



Podręcznik reklamacyjny Philips Lighting – Oświetlenie

Maj 2016

innovation  you

Spis treści:

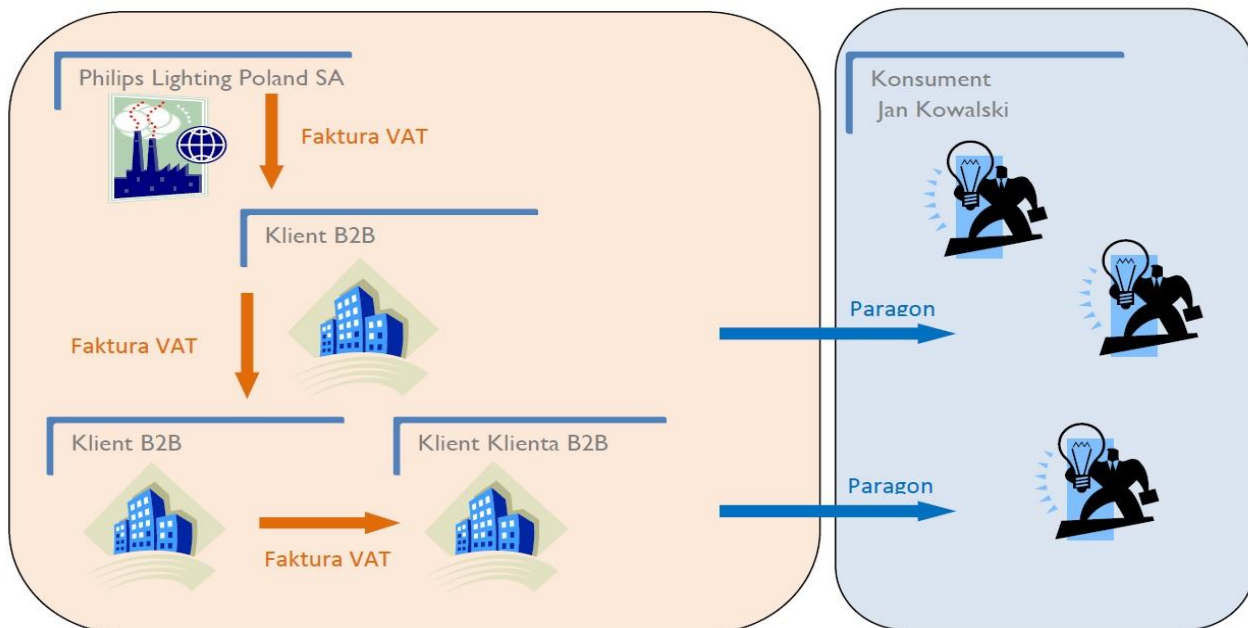
1. Gwarancja, rękojmia – wyjaśnienie pojęć	3
2. Zasady zgłaszania reklamacji	4
3. Przed zgłoszeniem reklamacji	5
4. Dane kontaktowe do zgłaszania reklamacji	6
5. Formularz zgłoszeniowy	7
6. Odpowiedzi na często zadawane pytania	8

Uwaga: Wszystkie dokumenty niezbędne w procesie obsługi reklamacji oraz opisujące warunki gwarancji i serwisu są dostępne na stronie:

www.philips.pl/serwislighting

1. Gwarancja, rękojmia – wyjaśnienie pojęć

W największym skrócie: o rękojmi mówimy, gdy towar jest sprzedany do innej firmy (Faktura VAT), a o niezgodności towaru z umową, gdy towar jest sprzedany Konsumentowi (na paragon lub fakturę).



W przypadku wystąpienia reklamacji, przepływ jej zgłoszenia jest następujący (odwrotnie do kierunku strzałek na rysunku powyżej). Nie wszystkie wymienione kroki muszą mieć miejsce w przypadku Państwa reklamacji:

1. Konsument zgłasza ją do punktu zakupu (Sklepu)
2. Sklep do Hurtowni
3. Hurtownia do swojej Centrali
4. Centrala do Philips

Tabela poniżej przedstawia najważniejsze informacje dotyczące praw klienta i konsumenta w zakresie reklamacji.

