

Política de garantia

Política para Luminárias Profissionais de Exterior

A iluminação faz muito mais do que simplesmente iluminar e mostrar o caminho. Melhora a forma e a função, bem como a segurança e cria espaços flexíveis e acolhedores que se adaptam a diversas tarefas e públicos. Investir em soluções de iluminação inovadoras da Philips é a melhor forma de desfrutar com tranquilidade de tudo o que a luz tem para oferecer. A satisfação do cliente é uma prioridade fundamental para a Philips Lighting.

Este documento define a política de garantia da organização Philips (vendas à qual compra ("Comprador") as suas luminárias profissionais. Esta política é aplicável apenas a luminárias profissionais da marca Philips ("Produtos") compradas a partir de maio de 2017 na Europa (excluindo a Rússia e a Turquia).

Esta Política de Garantia tem de ser lida em conjunto com os Termos e Condições de Venda Comercial da Philips Lighting atualmente vigentes, ou outros termos semelhantes conforme acordado pela Philips Lighting e pelo Comprador, incluindo contratos de serviços e vendas em separado ("Termos e Condições"). Salvo especificação em contrário na presente política, quaisquer termos ou expressões definidos ou utilizados nos Termos e Condições e relacionados com esta Política de Garantia deverão ter (na interpretação dos Termos e Condições) o mesmo significado utilizado na presente política. Os Termos e Condições permanecem, em todos os outros aspetos, inalterados e encontram-se em vigor. Em caso de conflito entre esta Política de Garantia e os Termos e Condições em relação aos Produtos, esta Política de Garantia terá prevalência.

Sujeito a (toda e qualquer exclusão, limitação e condição conforme definidas) Termos e Condições e a esta Política de Garantia, a Philips Lighting garante ao Comprador que quaisquer Produtos estarão livres de Defeitos durante o(s) período(s) de garantia especificado(s) abaixo, na Tabela 1 ("Período de Garantia"). Para efeitos desta Política de Garantia, um "Defeito" (ou "Produto com Defeito") significa que um Produto tem defeito de material ou de fabrico, que leva a que o Produto falhe substancialmente no seu funcionamento de acordo com as especificações de desempenho acordadas.

A. Período de garantia

Sujeito às disposições definidas nos termos e condições da garantia e conforme definido neste documento, o Comprador recebe a garantia pelo período aplicável, conforme descrito na secção n B. abaixo. Contacte o seu representante local da Philips para determinar a classe de garantia atribuída a cada produto.

Esta diferenciação dá-lhe a liberdade de escolher a solução que melhor se adequa às suas necessidades quando comprar um produto do nosso bastante vasto portefólio.

B. Condições especiais de iluminação exterior

- Esta garantia aplica-se a todas as luminárias profissionais de exterior (com a exceção do portefólio Color Kinetics. Para obter mais informações sobre os termos e condições e sobre a política de garantia do portefólio Color Kinetics, siga a ligação abaixo <http://www.colorkinetics.com/ls/howtobuy/terms/>).
- O período de garantia tem início na data da fatura.
- O período de garantia baseia-se num comportamento de acendimento máximo de 4200 horas/ano.**
- A garantia é válida para produtos com uma temperatura ambiente máxima de +35 °C.***
- O período de garantia deixa de ser válido quando/se as definições do controlador do produto forem alteradas por pessoal/parceiros não autorizados pela Philips e/ou através de ferramentas não autorizadas pela Philips.
- Os sistemas de regulação e aplicação do controlo de rede não têm qualquer influência no período de garantia.
- Por predefinição, o cliente recebe a "garantia padrão" referida acima. A pedido, é possível acordar um pacote de serviço para o ciclo de vida após avaliação das condições de aplicação específicas.
- A garantia só é aplicável quando o produto é manuseado, instalado e mantido de forma adequada e em conformidade com as nossas instruções escritas nas instruções de montagem do produto e tendo em consideração as tolerâncias específicas do fluxo e potência do sistema, mencionadas na documentação do produto disponível no Web site da Philips.
- No que respeita ao fluxo da fonte de luz (definido, acordado e programado no momento da compra), uma reclamação só é aprovada como válida quando a vida útil da população de luminárias for inferior a LxhB10 durante o período de garantia da luminária, onde "xx" será o valor indicado na versão mais recente da folha de dados do produto à data da compra, ou consoante recomendação separada, por escrito, diretamente da Philips Lighting.
- Para luminárias instaladas a 5 km ou menos da costa marítima, a corrosão das luminárias (áreas pintadas) apenas está incluída na garantia se a luminária for tratada com pintura à prova de sal marinho (MSP - Marine Salt Painting).
- O Comprador não se deve basear em nenhuma outra informação ou documentação.

