

# Politique de garantie

## Politique applicable aux luminaires professionnels d'extérieur

L'intérêt de l'éclairage va bien au-delà des besoins d'illumination et de signalisation. L'éclairage met en valeur les formes et les fonctions, il améliore la sécurité et crée des espaces flexibles et accueillants qui s'adaptent à tous les usages et tous les publics. Investir dans les solutions d'éclairage innovantes Philips Lighting représente le meilleur moyen pour profiter de tout ce que la lumière peut offrir, en toute sérénité. La satisfaction du client est la première des priorités pour Philips Lighting.

Le présent document expose la politique de garantie de la société Philips, ci-après dénommée « Philips », auprès de laquelle vous, ou « l'acheteur », achetez vos luminaires professionnels. La présente politique s'applique uniquement aux luminaires professionnels de la marque Philips (les « Produits ») achetés à partir du mois de mai 2017 en Europe (à l'exception de la Russie et de la Turquie).

La présente politique de garantie doit être lue conjointement aux conditions générales de vente de Philips Lighting en vigueur et de toute autre modalité d'achat convenue entre Philips Lighting et l'acheteur, services supplémentaires et contrat de vente (« conditions et modalités de vente ») inclus. Sans précision ajoutée dans le présent document, tout terme ou toute expression défini ou utilisé dans les conditions et modalités de vente et relatif à la présente politique de garantie disposent du même sens que celui-ci utilisé dans le présent document. Dans tous les autres cas, les conditions et modalités de vente restent inchangées et pleinement applicables. En cas de conflit relatif aux produits entre la présente politique de garantie et les conditions et modalités de vente, la politique de garantie prévaut sur les conditions et modalités de vente.

Sous réserve du respect des conditions et modalités de vente et de la présente politique de garantie, Philips Lighting garantit à l'acheteur que les produits sont exempts de défauts pour la période de garantie limitée indiquée ci-dessous dans le tableau 1 (« Période de garantie »). Dans le cadre de la présente politique de garantie, un « défaut » (ou « produit défectueux ») signifie qu'un produit présente un défaut de matériel ou de fabrication qui l'empêche de se conformer aux caractéristiques de performance entendues.

### A. Période de garantie

Sous réserve des conditions énoncées ci-après dans les conditions et modalités de garantie, l'acheteur bénéficie d'une garantie pendant toute la période en vigueur, comme l'indique la section B ci-dessous. \* Veuillez vérifier la catégorie du produit et sa classe de garantie auprès de votre représentant Philips local. Cette distinction vous permet de choisir et d'acheter en toute

liberté la solution la plus adaptée à vos besoins dans notre très vaste catalogue de produits.

### B. Conditions spéciales des dispositifs d'éclairage extérieurs

Cette garantie s'applique à tous les luminaires professionnels d'extérieur (à l'exception du catalogue Color Kinetics. Pour plus de renseignements sur les conditions et modalités de la politique de garantie du catalogue Color Kinetics, rendez-vous à l'adresse suivante :

<http://www.colorkinetics.com/ls/howtobuy/terms/>).

La période de garantie débute à compter de la date de facturation.

La période de garantie repose sur une utilisation annuelle maximale de 4 200 heures (à l'exception d'ArenaVision LED gen2, dont la période de garantie repose sur une utilisation annuelle maximale de 1 000 heures).

La présente garantie est valable uniquement pour les produits placés dans un environnement dont la température ambiante ne dépasse pas 35°C.

La période de garantie n'est plus valable si les paramètres du driver du produit sont modifiés par du personnel ou un partenaire non accrédité par Philips et/ou en cas d'utilisation d'outils non autorisés par Philips.

La gradation et l'utilisation de systèmes de contrôle n'influent aucunement la période de garantie.

Par défaut, l'acheteur bénéficie de la garantie standard. Sur demande et après évaluation des conditions d'application spécifiques, il peut être convenu d'ajouter un package de services de cycle de vie.