	RĘKOJMIA	GWARANCJA	Niezgodność towaru z umową	Gwarancja konsumentka
Skąd się bierze?	Z mocy prawa – Kodeks Cywilny	Jest dobrowolna, na podstawie wydania dokumentu gwarancyjnego, który opisuje, na czym ona polega	Z mocy prawa – ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej	Jest dobrowolna, na podstawie wydania dokumentu gwarancyjnego lub reklamy
Dokument prawny	Kodeks Cywilny	Warunki gwarancji umieszczone stronie www.philips.pl	Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej	Dokument gwarancyjny lub reklama
Kto ponosi odpowiedzialność	Sprzedawca	Gwarant (sprzedawca, hurtownik, producent)	Sprzedawca (przedsiębiorca)	Gwarant (przedsiębiorca)
Czas trwania	I rok	Określony w dokumencie gwarancyjnym (lub I rok standardowo, jeżeli brak jest takiego określenia)	2 lata	Określony w dokumencie gwarancyjnym
Uprawnienia kupującego	Decyduje kupujący: Odstąpienie od umowy, obniżenie ceny, wymiana, usunięcie wad	Decyduje gwarant: warunki są określone w dokumencie gwarancyjnym	Decyduje kupujący: naprawa, wymiana, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy	Decyduje gwarant: warunki są określone w dokumencie gwarancyjnym

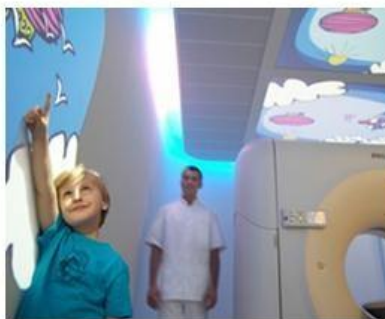
2. Zasady zgłaszania reklamacji

Philips to duża firma. Ma wiele sektorów, działów produktowych, oddziałów, lokalizacji, działów funkcyjnych, kanałów sprzedaży, itp. W związku z tym ma, więc również wiele różnych komórek rozpatrujących ewentualne reklamacje.

Mimo, że zawsze dążymy do sytuacji, w której nasza współpraca będzie układać się bezproblemowo, czasami może się zdarzyć, że któreś z produktów zawiodą (to po prostu technika), zostaną uszkodzone w transporcie, czy też dokumenty do nich dołączone (np. faktury) będą zawierać błędy.

Ten krótki podręcznik ma za zadanie pomóc Państwu w jak najszybszym rozwiązaniu ewentualnych problemów.

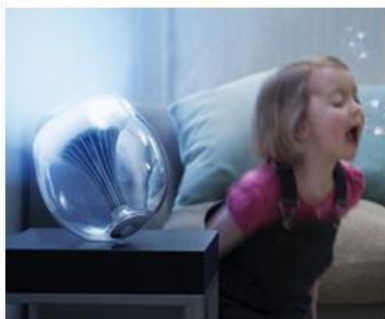
W niniejszym dokumencie przedstawiono zasady udzielania gwarancji obowiązujące w organizacji sprzedażowej spółki Philips, od której nabywca („Kupujący”) zakupił elementy. Zasady te mają zastosowanie wyłącznie w przypadku elementów marki Philips („Produktów”) zakupionych na obszarze Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki i zamontowanych po 1 lipca 2010 r.



Healthcare

Np.: rezonans magn., aparat USG, itp.

Tel: 22 571 0111



Lighting



Consumer Lifestyle

Np.: TV, golarka, czajnik, itp.

Tel: 22 397 15 06

Niniejszy podręcznik opisuje zasady obsługi reklamacji oraz dane kontaktowe właściwe dla produktów z grupy **OŚWIETLENIE**. W przypadku reklamacji produktów z dwóch pozostałych sektorów prosimy kontaktować się z właściwym dla sektora Przedstawicielem Philips, bądź też dzwonić pod numery podane wyżej w celu uzyskania dodatkowych informacji.