Descrição geral do Programa standard de garantia (Tabela 1)

	Todos os outros Produtos LED
	Produtos CoreLine* Produtos Ledinaire (com vida útil >=25K horas) AmphiLux, Bobek LED, DecoScene LED Accent, FWC LED, Libra LED, QVF LED, Smart Bollard LED, StreetSaver gen2, StreetStar, Thema T2 LED, Uplight LED (APR)
	Todos os produtos CONVENCIONAIS

* Dois anos de garantia adicionais [após registo](#)

** Com as exceções de;

- ArenaVision LED gen2, em que o período de garantia se baseia num comportamento de acendimento máximo de 1000 horas/ano
- Luminárias em túneis e passagens subterrâneas, nas quais o período de garantia não tem limite de tempo de acendimento anual.

*** Consulte os mais recentes valores de temperatura de funcionamento no nosso [catálogo online global](#).

É sempre considerada como a informação mais recente com a qual a política de garantia se relaciona.

PHILIPS

Política de garantia

Termos e Condições

C. Condições adicionais (não exaustivo)

- Esta garantia é válida apenas para produtos vendidos na Europa (excluindo a Rússia e a Turquia). Noutras regiões, poderão aplicar-se outras condições.
- Os Produtos foram corretamente instalados e utilizados de acordo com as instruções do fabricante.
- São mantidos registos adequados do histórico de funcionamento, que podem ser disponibilizados à Philips para inspeção.
- Um representante da Philips terá acesso aos Produtos com defeito. Se os Produtos ou outras peças forem alvo de suspeita, o representante terá o direito de convidar outros representantes do fabricante para avaliar os sistemas de iluminação.
- Os Produtos foram comprados diretamente à organização Philips (vendas).
- Está disponível um comprovativo de compra dos Produtos para ser inspecionado pela Philips.
- Os custos de mão de obra de (des)instalação dos Produtos não são abrangidos por esta garantia.

Garantia limitada

- A garantia, conforme descrita neste documento, aplica-se apenas a produtos de iluminação da marca Philips vendidos pela Philips Lighting no território da Europa, excluindo a Rússia e a Turquia (doravante referidos como "Produto"). A garantia só é aplicável à parte que compra os produtos diretamente à Philips (daqui em diante referida como: "Comprador"). A Philips garante que todos os Produtos estarão livres de defeitos de material e fabrico. A garantia referida será válida pelo período mencionado na política de garantia aplicável aos seus Produtos, conforme referido no contrato de venda. Se um Produto não funcionar de acordo com esta garantia, a Philips proporcionará uma substituição gratuita do Produto com defeito, sujeito à política de garantia aplicável e aos termos e condições da garantia limitada definidos abaixo.

