvrtki Philips Lighting (ili njezinim predstavnicima) staviti na raspolaganje odgovarajuću evidenciju rada Proizvoda uz osiguravanje najmanje sljedećih informacija o Proizvodu:
    - naziv i/ili broj tipa Proizvoda;
    - pojediniosti o (navodnom) kvaru, uključujući broj i postotak kvarova i oznake datuma kvara prema potrebi;
    - datum računa i datum instalacije Proizvoda, ako je instalaciju izvršila tvrtka Philips Lighting; i
    - pojediniosti o primjeni, lokaciji, stvarnom broju radnih sati i broju ciklusa uključivanja.
  - Kupac je dužan osigurati predstavniku tvrtke Philips Lighting pristup na lokaciji Proizvodu na koji se ova Jamstvena politika na koju se Kupac poziva odnosi te, na zahtjev, poslati sve navodno neispravne Proizvode tvrtki Philips na analizu.
  - Kupac će od tvrtke Philips Lighting dobiti suglasnost za specifikacije svih ispitivanja koje planira provesti kako bi se utvrdilo postojanje kvara.
  - Svi sudski postupci koji se odnose na zahtjeve na temelju jamstva moraju biti predani u roku od jedne (1) godine od datuma zahtjeva.
  - Svi zahtjevi koji su nisu podneseni ili predani u skladu s ovim odjeljkom smatrat će se ništavnima. ili sredstva za otklanjanje nedostataka ne produžuju i ne obnavljaju važeće jamstveno razdoblje. Tvrtka Philips Lighting ima pravo po svom izboru zamijeniti neispravni(e) Proizvod(e) obuhvaćene jamstvom proizvodom koji ima mala odstupanja u dizajnu i/ili specifikacijama koja ne utječu na funkcionalnost Proizvoda. Kupac snosi troškove pristupa u svrhu

- Obveze tvrtke Philips Lighting ograničene su u jamstvenom razdoblju, po izboru tvrtke Philips Lighting, ili na popravak ili zamjenu neispravnog Proizvoda unutar prihvatljivog roka ili na odgovarajuću nadoknadu njegove kupovne cijene. Popravci, zamjene

# PHILIPS

# Jamstvena politika

## Uvjeti

otklanjanja nedostataka pod jamstvom koje vrši tvrtka Philips Lighting, uključujući (de)montažu i/ili (de)instalaciju, uklanjanje i zamjenu sustava, struktura ili drugih dijelova Kupčevih prostora, dekontaminaciju i ponovnu instalaciju (neispravnih) Proizvoda. Tvrtka Philips Lighting ima pravo naplatiti Kupcu opravdane troškove koji se pojave tvrtki Philips Lighting u vezi s navodnim kvarom ili vraćenim Proizvodima za koje se utvrdi da nisu neispravni, uključujući opravdane troškove prijevoza, ispitivanja i obrade.

#### 4. Nepostojanje implicitnih i drugih jamstava

- Jamstvo i sredstva za otklanjanje nedostataka u pogledu ograničenog jamstva jedina su jamstva koja daje tvrtka Philips koja se odnose na Proizvode te ih se daje umjesto svih drugih jamstava, bilo eksplicitnih ili implicitnih, uključujući bez ograničenja jamstva koja se odnose na mogućnost tržišnog plasmana ili prikladnosti za određenu svrhu kojih se ovime odriče.
- Ovi uvjeti izjave su potpune odgovornosti i obveze tvrtke Philips prema Kupcu te jedinstveno i isključivo Kupčevo sredstvo za otklanjanje nedostataka u vezi s neispravnim i neusklađenim Proizvodima koje Kupcu osigurava tvrtka Philips, bez obzira temelje li se navedena oštećenja na nekom jamstvu koje nije eksplicitno navedeno u ovim uvjetima, šteti, ugovoru ili bilo kakvoj drugoj pravnoj teoriji, čak i ako je tvrtka Philips bila upozorena na ta oštećenja ili ako je znala za njih.