Reklamacje Philips Oświetlenie

Abyśmy mogli pomóc w jak najszybszy sposób, konieczne jest prawidłowe zaadresowanie reklamacji. Aby tego dokonać, prosimy o:

1. **Zidentyfikowanie kanału sprzedażowego Philips Lighting**
2. **Zidentyfikowanie rodzaju reklamacji**

Krok I: Identyfikacja kanału sprzedaży:

1. Kanał Profesjonalny, np.: hurtownie elektryczne, projektanci, instalatorzy, inwestorzy. Produkty marek Philips, Piła, Podium for Home, i inne.
2. Kanał OEM, np.: producenci produktów, w których jednym z elementów jest komponent Philips. Produkty marki Philips.
3. Kanał Konsumencki: Sklepy, Markety, DIY. Produkty marek Philips, Massive, Top Selection, Ledino, Lirio, Eseo, Piła i inne

Krok 2: Identyfikacja rodzaju reklamacji

CENOWA / Administracyjna	JAKOŚCIOWA	LOGISTYCZNA
<ul style="list-style-type: none">• Błąd na fakturze• Zła cena na fakturze• Niespodziewana faktura• Faktura nieotrzymana• Zły rabat• Blokada płatności do otrzymania dowodu dostawy• Odmowa zapłaty	<ul style="list-style-type: none">• Produkt spalony / przegrzany• Złe wypełnienie (zabezpieczenie)• Brakujący / uszkodzony produkt / część wewnątrz pudełka• Niewłaściwe wymiary• Produkt zdeformowany• Kolor / UV poza specyfikacją• Produkt / część odpada z instalacji• Zły opis produktu na pudełku	<ul style="list-style-type: none">• Za dużo / za mało produktów w dostawie/ podmiana• Oczekiwana dostawa nie dotarła• Dotarła nieoczekiwana dostawa• Widoczne uszkodzenie opakowania• Problemy z dokumentacją transportową• Złe ustawienie palet• Uszkodzenie oryginalnej taśmy

Po rozpoznaniu jakiego produktu, kanału i problemu dotyczy reklamacja prosimy o jej zgłoszenie (koniecznie wypełniając formularz) na adresy podane poniżej. Najczęstsze przyczyny zgłoszeń są również zapisane na standardowym formularzu zgłoszeniowym (patrz kolejny rozdział).

3. Przed zgłoszeniem reklamacji

Z doświadczenia wiemy, że część reklamacji okazuje się niezasadna, bądź też możliwa do rozwiązania w prosty i szybki sposób niewymagający odesłania produktów. Dlatego też, zanim reklamacja zostanie złożona bardzo prosimy o:

a. **W przypadku reklamacji cenowych:**

- potwierdzić z właściwym opiekunem właściwą cenę, najlepiej mailowo.

b. **W przypadku reklamacji logistycznych:**

- w miarę możliwości dokładnie sprawdzić stan dostawy i wykonać dokumentację zdjęciową uszkodzeń.
- sprawdzić ostateczną wersję zamówienia (upewnić się, co do zamawianych ilości)
- w przypadku uszkodzeń w transporcie wypełnienie protokołu szkody w obecności kierowcy z oznaczeniem rodzaju i rozmiaru uszkodzeń widocznych w trakcie odbioru towaru (np. rozerwana folio, rozerwane kartony, zgniecione dolne warstwy towaru; zerwana taśma zabezpieczająca)

c. **W przypadku reklamacji jakościowych:**

- W przypadku reklamacji oprav lub produktów OEM sprawdzić i przygotować:
 - dokładny opis problem: jakie są symptomy, wnioski? ○ czy problem występuje stale, czy tylko w określonych sytuacjach, jakich? ○ Jak wiele produktów wykazuje usterkę? Ile jest wszystkich zainstalowanych? ○ Czy problem występuje w różnych miejscach?
 - Czy oprawy są połączone z jakimkolwiek system sterowania? Jakim (marka, model, system). Co się dzieje po odłączeniu? Czy problem pozostaje?

- Co różni elementy wykazujące usterkę od elementów sprawnych? Jeżeli jest widoczne oznaczenie oprawy bądź jej części (np. statecznika) prosimy o przygotowanie opisu
- W przypadku sterowania DALI – jakie jest napięcie na przewodach i jaka jest długość linii i ilość sterowanych elementów?
- Czy system sterowania raportuje kody błędów? Jakież?
- W przypadku reklamacji źródeł światła, w miarę możliwości sprawdzić źródło montując je w innej oprawie.

4. Dane kontaktowe do zgłaszania reklamacji

Reklamację należy przesłać na jeden z adresów poniżej (są również na formularzu). Często zdarza się jednak, że możemy pomóc przez telefon lub mail. Jeżeli mają Państwo jakieś pytania lub wątpliwości prosimy o kontakt przed wysłaniem formularza:

Pytania ogólne: **Infolinia Philips Lighting: 00 800 7445 4775 (00800 PHILIPS L)**. Mimo, że numer ten jest dedykowany szczególnie Konsumentom, nasi Przedstawiciele postarają się odpowiedzieć na każde pytanie.

