

Politica de garanție

Politica privind corpurile de iluminat profesionale pentru exterior

Rolul corpurilor de iluminat nu este doar de a lumina și de a arăta calea. Acestea sporesc forma și funcționalitatea, îmbunătățesc siguranța și securitatea și creează spații flexibile și ospitaliere care se adaptează la diferite activități și audiențe. Investițiile în soluțiile de iluminat inovatoare de la Philips reprezintă cea mai bună modalitate de a vă bucura de toată lumina care vă oferă o liniște deplină. Satisfacția clienților este absolut prioritară pentru Philips Lighting.

Prezentul document stabilește politica de garanție a organizației (de vânzări) Philips („Philips”) de la care dumneavoastră („Cumpărătorul”) vă achiziționați corpurile de iluminat profesionale. Prezenta politică se aplică exclusiv corpurilor de iluminat profesionale marca Philips („Produsele”) achiziționate începând cu luna mai 2017 în Europa (excluzând Rusia și Turcia).

Prezenta politică de garanție trebuie citită împreună cu Termenii și condițiile de vânzare ale companiei Philips Lighting în vigoare la data respectivă sau cu alte condiții convenite între Philips Lighting și Cumpărător, inclusiv în contractele de prestări servicii sau de vânzare-cumpărare separate („Termeni și condiții”). Cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezentul document, orice cuvinte sau expresii definite sau utilizate în Termeni și condiții și în prezenta Politică de garanție (în interpretarea Termenilor și condițiilor) vor avea semnificația din prezentul document. În toate celelalte privințe, Termenii și condițiile rămân neschimbate și în vigoare. În caz de conflicte între prezenta Politică de garanție și Termenii și condițiile asociate cu Produsele, prezenta Politică de garanție are prioritate. Sub rezerva Termenilor și condițiilor și a prezentei Politici de garanție (cu toate excluderile, limitările și condițiile prevăzute în acestea), Philips Lighting garantează Cumpărătorului că Produsele nu prezintă defecte în perioada de garanție limitată menționată în Tabelul 1 („Perioada de garanție”). În sensul prezentei Politici de garanție, un „Defect” (sau „Produs defect”) înseamnă că produsul prezintă un defect de material sau de fabricație care împiedică funcționarea corespunzătoare a Produsului în conformitate cu specificațiile de performanță stabilite.

A. Perioada de garanție

Sub rezerva dispozițiilor prevăzute în Termenii și condițiile de garanție și în prezentul document, Cumpărătorul primește garanția pentru perioada aplicabilă, conform secțiunii B de mai jos. Contactați reprezentantul local Philips pentru a determina clasele de garanție pentru fiecare produs.

Această clasificare vă oferă libertatea de a alege o soluție optimă pentru nevoile dumneavoastră atunci când achiziționați un produs din portofoliul nostru foarte vast.

B. Condiții speciale privind corpurile de iluminat pentru exterior

- Prezenta garanție se aplică tuturor corpurilor de iluminat profesionale pentru exterior (cu excepția portofoliului Color Kinetics). Pentru informații suplimentare privind termenii și condițiile și politica de garanție pentru portofoliul Color Kinetics, vizitați <http://www.colorkinetics.com/ls/howtobuy/terms/>.
- Perioada de garanție începe la data facturării.
- Perioada de garanție se bazează pe un comportament de funcționare de max. 4.200 de ore/an.**
- Garanție este valabilă pentru produsele cu o temperatură ambientală maximă de +35°C.***
- Perioada de garanție devine nulă atunci când/dacă setările balastului produsului sunt modificate de către persoane/parteneri care nu sunt autorizate/autorizați de către Philips și/sau utilizând instrumente care nu sunt autorizate de către Philips.
- Reglarea luminozității și montarea sistemelor de comandă a rețelei nu afectează perioada de garanție.
- În mod implicit, clientul primește „garanția standard” menționată. La cerere, se poate conveni asupra unui pachet de servicii furnizate pe parcursul ciclului de viață al produsului, după evaluarea condițiilor de aplicare specifice.
- Garanția este aplicabilă doar atunci când produsul este manipulat, montat și întreținut în mod corespunzător în conformitate cu instrucțiunile noastre scrise privind montarea produsului și cu toleranțele specifice privind fluxul și puterea sistemului specificate în documentația produsului disponibilă pe site-ul web Philips.
- O reclamație este valabilă atunci când viața utilă a corpului de iluminat este mai mică de L80B10 pe parcursul perioadei de garanție a acestuia.
- În cazul corpurilor de iluminat montate la o distanță de 5 km de coastă, coroziunea corpurilor de iluminat (zonele vopsite) este inclusă în garanție doar în cazul în care corpurile de iluminat sunt tratate cu MSP (vopsea de uz maritim).
- Cumpărătorul nu trebuie să se bazeze pe alte informații sau documentații.