La présente garantie ne s'applique que si le produit est convenablement manipulé, installé, qu'il fait l'objet d'une maintenance conforme aux instructions fournies par Philips dans le guide de montage du produit, et que les tolérances spécifiques en matière de puissance de flux et de système sont respectées, tel que mentionné dans la documentation du produit disponible sur le site Web de Philips.

Une réclamation valable n'est approuvée que si la durée de vie utile du luminaire est inférieure à L80B10 pendant la période de garantie du luminaire.

En ce qui concerne les luminaires installés à moins de cinq kilomètres du bord de mer, la corrosion des luminaires (sur les zones peintes) n'est comprise dans la garantie que si les luminaires sont traités avec de la peinture anticorrosion saline (MSP ou Marine Salt Painting).

L'acheteur ne doit s'appuyer sur aucune autre information ni aucun autre document.

### Présentation générale du programme de garantie standard (Tableau 1)

5	Tous les autres produits
3	Produits CoreLine* Produits Ledinaire (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, Thema T2 LED, Uplight LED
1	Tous les produits CLASSISQUES

\* Deux années de garantie supplémentaires lors de l'enregistrement de votre achat

**PHILIPS**

# Politique de garantie

## Conditions générales

### C. Conditions supplémentaires (liste non exhaustive)

La présente garantie est valable uniquement pour les produits vendus en Europe (à l'exception de la Russie et de la Turquie). Pour les autres régions, des conditions différentes peuvent s'appliquer.

Les produits ont été convenablement installés et utilisés, conformément aux instructions du fabricant.

Des archives pertinentes, relatives à l'historique d'utilisation ont été conservées et peuvent être consultées par Philips. Un représentant de Philips a accès aux produits défectueux. Si les produits ou d'autres pièces se révèlent douteux, le représentant a le droit de solliciter l'aide d'autres représentants des fabricants dans le but d'examiner les systèmes d'éclairage.

Les produits ont été achetés directement auprès d'une société commerciale Philips.

La preuve d'achat du produit peut être fournie à Philips.

Les frais relatifs à la main d'œuvre pour l'installation et la désinstallation des produits ne sont pas couverts par la présente garantie.

### 1. Limites de garantie

La présente garantie s'applique uniquement aux produits d'éclairage de la marque Philips vendus par Philips Lighting sur le territoire européen, à l'exception de la Russie et de la Turquie (ci-après dénommés « le produit »). La présente garantie s'applique uniquement au bénéfice du client ayant effectué l'achat des produits directement auprès de Philips (ci-après dénommé « l'acheteur »). Philips garantit chaque produit contre tout défaut de matériau et de fabrication. La garantie susmentionnée est valable pendant la durée indiquée dans la politique de garantie applicable aux produits mentionnés dans votre contrat de vente. Si un produit ne fonctionne pas conformément à la présente garantie, Philips remplacera gratuitement le produit défectueux sous réserve du respect des conditions de la politique de garantie applicable, ainsi que des conditions des limites de garantie énoncées ci-après.

### 2. Conditions générales

La garantie de Philips s'applique uniquement à l'acheteur. Si l'acheteur renvoie un produit couvert par la présente garantie en vertu de la section 3 au cours de la période de garantie applicable énoncée dans la politique de garantie, Philips effectuera un contrôle pour déterminer, à sa seule appréciation, si le produit ne satisfait pas aux conditions de garantie. Suite à cela, Philips, à son entière discrétion, procédera à la réparation ou au remplacement du produit ou de la pièce défectueuse, ou au remboursement du produit au prix d'achat auprès de l'acheteur.

Dans un souci de clarté, « la réparation ou [le] remplacement du produit ou de la pièce défectueuse » n'inclut pas les frais, dépenses et opérations de désinstallation et de réinstallation, notamment, mais sans s'y limiter, les coûts relatifs à la 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, la société se réserve le droit de rembourser l'acheteur ou de remplacer le produit par un produit similaire (dont la conception et les spécifications pourront légèrement différer).