1. Reklamacje cenowe:

Prosimy o kontakt z Przedstawicielem Handlowym Philips odpowiedzialnym za kontakty z Państwa firmą lub sklepem lub do dedykowanej osoby z Biura Obsługi Klienta.

2. Reklamacje jakościowe:

Kanał Konsumentki reklamacje.oswietlenie@philips.com

Kanał Profesjonalny serwiSOSwietlenia@philips.com

Oprawy profesjonalne

Systemy sterowania

Źródła światła

Kanał OEM serwiSOSwietlenia@philips.com

Bałtyki reklamacje.oswietlenie@philips.com

3. Reklamacje logistyczne:

Kanał Profesjonalny	aleksandra.wysocka@philips.com	695 833 350
	dorota.bonislawska@philips.com	602 131 561
	katarzyna.banasik@philips.com	668 683 859
	helena.ciolek@philips.com	668 684 966
	mariola.maksymiszyn@philips.com	602 482 661
Kanał Konsumentcki	magdalena.chłodnicka@philips.com	695 833 353
	przemysław.nowak@philips.com	668 684 164
Projekty	radosław.domanski@philips.com	668 684 347
	bernard.tabor@philips.com	668 684 595
	marta.misior@philips.com	668 683 895
OEM	oksana.lipinska@philips.com	668 684 487
	lzabela.rozga@philips.com	668 684 496
	joanna.pakiet@philips.com	664 426 470
Bańtyki	helena.ciolek@philips.com	668 684 966

Przed kontaktem, prosimy upewnić się, że posiadają Państwo numer faktury (bądź „Wztki”). Jeżeli nie, prosimy o kontakt ze swoją centralą lub hurtownią, gdyż najprawdopodobniej to właśnie tam powinni Państwo złożyć reklamację, bądź też uzyskać informacje o sposobie jej złożenia. Reklamacja złożona na jeden z powyższych adres musi zawierać wypełniony formularz reklamacyjny.

5. Formularz zgłoszeniowy

Z doświadczenia wiemy, że zdecydowana większość opóźnień spowodowana jest brakiem podstawowych, lecz dla nas ważnych informacji. Aby przyspieszyć proces obsługi reklamacji zaprojektowaliśmy standardowy, uniwersalny formularz. Bardzo prosimy o jego staranne wypełnienie.

Lp		nr faktury (FV) z Philips*	nr pozycji na FV*	opis produktu:	kod EOC/12 NC*	reklamowana ilość [szt.]*	cena na FV	poprawna cena (dotyczy rekl. cenowych)	różnica (dotyczy rekl. cenowych)	wartość reklamacji (dotyczy rekl. cenowych)	Nr zamówienia zwrotnego (wypełnia Philips)	uwagi, sugestie
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												

1. OPIS PROBLEMU:
- pomoże nam to przyspieszyć proces rozpatrzenia reklamacji. Należy umieścić informacje, takie jak: Na czym polega usterka, ile produktów z jakiej liczby zainstalowanych wykazuje usterkę, gdzie i kiedy produkty zostały zamontowane, po jakim czasie wystąpiła usterka itd. W przypadku reklamacji logistycznych prosimy o załączenie dokumentacji zdjęciowej bądź dokładny opis uszkodzeń.

Prosimy o jak najdokładniejszy opis

2. RODZAJ:

3. REKLAMOWANY PRODUKT:

4. DANE KLIENTA:

telefon kontaktowy*
adres e-mail*
imię i nazwisko*
firma zgłaszająca (nazwa lub numer)
ulica i numer budynku/lokalu*
numer budynku*
numer lokalu*
kod pocztowy*
miasto*
dystrybutor (jeżeli dotyczy)
nazwisko opiekuna Philips

5. DANE REKLAMACJI:

data zgłoszenia
nr umowy serwisowej (jeżeli dotyczy)
W przypadku pytań lub
reklamacji*
ka

Bardzo ważne pole. Samo stwierdzenie „nie działa” nie wystarczy do rozpatrzenia reklamacji. Musimy mieć więcej danych, aby szybko i sprawnie ją załatwić.

Numer faktury z Philips jest dla nas najważniejszym dokumentem. No i oczywiście, kod produktu.