#### 5. Ograničenja i uvjeti

- Osim ako tvrtka Philips Lighting i Kupac ne dogovore drugačije u pisanom obliku, obveze tvrtke Philips na temelju jamstva primjenjuju se isključivo na Proizvode navedene u tablici 1. Tvrtka Philips Lighting ne daje jamstvo za druge proizvode, proizvode trećih strana, proizvode koji nisu marke Philips ili softver koji nije uključen u Proizvode tvrtke Philips Lighting ili isporučen s njima, ili softver koji podliježe autorskim pravima koja su u vlasništvu treće strane. K tomu tvrtka Philips Lighting ne jamči da se Proizvodima ne krše patentna prava, prava na robni žig, autorska prava, prava na dizajn ili druga prava intelektualnog vlasništva trećih osoba te u odnosu na prava trećih osoba tvrtka Philips Lighting prenosi samo onaj dio vlasništva na Kupca koji je potreban, pod uvjetom da tvrtka Philips Lighting jamči da u trenutku prihvaćanja Kupčeve narudžbe nije znala (niti bi opravdano trebala znati) za bilo kakvu povredu navedenih prava. Jamstveno razdoblje za prilagođene ili nestandardne Proizvode je jedna (1) godina. Tvrtka Philips Lighting ne daje nikakva jamstva koja se odnose na kvarove koji proizlaze iz dizajna ili specifikacija koje je Kupac pružio tvrtki Philips Lighting.
- Tvrtka Philips Lighting na temelju ove Jamstvene politike nema nikakve obveze ako se utvrdi da je do navodnog kvara došlo uslijed:
  - prirodnih sila i/ili drugih događaja više sile. U slučaju i u mjeri u kojoj to nije definirano Uvjetima, pojam viša sila znači i uključuje sve okolnosti ili pojave izvan razumne kontrole tvrtke Philips Lighting – bez obzira jesu li predvidive u trenutku potpisivanja ugovora – kao rezultat kojih se od tvrtke Philips Lighting ne može razumno zahtijevati ispunjavanje obveza, uključujući višu silu ili neizvršavanje obveza od strane dobavljača ili podizvođača tvrtke Philips Lighting;
  - udara groma;
  - uvjeta opskrbe električnom energijom, uključujući vršne vrijednosti opskrbe, prenapon/podnapon i sustave kontrole struje mrežkanja (eng. ripple current) koje su izvan navedenih graničnih vrijednosti za proizvode i onih utvrđenih ili definiranih odgovarajućim normama nabave za Proizvod (npr. norme EN 50160);
  - neispravnog priključivanja i instalacije ili izostanka održavanja Proizvoda od strane tvrtke Philips Lighting (ili za Philips Lighting);
  - nepridržavanja uputa ili smjernica za instalaciju, rad, primjenu, održavanje, odnosno uputa ili smjernica za zaštitu okoliša koje propisuje tvrtka Philips Lighting ili drugih popratnih dokumenata Proizvoda ili važećih sigurnosnih, industrijskih normi ili kodeksa i/ili normi ili kodeksa za električne instalacije;
  - propusta da se Proizvodi upotrebljavaju u svrhe za koje su dizajnirani;
  - izloženosti korozivnim okruženjima, prekomjernom habanju, udaru groma, nemaru, nebrizi, nezgodama, zloupotrebi, pogrešne potrebe, nepravilne ili neuobičajene upotrebe Proizvoda;
  - pokušaja popravka, izmjene ili modifikacije koje tvrtka Philips Lighting nije ovlastila u pisanom obliku;
  - upotrebe LED proizvoda bez uzimanja u obzir uputa za primjenu koje se odnose na potencijalno zagađenje (VOIC) ili čišćenje.

# Jamstvena politika

## Prošireno standardno jamstvo

---

### Nadogradite svoje standardno jamstvo našim doživotnim uslugama (eng. Lifecycle Services)

Vrhunski ustav rasvjete vrijedno je ulaganje koje pruža brojne pogodnosti vašem poslovanju. Kako biste zaštitili navedeno ulaganje želite najbolje od svog sustava i želite to što duže. Upravo se to pomaže ostvariti kupcima u velikom broju tržišnih segmenata pomoću doživotnih usluga tvrtke Philips Lighting. Itekako smo svjesni jedinstvenih zahtjeva vašeg sustava rasvjete i ne samo da možemo brzo riješiti probleme u vezi s održavanjem, nego često uopće sprječavamo njihovo pojavljivanje. Možemo osigurati da vaš sustav održi razinu učinkovitosti koja vam je potrebna tijekom dužeg vremenskog razdoblja te da na taj način maksimalno produžimo njegov životni ciklus.

### Paket doživotnih usluga

Naš fleksibilni program doživotnih usluga nudi zajamčeni rad sustava rasvjete bez poteškoća koji premašuje životni vijek proizvoda. Dizajnirali smo pakete usluga koji vam omogućuje slobodu izbora razine usluge koja najbolje odgovara vašim potrebama za zaštitom ulaganja, osigurava rad bez poteškoća i ispunjava vaše poslovne svrhe i ciljeve. Paket usluga uključuje:

1. uslugu „sve na jednom mjestu“ za isporuku gotovih rješenja, dijelove za održavanje i popravak.
2. predvidive troškove instalacije i održavanja.
3. besplatne zamjenske dijelove za svaki kvar tijekom trajanja produženog jamstva.
4. službu za korisničku podršku tijekom radnog vremena.
5. zamjenske dijelove na lokaciji prema izboru kupca.
6. ubranu isporuku kritičnih dijelova.
7. korektivno održavanje koje se vrši u skladu s ugovorom o razini usluge.
8. podršku na daljinu putem mrežnih kontrola prema potrebi.

### Usluga produženog jamstva

Možete se odlučiti za našu uslugu produženog jamstva koja čini jednostavnu opciju našeg paketa doživotnih usluga. Uz produženo jamstvo možete se odlučiti za fleksibilno jamstveno razdoblje u skladu sa zahtjevima koje projekt postavlja za cjelokupni sustav. Usluga produženog jamstva uključuje:

1. besplatne zamjenske dijelove za svaki kvar tijekom trajanja produženog jamstva.
2. službu za korisničku podršku tijekom radnog vremena.

Pomoću naših fleksibilnih doživotnih usluga omogućujemo korisnicima čitav niz ugovora koji se odnose na usluge usluge održavanja projekta, a koji obuhvaćaju sve aspekte neophodne kako bi se zajamčio dugotrajan i troškovno učinkovit rad bez poteškoća. Različitim opcijama kreirate vlastitu ravnotežu odabirom paketa koji najbolje odgovara vašim potrebama.

Za dodatne informacije obratite se svom predstavniku tvrtke Philips ili posjetite našu mrežnu stranicu [www.philips.com/lightinglifecycleservices](http://www.philips.com/lightinglifecycleservices)