Prezentarea generală a programului de garanție standard (Tabelul 1)

5	Toate celelalte
3	Produsele CoreLine* Produsele Ledinaire (>=25.000 de ore de funcționare) 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	Toate produsele CONVENȚIONALE

* Doi ani de garanție suplimentară după înregistrare

** Cu excepția:

- ArenaVision LED gen2, unde perioada de garanție se bazează pe un comportament de funcționare de max. 1000 de ore/an
- Corpurile de iluminat pentru tuneluri și pasaje subterane, unde perioada de garanție nu prezintă limitări în funcție de numărul de ore de funcționare anuală

*** Pentru cele mai recente valori ale temperaturii de funcționare, consultați [catalogul nostru electronic global](#). Acestea sunt considerate cele mai recente informații la care politica de garanție face referire.

Politica de garanție

Termeni și condiții

C. Condiții suplimentare (neexhaustive)

- Prezența garanției este valabilă doar pentru produsele comercializate în Europa (excluzând Rusia și Turcia). În alte regiuni se pot aplica alte condiții.
- Produsele au fost montate și utilizate în mod corespunzător, în conformitate cu instrucțiunile fabricantului.
- Înregistrări adecvate ale istoricului de funcționare sunt păstrate și sunt disponibile pentru a fi consultate de către Philips.
- Un reprezentant Philips va avea acces la Produsele defecte. În cazul în care Produsele sau alte componente devin suspecte, reprezentatul are dreptul să invite alți reprezentanți ai fabricanților pentru a evalua sistemele de iluminare.
- Produsele au fost achiziționate direct de la o organizație (de vânzări) Philips.
- Dovada achiziționării Produselor este disponibilă pentru a fi consultată de către Philips.
- Costurile de manoperă pentru (de)montarea Produselor nu fac obiectul prezentei garanții.

Garanție limitată

- Prezența garanției se aplică exclusiv produselor de iluminat marca Philips comercializate de către Philips Lighting pe teritoriul Europei, excluzând Rusia și Turcia (denumite în continuare „Produsul”). Garanția se aplică exclusiv părții care achiziționează produsele direct de la Philips (denumită în continuare: „Cumpărătorul”). Philips garantează că niciun Produs nu prezintă defecte de material și de fabricație. Garanția prevăzută mai sus va fi valabilă pe perioada menționată în politica de garanție aplicabilă pentru Produsele specificate în contractul de vânzare-cumpărare. În cazul în care un Produs nu funcționează în conformitate cu prezența garanției, Philips va pune la dispoziție un produs de schimb gratuit în locul Produsului defect, sub rezerva politicii de garanție aplicabile și a termenilor și condițiilor de garanție limitată prevăzute mai jos.

2. Termeni și condiții

- Garanția Philips se aplică exclusiv Cumpărătorului. În cazul în care un Produs care face obiectul prezentei garanții este returnat de către Cumpărător în conformitate cu secțiunea 3 și în perioada de garanție aplicabilă prevăzută în politica de garanție, iar la momentul verificării Philips stabilește că acest Produs nu a respectat prezența garanției, Philips va repara sau va înlocui Produsul sau componenta defectă a acestuia sau va rambursa Cumpărătorului prețul de achiziție, la alegerea sa. În scopul clarificării, „repararea sau înlocuirea Produsului sau a componentei defecte a acestuia” nu include costurile sau cheltuielile legate de activitățile de demontare sau de remontare, inclusiv costurile sau cheltuielile de manoperă.
- În cazul în care Philips alege să înlocuiască Produsul și nu poate face acest lucru deoarece Produsul nu se mai fabrică sau nu este disponibil, Philips poate rambursa Cumpărătorului suma aferentă sau poate înlocui produsul cu un produs comparabil (care poate prezenta diferențe minore în ceea ce privește design-ul și specificațiile produsului).
- Niciun agent, distribuitor sau dealer nu este autorizat să schimbe, să modifice sau să extindă condițiile de garanție limitată în numele Philips, sub niciun aspect.
- Prezența garanției limitată se aplică doar atunci când Produsul a fost cablat și montat în mod corespunzător și utilizat conform gamei de valori electrice, gamei de operare și condițiilor de mediu prevăzute în specificații, instrucțiunile de aplicare, standardele IEC sau orice alt document care însoțește Produsele. În cazul în care Produsul este