Numer reklamacji i numer kontraktu serwisowego, jeżeli taki został zawarty pomiędzy Państwa firmą a Philips

*pozycja obowiązkowa

6. Odpowiedzi na często zadawane pytania

Pytania ogólne i konsumenckie:

P: Czy po wymianie gwarancja biegnie na nowo?

O: Tak. Zarówno rękojmia jak i gwarancja zaczyna się nowo w momencie wymiany produktu lub jego części (ale w tym drugim wypadku nowy termin dotyczy tylko tej części).

P: To ile trwa okres gwarancyjny na Wasze produkty?

O: Niestety, nie ma jednej odpowiedzi. To zależy od produktu. Prawnie, jeżeli nie podajemy inaczej, gwarancja wynosi 12 miesięcy. Na wiele naszych produktów dajemy jednak dłuższy okres. Ponadto, w kanale profesjonalnym oferujemy możliwość odpłatnego przedłużenia czasu trwania gwarancji. Dokładne warunki i terminy gwarancji są dostępne na stronie www.philips.pl/serwislighting.

P: Jak odróżnić klienta od konsumenta?

O: Po fakturze. Konsument zazwyczaj jej nie ma . Konsument dokonuje zakupów na swoje własne potrzeby niezwiązane z prowadzoną działalnością gospodarczą.

P: Co oznacza napis 6 lat na pudełku świetlówki energooszczędnej?

O: Nasza standardowa gwarancja na świetlówki to 1 rok. Inne wartości, które można znaleźć na pudełku dotyczą właściwości produktu i opisują przedział czasu, do którego będzie świecić 50% świetlówek przy świeceniu przez ok. 3 godziny na dobę. Jest to standardowe oznaczenie zgodne z odpowiednimi normami i stosowane przez wszystkich producentów oświetlenia.

W skrócie: Informacja na pudełku taka jak np. „6 lat” to przewidywany okres trwałości mówiący o tym ile lat będzie działać 50% źródeł danego typu. Generalnie, połowa źródeł będzie działać krócej, a połowa dłużej. Takie oznakowanie zostało przyjęte przez wszystkich producentów źródeł i my również się do niego stosujemy. Faktyczna ilość godzin jest wyraźnie określona na górnej klapce opakowania. Trwałość ta odnosi się do mediany a nie wskazuje na minimalny okres użytkowania.

Infolinia Philips 008007445 4775 udziela odpowiedzi na każde pytanie dotyczące naszych źródeł.

Przyjmuje też reklamacje od konsumentów i prowadzi wysyłkową ich obsługę (wymianę wadliwych produktów pocztą bez konieczności wizyty w sklepie).

P: Czy naprawdę muszę zbierać paragony od Klientów abyście uznali mi później reklamację źródła?

O: Nasza procedura zbierania paragonów ma celu umożliwienie ustalenia daty zakupu oraz potwierdzenia, że klient rzeczywiście kupił dany produkt u Państwa. Te informacje są nam niezbędne do rozpatrzenia reklamacji, jeżeli jednak istnieje inny sposób na udowodnienie daty zakupu, będziemy akceptować również inne dokumenty.

P: Co z ochroną danych osobowych?

O: Podane w formularzu dane będą wykorzystane jedynie do rozpatrzenia reklamacji oraz do ewentualnego telefonicznego badania satysfakcji. Dane te nie będą rozpowszechniane ani przetwarzane.

P: Po złożeniu reklamacji i jej rozwiązaniu zadzwoniła do mnie Pani z agencji z ankietą. Czy muszę odpowiadać na pytania dotyczące jakości obsługi?

O: Aby wiedzieć, czy naszą pracę wykonujemy dobrze, po zakończeniu procesu obsługi reklamacji zlecamy naszemu Call Center wykonanie ankiety satysfakcji Klienta (ankieta NPS). Bardzo zależy nam na Państwa głosie, tylko w ten sposób możemy sprawdzić czy spełniamy Państwa oczekiwania i co ewentualnie możemy zmienić w naszych procesach, dlatego też uprzejmie prosimy o poświęcenie kilku minut czasu i odpowiedź na te kilka krótkich pytań. Z góry serdecznie dziękujemy.

Pytania techniczne (jakościowe):

P: Czy oprawa, która nie świeci musi być zgłoszona do reklamacji?