Aucun agent, distributeur ou concessionnaire n'est autorisé à changer, modifier ou étendre les conditions des présentes limites de garantie au nom de Philips, et ce, de quelque manière que ce soit.

Les présentes limites de garantie s'appliquent uniquement lorsque le produit a été convenablement connecté, installé et utilisé dans le respect des critères de valeurs électriques, de conditions d'utilisation et de conditions environnementales figurant dans les spécifications, les directives d'application, les normes CEI ou tout autre document accompagnant les produits. Si un produit s'avère défectueux ou si son fonctionnement ne respecte pas les spécifications techniques

mentionnées par Philips, l'acheteur doit en avertir Philips par écrit.

Philips facilitera la résolution technique des problèmes. Les produits tiers vendus par Philips ne sont pas couverts par la présente garantie, sauf comme indiqué à la section 5.

La présente garantie ne s'applique pas aux dommages ou défauts de fonctionnement résultant des cas de force majeure, d'abus, de mauvais usage, d'usage anormal, ou bien d'usage contraire aux normes, codes ou instructions applicables, y compris, mais sans pour autant s'y limiter, ceux figurant dans les dernières réglementations sectorielles, électriques et/ou de sécurité applicables dans les régions concernées.

La présente garantie sera nulle et non avenue si des réparations ou modifications sont effectuées sur le produit sans autorisation écrite préalable de la part de 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 relative à la garantie.

À la demande de Philips, les produits défectueux ou non conformes deviendront propriété de Philips à l'issue de leur remplacement.

### 3. Réclamations au titre de la garantie

Sauf stipulation contraire de Philips Lighting, la période de garantie débute à la date de facturation du produit concerné une fois sa livraison, avec ou sans mise en service, effectuée.

En cas de défaut de paiement de la part de l'acheteur, la présente garantie ne peut en aucun cas contraindre Philips Lighting à effectuer une quelconque action.

Pour profiter d'une réclamation valide sous garantie, l'acheteur doit aviser par écrit Philips Lighting de tout produit défectueux avant expiration de la période de garantie dudit produit. En outre, les obligations de Philips Lighting en vertu de la présente politique de garantie sont assujetties aux conditions suivantes :

- L'acheteur doit conserver la preuve d'achat du produit disponible pour toute inspection ;
- Les réclamations faites à Philips Lighting et couvertes en vertu de cette politique de garantie doivent être présentées rapidement par l'acheteur et au plus tard trente (30) jours après leur découverte. L'acheteur doit mettre à disposition de Philips Lighting (ou des représentants de la société) des informations pertinentes sur l'historique d'exploitation du produit, à savoir, au minimum :
  - le nom et/ou le numéro de référence du produit ;
  - des informations sur l'anomalie (présumée), nombre et pourcentage de pannes inclus, et code dateur de panne, si disponible ;
  - la date de facturation et la date d'installation du produit, si réalisée par Philips Lighting ;
  - les informations relatives à l'utilisation, l'emplacement, le nombre d'heures de fonctionnement et le nombre de cycles de commutation.
- L'acheteur doit accorder à Philips Lighting un accès sur site au produit pour lequel cette politique de garantie est invoquée et, sur demande, envoyer tout produit présumé défectueux à Philips pour analyse.
- L'acheteur doit obtenir le consentement de Philips Lighting vis-à-vis de toutes les caractéristiques d'un essai qu'il envisage de mener pour déterminer l'existence d'une anomalie.
- Toute action relative à une réclamation au titre de la garantie doit être initiée dans un délai d'un (1) an à compter de la date de réclamation
- Toute réclamation déposée ou enregistrée et non conforme à la présente section est nulle et non avenue. Les obligations de Philips Lighting en vertu de la présente garantie sont limitées, au choix de Philips Lighting, dans un délai raisonnable, à la réparation du produit défectueux, à la fourniture d'un produit de