defect sau nu funcționează în conformitate cu specificațiile produsului,

- Cumpărătorul trebuie să informeze compania Philips în scris.
- Philips va facilita soluționarea problemelor tehnice. Produsele terțe comercializate de către Philips nu fac obiectul prezentei garanții, cu excepția dispozițiilor din secțiunea 5.
- Prezența garanției nu se aplică în cazul defecțiunilor sau a nefuncționărilor rezultate din situațiile de forță majoră sau din orice abuz, utilizare incorectă, utilizare anormală sau utilizare contrară oricăror standarde aplicabile, coduri sau instrucțiuni de utilizare, incluzând, fără limitare, a celor incluse în cele mai recente standarde privind siguranța, industria și/sau energia electrică aplicabile în regiunile relevante.
- Prezența garanției este nulă în caz de reparații sau modificări ale Produsului care nu sunt autorizate de către Philips în scris și care sunt efectuate de către orice altă persoană. Data de fabricare a produsului trebuie să fie lizibilă. Philips își rezervă dreptul de a lua o decizie definitivă în ceea ce privește valabilitatea unei solicitări de utilizare a garanției.
- Dacă Philips o solicită, Produsele neconforme sau defecte vor deveni proprietatea Philips imediat după înlocuirea acestora.

3. Reclamații în garanție

Cu excepția cazului în care Philips Lighting confirmă altfel, o perioadă de garanție începe la data facturării Produsului vizat în cazul unei livrări eşalonate cu sau fără punere în funcțiune.

- Philips Lighting nu își asumă nicio garanție în temeiul prezentei Politici de garanție în cazul în care Cumpărătorul își încalcă obligațiile de plată asumate în Termenii și condițiile relevante.
- Pentru a avea dreptul să transmită o reclamație valabilă în garanție, Cumpărătorul va informa imediat Philips Lighting în scris în legătură cu orice Produs defect pretins, înainte de expirarea perioadei de garanție pentru Produsul respectiv. În plus, obligațiile companiei Philips Lighting asumate prin prezenta Politică de garanție se supun următoarelor condiții:
 - Cumpărătorul trebuie să păstreze dovada achiziționării Produsului pentru ca aceasta să poată fi consultată;
 - Cumpărătorul va transmite imediat reclamațiile în temeiul prezentei Politici de garanție companiei Philips Lighting, în termen de maximum treizeci (30) de zile de la identificarea defecțiunii și va pune la dispoziția companiei Philips Lighting (sau a reprezentanților acesteia) înregistrări corespunzătoare privind istoricul de funcționare al Produsului și cel puțin următoarele informații despre Produs:
 - numele și/sau tipul Produsului;
 - detaliile defectului (pretins), inclusiv numărul și procentul de defecțiuni și data/codul defecțiunii, după caz;
 - data de facturare și data montării Produsului, dacă este realizată de către Philips Lighting; și
 - detaliile aplicației, locația, numărul real de ore de funcționare și numărul de cicluri de comutare.
 - Cumpărătorul va permite unui reprezentant Philips Lighting accesul la Produsul pentru care Cumpărătorul invocă prezența Politică de garanție și, la cerere, va trimite orice Produs defect pretins companiei Philips pentru ca acesta să fie verificat.
 - Cumpărătorul va obține consimțământul de la Philips Lighting în legătură cu specificațiile oricăror teste pe care intenționează să le efectueze pentru a determina dacă există un defect.
 - Orice acțiuni în justiție legate de reclamațiile în garanție trebuie inițiate în termen de un (1) an de la data reclamației.
 - Orice reclamații introduse sau inițiate fără a respecta această secțiune sunt nule și neavenite.