O: Wiele reklamacji dotyczących opraw jest bezzasadnych, dlatego też przed zgłoszeniem prosimy sprawdzić, czy problem występuje po wymianie źródła światła bądź innych elementów eksploatacyjnych (np. starter). Prosimy również sprawdzić, czy zasilanie jest odpowiednie do danej oprawy i jeżeli przyjmują Państwo reklamacje od swojego Klienta, przed wysłaniem jej do nas sprawdzić, czy na pewno nie działa.

P: Jak mam zgłosić uszkodzenie oprawy?

O: Oprawa powinna być koniecznie zwrócona wraz z używanym źródłem światła (ma to szczególne znaczenie w przypadku opraw profesjonalnych typu „outdoor”). Uszkodzenia profesjonalnych opraw wewnętrznych (projektorzy, oprawy rastrowe i inne) oraz linii świetlnych prosimy zgłaszać na piśmie wraz z załączonymi zdjęciami z aplikacji, które bardzo pomagają nam w identyfikacji typu oprawy oraz określeniu rodzaju uszkodzenia.

P: Czy naprawdę muszę to wszystko opisywać (ile sztuk, jaki prąd, gdzie zamontowana, itp.), żebyście wymienili mi oprawę?

O: Bardzo zależy nam na tym, aby nasze produkty sprawiały jak najmniej problemów, dlatego też każdą reklamację zgłaszamy do fabryki, z której dany produkt pochodzi. Tylko mając wszystkie dane opisujące problem jesteśmy w stanie określić jego przyczynę i ustalić najlepszy i najbezpieczniejszy sposób jego usunięcia. Dlatego też prosimy o wpisywanie tych danych. Jeżeli ich zabraknie, czas rozpatrzenia reklamacji będzie wydłużony o czas potrzebny na zebranie tych danych od Państwa.

Pytania logistyczne:

P: Nie rozumiem, jak odróżnić reklamacje jakościową od logistycznej.

O: Najprościej – Reklamacja logistyczna ma miejsce zazwyczaj w momencie dostawy, gdy to, co przyjechało nie zgadza się z tym, co miało przyjechać (za dużo, za mało, nie to, co trzeba), bądź też w przypadku uszkodzeń produktu, gdy opakowanie również jest uszkodzone. Jakościowa pojawia się później – gdy produkt jest już wyjęty z nieuszkodzonego opakowania.

P: Wasz produkt dostarczono już uszkodzony, ale zauważyłem to dopiero po trzech tygodniach. Czy mam go reklamować jako szkoda logistyczna?

O: Wszystkie reklamacje logistyczne muszą być zgłaszane nie później niż w 5 dni od otrzymania towaru. Po tym terminie reklamacja zostanie oddalona. Nie będzie również przyjęta, jako reklamacja jakościowa. Prosimy, więc o w miarę dokładne sprawdzanie towaru w momencie dostawy lub w ciągu pierwszego tygodnia. Szczególnie mocno sugerujemy również, aby w spisywać wraz z przewoźnikiem protokoły niezgodności/rozbieżności w momencie dostawy, jeżeli mają Państwo jakiegokolwiek uwagi dotyczące dostawy.

P: Jeżeli zauważę uszkodzenie w momencie dostawy, to czy muszę spisywać jakiś protokół czy wystarczy zgłoszenie na Waszym formularzu reklamacyjnym?

O: Prosimy spisywać z przewoźnikiem (kurier, kierowca) protokół za każdym razem, gdy zauważą Państwo jakiegokolwiek nieścisłości lub uszkodzenia, gdyż w przypadku ewentualnego sporu ten dokument będzie kluczowy.

P: Czy w takim razie protokół wypełniony z kierowcą w momencie dostawy jest równoznaczny ze złożeniem reklamacji?

O: Nie. To tylko dokument potwierdzający wystąpienie problemu. Do tego, abyśmy odesłali Państwu nowy produkt, bądź też wystawili fakturę korygującą zawsze konieczne jest złożenie standardowej reklamacji logistycznej.

P: Czy przyjmujecie zwroty towarów pełnowartościowych?

O: Przyjmujemy zwroty towarów pełnowartościowych, – ale każdorazowo zwrot wymaga zgłoszenia i sprawdzenia do Przedstawiciela Handlowego naszej firmy. Po sprawdzeniu przedstawiciel handlowy udzieli informacji zwrotnej oraz dalszych wskazówek, w przypadku, gdy zwrot został zaakceptowany przez firmę Philips.

© Philips Lighting Poland SA
Wszelkie prawa zastrzeżone



Data wydania: kwiecień 2012