2. Termos e Condições

- A garantia da Philips beneficia apenas o Comprador. Se um Produto coberto por esta garantia for devolvido pelo Comprador de acordo com a secção 3 dentro do período de garantia aplicável definido na política de garantia, e se, após avaliação, a Philips determinar, segundo o seu critério, que o Produto não satisfaz esta garantia, a Philips irá, por opção própria, reparar ou substituir o Produto ou a peça defeituosa do mesmo ou reembolsar o valor do preço de compra ao Comprador.
Para efeitos de clarificação, "reparar ou substituir o Produto ou a peça defeituosa do mesmo" não inclui quaisquer atividades, custos e despesas de remoção ou reinstalação, incluindo, entre outras, custos ou despesas com mão de obra.
- Se a Philips optar por substituir o Produto e não o puder fazer por este ter sido descontinuado ou não se encontrar disponível, a Philips poderá reembolsar o comprador ou substituir o produto por um produto equivalente (que poderá apresentar pequenas diferenças em termos de design e especificação do produto).
- Nenhum agente, distribuidor ou representante está autorizado a alterar, modificar ou prolongar os termos da garantia limitada em nome da Philips, em caso algum.
- Esta garantia limitada só é aplicável caso o Produto tenha sido corretamente cablado, instalado e utilizado dentro dos limites dos valores elétricos, intervalo de funcionamento e condições ambientais descritas nas especificações, diretrizes de aplicação, normas IEC ou qualquer outro documento que acompanhe os Produtos. Se se considerar que um Produto

tem defeito ou que não apresenta um desempenho de acordo com as especificações do produto, o Comprador tem de notificar a Philips por escrito.

- A Philips facilitará a resolução técnica dos problemas. Os produtos de outros fabricantes vendidos pela Philips não são cobertos por esta garantia, exceto quando indicado na secção 5.
- Esta garantia não se aplica a danos ou mau funcionamento resultantes de quaisquer acidentes naturais ou de uso abusivo, indevido ou anormal, ou de utilização que viole quaisquer normas, códigos ou instruções de utilização aplicáveis, incluindo, entre outros, os contidos nas mais recentes normas de segurança, industriais e/ou elétricas aplicáveis às regiões relevantes.
- Esta garantia será invalidada no caso de serem efetuadas, por alguém, quaisquer reparações ou alterações no Produto que não tenham sido devidamente autorizadas por escrito pela Philips. A data de fabrico do produto tem de ser claramente legível. A Philips reserva-se o direito de tomar a decisão final sobre a validade de qualquer reclamação de garantia.
- Se tal for solicitado pela Philips, os Produtos com defeito ou não conformes tornar-se-ão propriedade da Philips assim que forem substituídos.

3. Reclamações de Garantia

Salvo confirmação em contrário pela Philips Lighting, um Período de Garantia começa na data da fatura do Produto em questão quando é efetuada uma entrega faseada, com ou sem encomenda.

- Se o Comprador estiver em quebra das suas obrigações de pagamento ao abrigo dos Termos e Condições, a Philips Lighting não tem quaisquer obrigações ao abrigo desta Política de Garantia.
- Para ter direito a efetuar uma reclamação válida ao abrigo da garantia, o Comprador deverá notificar imediatamente a Philips Lighting por escrito de qualquer alegado Produto com Defeito antes da expiração do Período de Garantia de tal Produto. Além disso, as obrigações da Philips Lighting ao abrigo desta Política de Garantia estão sujeitas às seguintes condições:
 - O Comprador deverá manter um comprovativo de compra do Produto para ser inspecionado pela Philips;
 - O Comprador deverá efetuar reclamações à Philips Lighting ao abrigo desta Política de Garantia de forma imediata e, no máximo, trinta (30) dias após descoberta, bem como disponibilizar à Philips Lighting (ou representantes) os registos adequados do histórico de funcionamento do Produto, contendo no mínimo as seguintes informações relativas ao Produto:
 - nome e/ou referência do Produto;
 - detalhes do (alegado) Defeito, incluindo o número e percentagem de falhas, e o código de data da falha, conforme aplicável;
 - a data da fatura e, se efetuada pela Philips Lighting, a data de instalação do Produto; e
 - detalhes da aplicação, localização, horas de acendimento reais e o número de ciclos de comutação.
 - O Comprador deverá possibilitar ao representante da Philips Lighting acesso ao local do Produto para o qual o Comprador invoca esta Política de Garantia e, a pedido, enviar qualquer alegado Produto com Defeito para a Philips para análise.
 - O Comprador deverá obter consentimento da Philips Lighting relativamente às especificações de qualquer teste que planeie levar a cabo para determinar se existe um Defeito.
 - Qualquer processo legal relativo a qualquer reclamação ao abrigo da garantia deverá ser apresentado no prazo de um (1) ano após a data da reclamação.
 - Quaisquer reclamações que não sejam apresentadas de acordo com esta secção deverão ser nulas e inválidas.