Politica de garanție

Termeni și condiții

Obligațiile companiei Philips Lighting asumate în temeiul garanției sunt limitate, la alegerea sa, la repararea sau furnizarea unui produs de schimb în locul Produsului defect într-un termen rezonabil sau la rambursarea prețului de achiziție corespunzător. Reparațiile, înlocuirile sau măsurile corective nu prelungesc sau nu reînnoiesc perioada de garanție aplicabilă. Philips Lighting are dreptul, la alegerea sa, să înlocuiască Produsele defecte care fac obiectul garanției cu un produs care prezintă diferențe minore în ceea ce privește design-ul și/sau specificațiile care nu afectează funcționalitatea Produsului. Cumpărătorul va suporta costurile de acces pentru luarea măsurilor corective de către Philips Lighting în temeiul garanției, incluzând (de)montarea și/sau (dez)instalarea, scoaterea și înlocuirea sistemelor, a structurilor și a altor componente ale instalației Cumpărătorului, decontaminarea și reinstalarea Produselor (defecte). Philips Lighting poate percepe Clientului orice costuri rezonabile suportate de către Philips Lighting în legătură cu un defect pretins sau cu Produsele returnate care nu sunt defecte sau neconforme, împreună cu costurile de transport, testare și manipulare asociate.

4. Nicio garanție implicită sau similară

Prezenta garanție și măsurile corective cuprinse în prezenta garanție limitată constituie singurele garanții acordate de Philips în ceea ce privește Produsele și sunt acordate în locul tuturor celorlalte garanții exprese sau implicite, incluzând, fără limitare, garanțiile legate de vandabilitatea și caracterul adecvat pentru un anumit scop, care sunt declinate prin prezenta garanție. Clauzele și condițiile de mai sus definesc întreaga răspundere și toate obligațiile companiei Philips față de Cumpărător și măsurile corective exclusive puse la dispoziția Cumpărătorului în legătură cu Produsele defecte sau neconforme furnizate de către Philips Clientului, indiferent dacă aceste defecțiuni se bazează pe orice garanție care nu este menționată în mod explicit în termenii și condițiile stipulate în prezentul document, într-un litigiu, într-un contract sau în orice alt document juridic, chiar dacă Philips a fost informată sau este conștientă de aceste defecte.

5. Limitări și condiții

Cu excepția cazului în care Philips Lighting și Cumpărătorul au stabilit altfel în scris, obligațiile asumate prin garanție de către Philips se aplică exclusiv Produselor indicate în tabelul 1. Philips Lighting nu acordă nicio garanție pentru alte produse, pentru produsele terțe, pentru produsele care nu poartă marca Philips sau pentru pachetele software care nu sunt integrate în sau livrate împreună cu Produsele de către Philips Lighting sau pentru pachetele software care fac obiectul drepturilor de autor deținute de către un terț. În plus, Philips Lighting nu garantează dacă Produsele încălcă sau nu brevele, mărcile comerciale, drepturile de autor, drepturile de design sau alte drepturi de proprietate intelectuală ale terților, iar în legătură cu drepturile terților, Philips Lighting transferă Cumpărătorului doar titlul de proprietate pe care îl deține, cu condiția ca Philips Lighting să garanteze că la data acceptării comenzii Cumpărătorului, nu era conștientă în mod efectiv (sau rezonabil) de o astfel de încălcare. Perioada de garanție pentru produsele personalizate și non-standard este de un (1) an. Philips Lighting nu acordă nicio garanție în ceea ce privește defectele rezultate din design-ul sau specificațiile puse la dispoziția companiei Philips Lighting de către Cumpărător.

Philips Lighting nu își asumă nicio obligație prin prezenta Politică de garanție în cazul în care defectul pretins a fost provocat de:

- Orice fenomene naturale și/sau de situații de forță majoră. În caz de forță majoră și în măsura în care nu este definită în Termeni și condiții, situația de forță majoră înseamnă orice circumstanțe sau evenimente independente de controlul rezonabil al companiei Philips Lighting - care puteau fi prevăzute sau nu la data încheierii contractului - care împiedică Philips Lighting să își îndeplinească obligațiile, inclusiv forța majoră și neîndeplinirea obligațiilor de către furnizorii sau subcontractanții companiei Philips Lighting;
- Fulgere;
- Condițiile de alimentare cu energie electrică, inclusiv fluctuațiile de alimentare, supratensiunea sau subtensiunea și sistemele de comandă cu curent de ondulație care depășesc limitele specificate ale produselor și limitele stabilite sau specificate în standardele relevante privind alimentarea cu energie electrică aplicabile Produsului (de exemplu, standardele EN 50160).
- Cablarea incorectă, intervențiile de montare sau întreținere a Produselor care nu sunt realizate de către (sau în numele) Philips Lighting;
- Nerespectarea instrucțiunilor sau recomandărilor de montare, utilizare, aplicare și întreținere sau de mediu prevăzute de către Philips Lighting sau a oricăror documente care însoțesc Produsele sau a standardelor sau codurilor aplicabile privind siguranța, industria și/sau energia electrică;
- Utilizarea Produselor în scopuri altele decât cele prevăzute;
- Utilizarea Produselor în medii corozive, în condiții de uzură excesivă și de iluminare necorespunzătoare, utilizarea cu neglijență, abuzul, utilizare incorectă sau anormală;
- Orice încercare de reparare, alterare sau modificare care nu este autorizată de Philips Lighting în scris;
- Utilizarea produselor LED care nu țin cont de instrucțiunile de aplicare privind poluarea potențială (VOIC) sau curățarea.

Politica de garanție

Prelungirea garanției standard cu ajutorul serviciilor furnizate pe parcursul ciclului de viață al produsului

Un sistem de iluminat de ultimă generație constituie o investiție valoroasă care aduce numeroase beneficii afacerii dumneavoastră. Pentru a vă proteja această investiție, vă doriți cu siguranță să profitați la maxim de sistemul dumneavoastră, pentru cât mai mult timp cu putință. Serviciile furnizate pe parcursul ciclului de viață al produsului puse la dispoziție de Philips Lighting ajută clienții dintr-o gamă largă de segmente de piață să obțină acest lucru. Suntem conștienți de cerințele unice ale sistemelor dumneavoastră de iluminat și, pe lângă faptul că soluționăm rapid problemele de întreținere, ne asigurăm că prevenim apariția acestora. Ne asigurăm că nivelul de performanță al sistemului dumneavoastră este menținut pe o perioadă îndelungată, prelungind astfel durata de viață a sistemului la maxim.

Pachetul de servicii furnizate pe parcursul ciclului de viață al produsului

Programul nostru flexibil de servicii furnizate pe parcursul ciclului de viață al produsului asigură funcționarea garantată și fără probleme a sistemului de iluminat, chiar și după expirarea duratei de funcționare a produsului. Am conceput pachetele de servicii pentru a vă permite libertatea de a alege nivelul de servicii care se potrivește cel mai bine nevoilor dumneavoastră de protecție a investițiilor, care asigură funcționarea fără probleme și care corespunde scopurilor și obiectivelor afacerii dumneavoastră. Pachetul de servicii include:

1. Ghișeu unic pentru livrarea la cheie, piese de schimb și reparații.
2. Costuri predictibile pentru montare și întreținere.
3. Piese de schimb gratuite pentru orice defecțiune produsă pe parcursul perioadei de garanție extinsă.
4. Asistență helpdesk în timpul programului de lucru.
5. Piese de schimb la locul ales de către client.
6. Livrare urgentă pentru piesele critice.
7. Lucrări de întreținere corectivă executate în conformitate cu contractul la nivel de servicii.
8. Asistență la distanță prin intermediul comenzilor în rețea, dacă este cazul.

Servicii de garanție extinsă

De asemenea, puteți opta pentru serviciile noastre de garanție extinsă, care reprezintă o alternativă de bază a pachetului de servicii furnizate pe parcursul ciclului de viață al produsului. Garanția extinsă permite alegerea unei perioade de garanție flexibile în funcție de cerințele proiectelor dumneavoastră pentru un sistem complet. Serviciile de garanție extinsă includ:

1. Piese de schimb gratuite pentru orice defecțiune produsă pe parcursul perioadei de garanție extinsă.
2. Asistență helpdesk în timpul programului de lucru.

Serviciile noastre flexibile furnizate pe parcursul ciclului de viață al produsului pun la dispoziție clienților noștri o gamă variată de contracte post-vânzare pentru proiecte care acoperă toate aspectele necesare pentru garantarea unei performanțe îndelungate, fără probleme și rentabile. Aceste opțiuni diferite vă permit să vă creați propriul echilibru prin selectarea pachetului care corespunde optim nevoilor dumneavoastră.

Pentru informații suplimentare, contactați reprezentantul Philips sau vizitați site-ul web www.philips.com/lightinglifecycleservices