# Politique de garantie

## Conditions générales

remplacement ou à un crédit dont le montant s'élève au prix d'achat dudit produit. Les réparations, les remplacements ou les corrections ne prolongent ni ne renouvellent la période de garantie applicable. Philips Lighting a le droit de remplacer le ou les produits défectueux couverts par la garantie par un produit présentant des différences mineures dans la conception et/ou les spécifications sans toutefois affecter les fonctions du produit. L'acheteur doit supporter les frais d'accès à des fins d'activités de correction réalisées par Philips Lighting, y compris le montage/démontage et/ou l'installation/désinstallation, le retrait et le remplacement des systèmes, structures et autres pièces de l'infrastructure de l'acheteur, la décontamination et la réinstallation du ou des produits défectueux. Philips Lighting peut facturer à l'acheteur les coûts raisonnables encourus par la société relatifs à une anomalie présumée ou un produit retourné qui ne se révélerait pas être défectueux, y compris pour les frais de transport, d'essais et de manutention.

#### 4. Aucune garantie tacite ou de toute autre nature

Les droits et recours stipulés dans la présente garantie limitée constituent les seules garanties conférées par Philips concernant les produits. Ils remplacent toutes les autres garanties, explicites ou implicites, y compris, mais sans pour autant s'y limiter, les garanties concernant la valeur marchande ou la conformité à une utilisation spécifique ; garanties qui sont par la présente expressément rejetées.

Les présentes conditions générales précisent l'intégralité des responsabilités et obligations de Philips envers l'acheteur, ainsi que le seul et unique recours de l'acheteur en cas de défectuosité ou de non-conformité avérée sur les produits fournis à l'acheteur par Philips, que ces dommages soient liés ou non à toute garantie ne figurant pas explicitement dans les présentes conditions générales, tout tort, contrat ou tout autre principe juridique, même dans le cas où la société Philips aurait été avisée ou aurait connaissance de tels défauts.

Philips Lighting n'est redevable d'aucune obligation en vertu de cette politique de garantie si l'anomalie présumée résulte de l'une des situations suivantes :

- tout cas de force majeure. Un cas de force majeure signifie et inclut toute circonstance ou occurrence hors du contrôle raisonnable de Philips Lighting, prévisible ou non au moment de l'accord, de sorte que Philips Lighting ne peut raisonnablement être tenu d'exécuter ses obligations par des fournisseurs ou des sous-traitants de Philips Lighting ;
- Foudre ;
- Les conditions d'alimentation électrique, y compris les surcharges, les systèmes de contrôle du courant ondulatoire et de sur/sous tension, qui dépassent les limites spécifiées des produits et celles définies par les normes d'alimentation concernées (ex. : normes EN 50160).
- Mauvais câblage, installation ou maintenance des produits et non réalisés par (ou pour) Philips Lighting ;
- Non-respect des instructions ou directives d'installation, d'utilisation, d'application, de maintenance ou d'environnement prescrites par Philips Lighting ou de tout autre document accompagnant les produits, normes ou codes applicables en matière de sécurité, d'industrie et/ou d'électricité ;
- Utilisation inappropriée des produits ;
- Tout contact avec un environnement corrosif, une usure excessive, la foudre, une négligence, une imprudence, un accident, un abus, une mauvaise utilisation, une utilisation abusive ou anormale de matériel ;
- Toute tentative de réparation, d'altération ou de modification non autorisée par Philips par écrit ;
- L'utilisation de produits LED sans tenir compte des instructions relatives à la pollution potentielle (VOIC) ou au nettoyage.