Política de garantia

Termos e Condições

- As obrigações da Philips Lighting ao abrigo da garantia serão limitadas, por opção da Philips Lighting, à reparação ou substituição do Produto com Defeito, dentro de um prazo razoável, ou a um crédito adequado no montante do preço de compra do mesmo. As reparações, substituições ou soluções não alargarão ou renovarão o Período de Garantia aplicável. A Philips Lighting poderá, por opção própria, substituir o(s) Produto(s) com Defeito abrangidos pela garantia por um produto que tenha pequenas diferenças no design e/ou especificações que não afetem a funcionalidade do Produto. O Comprador suportará os custos de acesso para esforços de solução ao abrigo da garantia efetuados pela Philips Lighting, incluindo (des)montagem e/ou (des)instalação, remoção e substituição de sistemas, estruturas ou outras partes das instalações do Comprador, descontaminação e reinstalação de Produtos (com Defeito). A Philips Lighting poderá cobrar ao Comprador os custos razoáveis incorridos pela Philips Lighting em relação a um alegado Defeito ou Produto(s) devolvido(s) que considere que não apresentam Defeito, incluindo custos razoáveis de transporte, testes e manuseamento.

4. Exclusão de garantias implícitas ou outras garantias

- A garantia e as soluções contidas nos termos da garantia limitada são as únicas garantias fornecidas pela Philips relativamente aos Produtos, sendo fornecidas em lugar de quaisquer outras garantias, expressas ou implícitas, incluindo, entre outras, garantias de comerciabilidade ou adequação a um fim específico, garantias estas que são por este meio excluídas.
- Estes termos e condições estabelecem todas as responsabilidades e obrigações da Philips face ao Comprador e o recurso único e exclusivo do Comprador em relação aos Produtos com defeito ou não conformes fornecidos pela Philips ao Cliente, independentemente de esses danos se basearem em qualquer garantia não mencionada explicitamente nestes termos e condições, em lei civil, contrato ou qualquer outra teoria legal, mesmo que a Philips tenha sido avisada ou tenha conhecimento desses defeitos.

5. Limitações e condições

- Salvo acordo em contrário por escrito entre a Philips Lighting e o Comprador, as obrigações da Philips ao abrigo da garantia apenas se aplicam a Produtos listados na tabela 1. A Philips Lighting não fornece qualquer garantia para quaisquer outros produtos, produtos de terceiros, produtos que não da marca Philips ou qualquer software que não seja incorporado ou entregue com quaisquer Produtos pela Philips Lighting, ou software sujeito a direitos de autor detidos por terceiros. Além disso, a Philips Lighting não garante que Produtos infringem ou não qualquer patente, marca registada, direitos de autor, direitos de design ou outro direito de propriedade intelectual de terceiros e, relativamente a quaisquer direitos de terceiros, a Philips Lighting apenas transfere ao Comprador os títulos que a Philips Lighting possa deter, desde que a Philips Lighting não garanta que, no momento da aceitação da encomenda do Comprador, não tem (nem deva ter razoavelmente) conhecimento de tais violações. O Período de Garantia para Produtos personalizados ou não standard é de um (1) ano. A Philips Lighting não fornece qualquer garantia relacionada com qualquer Defeito proveniente de designs ou especificações fornecidas pelo Comprador à Philips Lighting.
- A Philips Lighting não terá qualquer obrigação ao abrigo desta Política de Garantia se for determinado que o alegado Defeito ocorreu como resultado de qualquer das seguintes situações:
 - Acidentes naturais e/ou outros eventos de Força Maior. No caso e na medida não definidos nos Termos e Condições, Força Maior significa e inclui quaisquer circunstâncias ou ocorrências para além do controlo razoável da Philips Lighting, quer previsíveis ou não à data do acordo, e mediante as quais não seja razoável esperar-se que a Philips Lighting execute as suas obrigações incluindo motivos de força maior ou não execução por fornecedores ou subcontratados da Philips Lighting;
 - Lightning;
 - Condições de fornecimento de energia elétrica, incluindo sistemas de controlo de picos de alimentação, sobretensão/subtensão e ondulação de corrente que não cumpram os limites especificados dos Produtos e os limites definidos pelas normas de fornecimento elétrico relevantes do Produto (por ex., normas EN 50160);
 - Cablagem, instalação ou manutenção inadequadas dos Produtos não efetuadas pela (ou para a) Philips Lighting;
 - Incumprimento das instruções ou diretrizes de instalação, funcionamento, aplicação, manutenção ou ambientais indicadas pela Philips Lighting ou qualquer outro documento fornecido com os Produtos, ou normas ou códigos de segurança, industriais e/ou elétricos aplicáveis;
 - Não utilização dos Produtos para os fins para os quais foram concebidos;
 - Exposição a uso e desgaste excessivo, iluminação, negligência, descuido, acidente, uso abusivo, uso indevido, incorreto ou anormal dos Produtos;
 - Qualquer tentativa de reparação, alteração ou modificação não autorizada por escrito pela Philips Lighting;
 - Utilização de produtos LED sem seguir as instruções de aplicação relativamente a potencial poluição (VOIC) ou limpeza.