#### 5. Restrictions des conditions générales

Sauf accord contraire écrit entre Philips Lighting et l'acheteur, les obligations sous garantie de Philips ne s'appliquent qu'aux produits répertoriés dans le tableau 1. Philips Lighting ne fournit aucune garantie pour tout autre produit, produit tiers, produits de marque autres que Philips ou tout logiciel qui n'est pas intégré ou livré avec des produits Philips Lighting ou tout logiciel qui fait l'objet de droits d'auteur appartenant à un tiers. En outre, Philips Lighting ne garantit pas l'infraction au droit de propriété intellectuelle, de marque commerciale, de droit d'auteur ou de tout autre droit de propriété de tiers et ne concède à l'acheteur que les droits de tiers dont la société a fait l'acquisition, sous réserve que Philips Lighting puisse apporter la garantie qu'au moment de l'acceptation de la commande de l'acheteur, la société n'était pas réellement informée d'une telle infraction. La période de garantie des produits personnalisés ou non standard est d'un (1) an. Philips Lighting ne fournit aucune garantie liée à une anomalie découlant des conceptions ou des spécifications fournies à Philips Lighting par l'acheteur.



# Politique de garantie

## Extension de garantie standard

---

### Améliorez votre garantie standard grâce aux services tout au long du cycle de vie

Un système d'éclairage à la pointe de la technologie est un précieux investissement aux multiples avantages pour votre entreprise. Afin de sécuriser cet investissement, vous souhaitez tirer le meilleur parti de votre système, le plus longtemps possible. C'est exactement ce que l'offre « Life Cycle Service » de Philips Lighting offre à ses clients, et cela dans une grande variété de secteurs. Nous sommes bien conscients que votre système d'éclairage a des besoins spécifiques, et qu'en plus d'être rapidement résolu, les problèmes de maintenance doivent avant tout être prévenus. Nous pouvons garantir le maintien de votre système au niveau de performance dont vous avez besoin pendant plus longtemps, en exploitant son cycle de vie au maximum.

### Package de « Life Cycle Service »

Notre programme flexible de services de cycle de vie propose une exploitation de votre système d'éclairage garantie et sans complications pour une durée supérieure à la longévité de votre produit. Nos packages de services ont été conçus pour que vous puissiez choisir en toute liberté le niveau de service qui sécurisera au mieux votre investissement, vous assurera une exploitation sans complication, et répondra aux objectifs de votre entreprise. Le package de services intègre :

1. Une solution tout-en-un avec livraison clés en main, pièces de rechange et réparation.
2. Des coûts d'installation et de maintenance prévisibles.
3. La gratuité des pièces de rechange pour toutes les pannes, pendant toute la durée de la garantie prolongée.
4. Un service d'assistance disponible aux heures de bureau.
5. Le remplacement des pièces sur le lieu choisi par le client.
6. La livraison en urgence des pièces essentielles.
7. Une maintenance corrective conforme au niveau de service stipulé dans le contrat.
8. Une assistance à distance par commandes réseau, si possible.

### Extension de Garantie

Vous pouvez également choisir une extension de garantie, une option plus simple que notre package de « Life Cycle Service » services de cycle de vie. Grâce à cette extension de garantie, vous pouvez choisir une période de garantie souple sur l'intégralité du système, en fonction des besoins de vos projets. L'extension de garantie intègre :

1. La gratuité des pièces de rechange pour toutes les pannes, pendant toute la durée de la garantie prolongée.
2. Un service d'assistance disponible aux heures de bureau.
3. Le remplacement de pièces dans le cadre d'une ou plusieurs opérations de maintenance si le contrat couvre une période supérieure à la durée de vie du produit.

Grâce à la flexibilité de nos services de cycle de vie, nos clients bénéficient d'un large éventail de contrats de maintenance pour leurs projets qui garantissent la couverture de tous les aspects nécessaires à des performances de longue durée, économiques et sans complications. Les différentes options proposées vous permettent de créer et de sélectionner le package le mieux adapté à vos besoins.

Pour plus d'informations, merci de contacter votre représentant Philips ou consultez notre site internet [www.lighting.philips.fr/services](http://www.lighting.philips.fr/services)