Política de garantia

Programa standard de garantia

Faça um upgrade à sua garantia standard com os nossos Serviços de ciclo de vida

Um sistema de iluminação de ponta é um valioso investimento que possibilita muitas vantagens para o seu negócio. Para proteger este investimento, certamente pretenderá retirar o melhor do seu sistema durante o maior período possível. Os serviços de ciclo de vida da Philips Lighting ajudam os clientes numa grande variedade de segmentos de mercado a fazer isso mesmo. Temos perfeito conhecimento das exigências únicas do seu sistema de iluminação e podemos não só resolver rapidamente problemas de manutenção, como também muitas vezes impedir que aconteçam. Podemos garantir que o seu sistema mantém o nível de desempenho de que necessita durante um longo período de tempo e, desta forma, prolongar o ciclo de vida do sistema ao máximo.

Pacote de serviços de ciclo de vida

O nosso flexível programa de Serviços de ciclo de vida possibilita um funcionamento garantido e sem problemas do sistema de iluminação que vai além da vida útil do produto. Concebemos os nossos pacotes de serviços de modo a que possa ter a liberdade de escolher o nível de serviço que melhor se adequa às suas necessidades para proteger o seu investimento, garantir um funcionamento sem problemas e cumprir os objetivos do seu negócio. O pacote de serviços consiste em:

1. Um pacote único para entrega pronta a utilizar, peças de manutenção e reparação.
2. Custos previsíveis para instalação e manutenção.
3. Peças de substituição gratuitas para todas as falhas durante o período de extensão da garantia.
4. Suporte técnico durante as horas de expediente.
5. Peças de substituição na localização de escolha do cliente.
6. Entrega rápida de peças para peças essenciais.
7. Manutenção corretiva executada de acordo com o acordo de nível de serviços.
8. Suporte remoto através de controlos em rede, se aplicável.

Serviço de extensão de garantia

Também pode optar pelo nosso serviço de extensão de garantia, que é uma opção mais básica do nosso pacote de serviços de ciclo de vida. Com a extensão de garantia, pode escolher um período de garantia flexível de acordo com os requisitos do seu projeto que cubra todo o sistema. O serviço de extensão de garantia consiste em:

1. Peças de substituição gratuitas para todas as falhas durante o período de extensão da garantia.
2. Suporte técnico durante as horas de expediente.

Os nossos serviços de ciclo de vida flexíveis oferecem aos nossos clientes uma variedade de contratos de cuidados de manutenção pós-venda do projeto que abrangem todos os aspetos necessários para garantir um desempenho duradouro, sem complicações e económico. Com as diferentes opções, pode criar o seu próprio equilíbrio através da seleção do pacote que melhor se adequa às suas necessidades.

Para obter mais informações, pode contactar o seu representante Philips ou visitar o nosso Web site www.philips.com/lightinglifecycleservices